



FALKENBERG

Verksamhetsberättelse

2015

Serviceförvaltningen

Inledning

Serviceförvaltningen inrättades den 1 januari 2015. I samband med det samlades funktionerna kost och städ, kontaktcenter, kontorstservice med intern postbil och fordonsverksamhet med bilpool.

Serviceförvaltningen ansvarar för *stödverksamheter* till kommunens kärnverksamheter. Detta innebär att i en serviceförvaltning finns verksamheter som kan köpas av annan leverantör och som inte innebär myndighetsutövning. En del av dessa verksamheter är okomplicerade att köpa av andra leverantörer medan andra är mer lämpliga att ha i egen regi.

Förvaltningen har en budget om 4.921 tkr vilket innebär att förvaltningen i stort sett är intäktfinansierad, kostnaderna täcks genom debitering av utförda tjänster.

Serviceförvaltningens långsiktiga uppdrag är att vara det självklara valet för externa och interna kunder och intressenter. Invånare och företag och besökare ska alltid uppleva bästa möjliga möte i sin kontakt med Falkenbergs kommun.

Strategin är att verksamheten bygger på långsiktiga, varaktiga och goda relationer. För att uppnå det långsiktiga uppdraget ska kundernas och intressenternas efterfrågan och utvecklingsbehov tillgodoses. Serviceförvaltningen ska ha effektiva processer och sträva efter ständiga förbättringar.

Nämndens verksamhetsområde

Kost- & städservice driver kommunens kostverksamhet då det gäller produktion och leverans av all mat till beställande förvaltningar. Kost- & städservice ansvarar också för kommunens olika livsmedelsupphandlingar och lokalvårdsupphandling. Gällande lokalvård ansvarar verksamheten för att detta sker i de fastigheter som kommunen har verksamhet i, samt för uppföljning och utvärdering av ovan nämnda verksamheter.

Kontaktcenter skall vara den naturliga inledande kontaktytan in i kommunen. Varje enskild kontakt ska ge frågeställaren upplevelsen av att kommunen är enkel att kommunicera med, att vända sig till och få svar på sina frågor.

Kontaktcenters uppdrag är att:

- **vidareutveckla tillgängligheten**, så att den som vänder sig till kommunen i allt högre utsträckning skall kunna få sin fråga besvarad vid den första kontakten.
- **bidra till verksamhetsutveckling**, genom att systematiskt fånga och återkoppla information från invånare till förvaltningar och kommunledning.
- **kvalitetssäkra kommunikationen med invånarna**, genom att säkerställa att ärenden inte ”faller mellan stolarna” och att Falkenbergs kommun tillämpar ett likartat arbetssätt i kontakten med invånare.

Kontorstservice och postbil

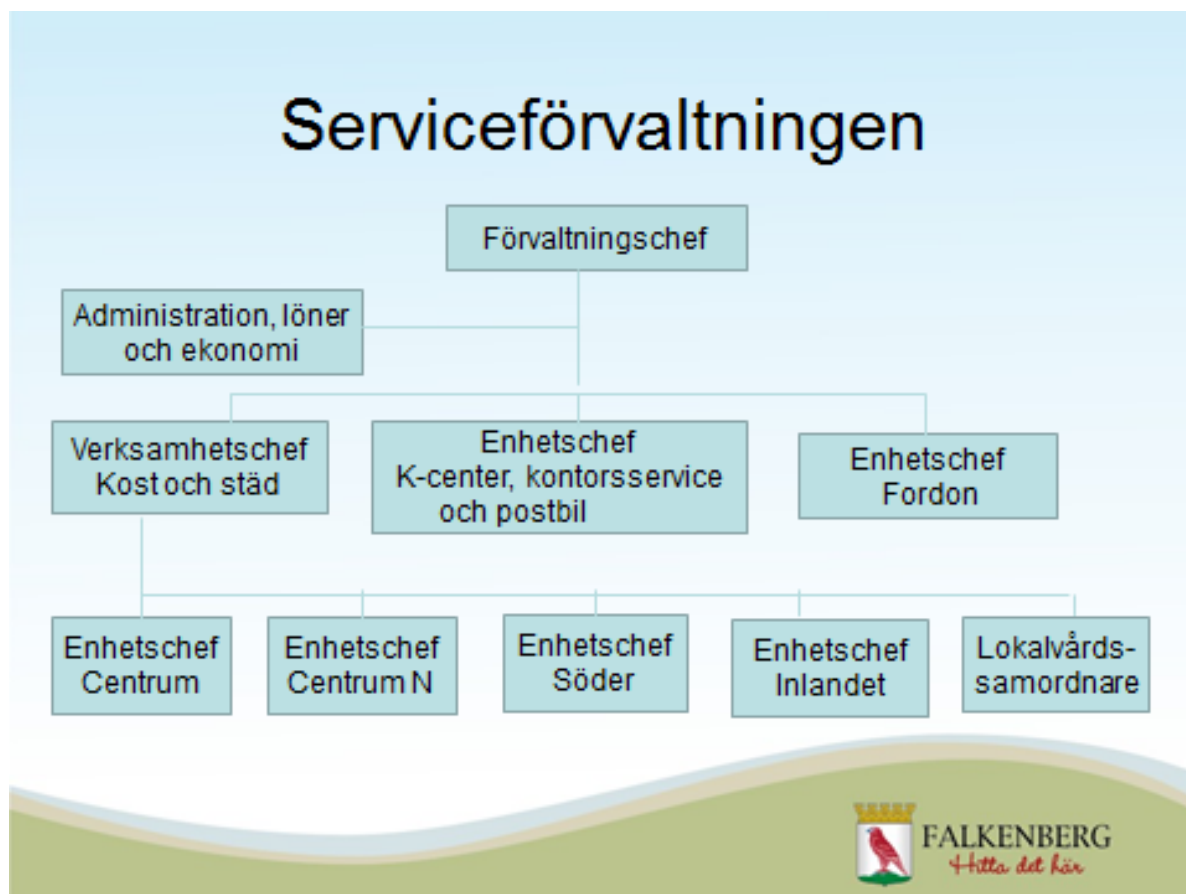
Fordonsverksamhet

Fordonsverksamhetens uppdrag är att tillhandahålla bilar till samtliga förvaltningars kärnverksamhet och driva bilpool.

Att tillhandahålla bilar innebär att fordonsverksamheten gör upphandling och avyttring av fordonen. Fordonsverksamheten ansvarar också för service, underhåll, däck, besiktning samt administration. Betr drivmedelsinköp administreras drivmedelskort och fakturering till förvaltningarna av fordonsverksamheten.

Organisation

Serviceförvaltning består av kost- och städverksamhet, kontaktcenter inklusive kontorservice med internpost samt fordonsverksamhet med bilpool. Nedanstående organisation har tagits fram.



Omvärlden och väsentliga händelser under året

Under 2015 har förvaltning och nämnd arbetat fram en struktur med tillhörande styrdokument.

Falkenbergs kommun har beslutat om en ny styrmodell. Detta har inneburit att Servicenämnden har tagit fram nya mål för nämnden och tillhörande kritiska kvalitetsfaktorer för de olika verksamheterna. Utifrån de nya målen har även lönekriterier för personalen tagits fram.

En utredning gällande gemensam bemanningsenhet för Falkenbergs kommun har tagits fram med hjälp av Arbetsgivarenheten. Denna utredning föreslår att en bemanningsenhet skall bildas och att denna organisatoriskt skall finnas under servicenämnden. Start beräknas under 2016.

Kost och städverksamhet

Kost- & Städservice utgör initialt ca 90 % av förvaltningens totala personalstyrka.

I samband med målstyrningsarbetet har nya mål tagits fram både på nämndsnivå och på verksamhetsnivå.

Målen på verksamhetsnivå är följande:

- Kost- & Städservice ska kännetecknas av ett gott bemötande och hög servicegrad.
- Kost- & Städservice ska verka för en hållbar framtid.

Året som gått har präglats av ombyggnationer av olika slag både planerade och oplanerade. Okomeskolans och Söderskolans kök har båda två drabbats av stora fuktskador vilket krävt total renoveringar i båda köken. På Söderskolan tog man också beslutet att flytta köket så att det skulle ligga i anslutning till matsalen. Bägge dessa renoveringar har skett under läsårets gång vilket innebär att det påverkar inte bara kökets personal utan även elever och pedagogisk personal. Alla berörda har visat stor förståelse och med tanke på hur fina resultat det blivit med två helt nya kök känns det som det var mödan värt för alla.

Under senhösten tog planeringen av ombyggnationen av Hjortsbergsskolans kök fart. Denna var bestämd efter en förstudie som gjordes 2014, arbetet startas i februari 2016.

Efter att under våren haft tillfälliga förskolor i olika lokaler, tog BUN i november ett beslut om att uppföra två stycken förskolepaviljonger, en med fyra avdelningar och en med sex avdelningar. Processen med att starta upp kök i dessa lokaler kom igång med en väldig fart då förskolorna kommer att startas upp redan i februari.

Även på Långåsskolan är det beslutat att en nybyggnad av kök ska ske, här har dock inte arbetet startats upp i en sådan omfattning så att Kost- & Städservice verksamhet blivit involverad ännu.

Under 2015 startades alternativ rätts system till de brukare som bor i särskilt boende, detta innebär att man numera kan få välja mellan två rätter måndag till fredag. Först ut var våra särskilda boende i inlandet dvs. Furugården och Ätranhemmet i mars 2016 beräknas det vara genomfört på alla särskilda boenden i kommunen.

2014 gick Kost- & Städservice med ett överskott på 620 tkr. Detta överskott fick verksamheten behålla och fördelades mellan två projekt; BUN Matsalar, där verksamheten använt medel för att göra utsmyckningar i skolrestaurangerna, t ex menytaflor, dekorationer, växter mm och SOC Matglädje där medel användes för att öka matglädjen till brukarna i särskilt boende som exempel där kan nämnas greppvänliga/ anpassade salt och pepparkar, grillar, kafferep med kakfat och boken ”Sju sorters kakor” mm.

Första februari 2015 började den nya grossistupphandlingen för livsmedel att gälla, det är fortfarande Martin och Servera som är huvudleverantör. En separat upphandling av ägg och färskt kött har genomförts under året och denna trädde i kraft första juni i dessa upphandlingar godtogs inga produkter som ej uppfyllde Miljöstyrningsrådets djurskydds krav och leverantörsförsäkran för varje produkt har skickats in före godkännande. Endast ett svar från grossist kom in och detta godtogs, även här är det Martin och Servera som är grossist. Med de krav som ställts har produkterna inom dessa varuområden blivit markant dyrare och detta har verksamheten fått tackning för, i gengäld så är 96 % av det färskt köttet som kommunen nu köper med svenskt ursprung.

Övriga upphandlingar som gjorts under året är Restaurangutrustning och Mattransporter.

I Kompetensavseende har verksamheten under 2015 och med fortsättning 2016 använt Previas tjänster till en omfattande utbildning för all personal där temat har varit ”Effektiva

team” och ”Arbetsglädje”. Studieresor till livsmedelsföretaget Everfresh genomfördes på februari-lovet.

Övriga utbildningar: Hjärt- och lungräddning, specialkost och Mätman (egenkontroll).

Verksamheten har även varit representerad vid Årets kostdagar som genomfördes i mars, upphandlingsutbildning och specialkostutbildning.

Under året har fyra av verksamhetens Ekonomibiträde med Restaurangprogrammet och Kompetenscentrums hjälp Validerat upp sig till kockar. Dessutom har tre stycken ekonomibiträden på egna vägar hittat sätt att validera sig från ekonomibiträde till kock under året.

Två stora läger genomfördes där Kost- & Städservice ansvarade för maten; Minicupen i maj och konståkningsläger under fem veckor i juni/juli. Båda kunderna var mycket nöjda med kvalité samt service och återkommer till 2016. Förutom glädjen med att servera mat på dessa läger ser verksamheten ett stort värde i att marknadsföra Falkenbergs kommun och dess mat på ett positivt sätt.

Fordonsverksamhet

Under 2015 har policy för resor, fordon och trafiksäkerhet reviderats. I samband med detta har kommunfullmäktige beslutat att

- Utrusta samtliga bilar i serviceförvaltningen med alkolås under en treårsperiod med de medel som finns avsatta för detta hos kommunstyrelseförvaltningen.
- Ge samtliga nämnder och bolag i uppdrag att utrusta samtliga motorfordon med alkolås senast 2018.
- Ställa krav på alkolås vid kommande upphandlingar av kommunal verksamhet.
- Tillåta undantag för fordon där snabba starter krävs för den personliga säkerheten.

När kommunfullmäktige fattade ovanstående beslut saknade 100 bilar alkolås. I 40 av dessa har nu alkolås installerats. De nya alkolåsen har utvecklats och är inte lika känsliga för tex handsprit, de är också av bättre kvalitet med kortare väntetider vid uppstart. För denna installation har särskilt avsatta medel används (överskott 2014 om 360 tkr). Kvar av de särskilt avsatta medlen är 168 tkr inför 2016.

Fordonsantalet har ökat med 24 bilar under 2015. Ökningen beror på utökade verksamheter inom Socialförvaltningen (ensamkommande barn) och inom Barn- och utbildning (vaktmästarbilar).

Infrastrukturen med fossilfritt bränsle påverkar hur ökningen av fossilfria fordon kan ske.

Kontaktcenter och kontorsservice/postbil

Under året senare del har förberedelser gjorts för uppstart av socialförvaltningens svarsgrupp.

Serviceförvaltningens Mål och Vision.

Vi verkar för en god livskvalitet och en hållbar framtid

Serviceförvaltningens ledord och principer

Principer och ledord som angetts i samband med införande av servicenämnd är:

Helhetstänkande, genom att

- *serviceförvaltningen skall genomsyras av att verksamheten skall gynna både den egna förvaltningen och motparten,*
- *serviceförvaltningen skall erbjuda helhetslösningar till enheterna. Ett exempel kan vara att när man köper kost, så ingår leverans. Undantag kan förekomma för särskilda verksamheter, t ex hemtjänsten, där leveransen utförs som en del av vården.*

Kundorientering innebär att serviceförvaltningen

- *anpassar sina tjänster efter det behov som förvaltningarna har. Exempelvis kan man erbjuda tjänster med olika nivåer, standardtjänster med tilläggstjänster etc.*
- *eftersträvar att varje arbetsplats har en ingång till serviceförvaltningen*
- *skall ha ett serviceinriktat arbetssätt som säkerställer att serviceverksamheten stödjer kärnverksamheterna,*
- *enkelhet går före exakthet så att man inte hamnar i tidsödande och komplicerade administrativa rutiner eller arbetsuppgifter*

Affärsmässighet, genom att

- *all verksamhet skall bygga på överenskommelser med tydliga åtaganden*
- *servicenämnden skall pröva om verksamheten skall ske i egen regi eller, helt eller delvis, av extern entreprenör*
- *eventuell upphandling inom kompetensområdet sker av serviceförvaltningen*

Professionalitet, genom att

- *säkerställa kunskap och kostnadseffektivitet samt*
- *kontinuerligt utvärdera sin organisation och verksamhet.”*

Uppföljning av kommunfullmäktiges mål och nyckeltal

Kommunfullmäktiges övergripande vision

Vi växer för en hållbar framtid

Kommunfullmäktige har fastställt 17 övergripande mål varav två är prioriterade målområde för 2015.

Mål 6: De kommunala tjänsterna ska kännetecknas av hög kvalitet och vara lätt tillgängliga för brukarna.

Mål 7: De tjänster som kommunen tillhandahåller ska var utformade så att brukarna är nöjda med service och bemötande.

De 17 övergripande målen är grupperade i fem områden.

1. Medborgare
2. Verksamhet
3. Ekonomi
4. Medarbetar
5. Hållbarhet och tillväxt

Dessa 17 övergripande mål redovisas på följande sidor tillsammans med målindikator. Hur målet har mätts och resultatet därav.

Som en aktivitet för uppfyllandet av kommunfullmäktiges övergripande mål i verksamhetsplanen 2014 genomfördes en etablering av Kontaktcenter.

Medborgare

Kommunfullmäktiges övergripande mål:

- *Deltagandet i de allmänna valen ska öka.*
- *Formerna för medborgarkontakter, information och dialog ska ständigt vidareutvecklas i syfte att stärka den lokala demokratin. Förutsättningarna för alla medborgares sociala engagemang ska vara goda och ständigt förbättras.*
- *Falkenberg ska vara och ska uppfattas som en trygg plats att bo på och vistas i.*
- *Folkhälsan i Falkenberg ska vara mycket god.*

Mål	Mäts via	Detta tänker vi göra för att nå målet	Utfall
70% av kontakt-erna in till Falkebergs kommun skall lösas via Kontaktcenter.	Ärendehan-teringssystem	Utveckla befintliga uppdrag till i svars-grupperna utifrån invånarnas efter-frågan av tjänster.*	
Handläggningen hos kontakt-center skall vara vara effektiv	Ärendehan-teringssystem	Mäta Medel-handläggningstider inom kontaktcenter	
Maten skall vara god, näringsriktig och jämlig för invånarna	Enkät god mat grund-skolan	Näringsvärdesberäkna verksamhetens matsedlar. Skapa en kostpolicy för kommunen.	Undersökning har gjorts i åk. 5 och åk.8. Vid frågan: Jag är nöjd med matens temperatur är medelvärdet 3,05 resp. 2,75, av en 4 gradig skala där 1 är ”Stämmer inte alls” och 4 är ”Stämmer helt och hållet” Vid frågan: Jag är nöjd med skolmaten är medelvärdet 2,79 rep. 2,28
	Enkät god mat gymnasiet		Ingen mätning har gjorts
	Smilies God mat under-sökning förskolan.		Smilies undersökning har genomförts på fyra förskolor. Grön : Denna maten var GOD Gul: En del av maten var GOD, men inte hela. Röd: Denna mat var MINDRE GOD.
	Enkät god mat äldreomsorgen.		Enkät uppföljning av två-rättssystem inom hemtjänsten. Där tyckte 98 % av de tillfrågade att maten alltid eller oftast smakar bra. (172st tillfrågade) Via Socialstyrelsens ”Undersökningar av

			<p>äldreomsorgen”, Hur brukar maten svara? Positiva svar dvs. ”mycket bra” eller ”ganska bra” 75 % - 100%.</p>
--	--	--	--

Kontaktcenter

***Generellt.** En fortsatt löpande dialog med kommunens förvaltningar för utvidgning av uppdragen och ökad service till invånarna. Kontinuerlig uppföljning av ärendetyper och flöden utgör underlag till fortsatt utveckling.

Svarsgrupp Barn- och Utbildning: PWC har på uppdrag av kommunchefen under 2015 gjort en utredning, nuläge och framtida behov av förskolor. Denna är redovisat en rådgivningsrapport för barn- och utbildningsförvaltningen. I kapitel 8, *Möjligheter med Kontaktcenter*, föreslås att man ser över hur man i ett fördjupat samarbete med kontaktcenter kan ge kommuninvånarna ökad service, samtidigt som förvaltningen får tid för de mer kvalificerade delarna av uppdraget.

Svarsgrupp Social- och Äldreomsorg. Målet är att under 2015 etablera en svargrupp i kontaktcenter som arbetar på uppdrag av socialförvaltningen. Svarsgruppen etableras stegvis där det första segmentet är uppdrag rörande försörjningsstöd och äldreomsorg.

Kost och städ

I Falkenbergs kommun medverkar maten till god hälsa genom att vara god, näringsriktig och jämlik för kommunens invånare. Ansvariga och den berörda personalen, inom förskola, skola och äldreomsorg, skall arbeta för att gemensamt ge förutsättningar för barn, elever, äldre och personal att känna matglädje och kunna få insikt om matvanors betydelse för hälsan i ett livslångt perspektiv.

Kost- & städservice arbetar med en gemensam näringsvärdesberäknad skolmatsedel, denna bygger på de nordiska näringsrekommendationerna, förskolans matsedel bygger också på denna. Även inom äldreomsorgen finns det en gemensam näringsvärdesberäknad matsedel. Idag arbetar köken efter Livsmedelsverkets ”Råd för bra mat i äldreomsorgen”, dessa riktar sig till äldre som får stöd med mat och måltider genom kommunen, antingen på äldreboende eller i det egna hemmet. Andra styrregler är livsmedelslagen samt regler och anvisningar från miljö- och hälsoskyddsnämnden m.fl.

En kostpolicy för kost- & städservice i Falkenbergs kommun ska arbetats fram av kost- & städservice i samarbete med andra berörda.

För att få reda på vad gästerna tycker om matens kvalitet har följande enkätundersökningar genomförts 2015: Kundenkät hemtjänst, Socialstyrelsens undersökning av äldreomsorgen, Smilies God mat inom förskola och Elevenkät i årskurs 5 och 8 tillsammans med BUF.

Verksamhet

Kommunfullmäktiges övergripande mål:

- *De kommunala tjänsterna ska kännetecknas av hög kvalitet och vara lätt tillgängliga för brukarna. Fokusområde*
- *De tjänster som kommunen tillhandahåller ska vara utformade så att brukarna är nöjda med service och bemötande. Fokusområde*
- *Alternativa driftsformer ska uppmuntras och ständigt utvecklas och brukarnas valmöjligheter ska öka.*

Mål	Mäts via	Detta tänker vi göra för att nå målet	Utfall
Förvaltningens tjänster ska kännetecknas av hög kvalitet och lättillgänglighet. De ska vara utformade så att brukarna är nöjda med service och bemötande.	Kundattitydmätningar	Utvärdering och översyn av öppettider för Kontaktcenter	
	Kötider till kontaktcenter	Arbeta enligt gemensamt framtagen service- och trivselpolicy och värdeord i bemötande av såväl externa som interna kontakte	
	Svarsprocent (andel besvarade samtal/dag/vecka/månad)		
	Antal besvarade/lösta frågeställningar per dag/kanal.		
	Enkät service och bemötande inom förskolan.	Kost/matråd på skolor och boende	Ingen mätning har gjorts.
	Enkät service och bemötande inom	Utbildning i service och	Undersökning har gjorts i åk. 5 och åk.8.

	grundskolan.	bemötande.	Vid frågan: Jag äter i maten som serveras i skolan är medelvärdet 3,19 resp. 3,06, av en 4 gradig skala där 1 är ”Stämmer inte alls” och 4 är ”Stämmer helt och hållet” Vid frågan: Jag tycker det är bra stämning och trivsamt i matsalen är medelvärdet 2,77 resp. 2,82 och vid frågan: Jag är nöjd med skolmåltidspersonalen är siffran 3,23 resp. 2,73
	Enkät service och bemötande inom gymnasiet.		Ingen mätning har gjorts
	Enkät service och bemötande inom äldreomsorgen.	Inom äldreomsorgen ska brukarna erbjudas minst två maträtter till huvudmålet.	Via Socialstyrelsens ”Undersökningar av äldreomsorgen”, rutiner finns som inkluderar aspekterna i FAMM av nio tillfrågade särskilda boende fanns det på fem enheter, fyra enheter har inte lämnat någon uppgift. Vid frågan, Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen? Positiva svar ”Ja, alltid ” eller ”Oftast” varierar från 57 % till 93 %.
Ökad kommunikation med kost- och städservice gäster/kunder	Antal besökare på hemsidan	Tillgänglighet via data och telefoni. Matsedel på internet och via app samt via länk från hemsidan.	Går ej att mäta antalet besökare på hemsidan i dagsläget. Inom lokalvård har det inkommit 46 synpunkter till Ada och 40 synpunkter till Samhall. 115 st kontroller är gjorda på städkvalitet Av dem är 24 underkända och 91 godkända. Underkänd kontroll är när det verkligen är undermåligt. Då krävs det en snabb insats för att lyfta till rätt kvalitet. Godkänd kontroll. Kan ha små brister, som skall åtgärdas.
Kompetensen	Uppföljningssamtal	Kontinuerlig	

för servicehandläggarna skall vara hög.	med representanter från förvaltningarna	återkoppling av måluppfyllelse till de förvaltningar som finns representerade i Kontaktcenter	
---	---	---	--

Kost och städ

Genom en ökad samverkan och insikt om gästens förväntningar vill Kost- & Städservice utveckla en verksamhet med bra service, gott bemötande och goda hälsosamma måltider i en trivsamt miljö. Ett aktivt och konstruktivt arbete när det gäller detta ska ske i skolornas kostråd/matråd där måltidspersonal deltar. Kost eller matråd finns på fjorton av kommunens tjugo grundskolor och gymnasiet, på tre blir köken inbjudna på elevråd när matfrågor är aktuella och på tre finns inte matråd och köken blir inte heller inbjudna till elevråd. Matråd ska initieras av BUF.

De äldre på boendena ges möjlighet att påverka mat och matsalsmiljö genom kostråd/matråd på respektive boende där måltidspersonal deltar, detta finns på kommunens alla äldreboende. Kost- & städservice har under 2015 och 2016 arbetat med att införa två rätter att välja på till middagsmålet måndag - fredag. Detta är infört inom hemtjänsten och kommer att vara fullt infört i särskilt boende i mars 2016.

Verksamheten kommer kontinuerligt att ha utbildningar med fokus på service och bemötande, det finns också med som stående punkt i dagordningen på verksamhetens arbetsplatsträffar. Under 2015 och 2016 arbetar verksamheten tillsammans med Previa i utveckling av effektiva team och arbetsglädje, där service och bemötande ingår löpande.

I dagsläget kan vi inte mäta antalet besök på hemsidan. Inom lokalvård har det kommit in 46 synpunkter till Ada och 40 synpunkter till Samhall via webben. Detta är både klagomål, önskemål, information och ros till personalen. Synpunktshanteraren har inte fungerat tillfredställande efter att kommunen gjort om sitt intranät, därför är siffran inte helt förlitlig då flera kunder gett synpunkter via telefon.

För att få reda på vad gäster/kunder tycker om den service och bemötande har följande enkäter genomförts 2015 i samråd med beställande förvaltningar: Socialstyrelsens, undersökning av äldreomsorgen och Elevenkät i årskurs 5 och 8.

Matsedeln för skola, förskola och äldreomsorg finns tillgänglig både på internet och via app. Gäster/kunder kan också få tillgång till matsedel via länk på Falkenbergs kommuns hemsida.

Ekonomi

Kommunfullmäktiges övergripande mål:

- Gällande budgetramar ska hållas.
- Verksamheten i kommunen ska kännetecknas av hög produktivitet och effektivitet.
- Kommunens ekonomi ska planeras långsiktigt och vara i balans.

Förvaltningens mål som har följts upp i samband med tertialuppföljningar och bokslut.

Mål	Mäts via	Detta tänker vi göra för att nå målet	Utfall
Budgetram skall hållas	Lis	Noggrann kontroll och effektivitet <ul style="list-style-type: none">• Ekonomisk månadsrapport.	+1.453 tkr
	Matavfallsregistrering av uppkommet tallrikssvinn resp serveringssvinn.	<ul style="list-style-type: none">• Undvika överproduktion• Skapa rutiner och förutsättningar för att minska uppkomsten av svinn i kök, servering eller som gästernas tallriksskrap	Under 2015 har två stycken tallrikssvinn och en serveringssvinnsmätning utförts. Vid mätningen av tallrikssvinn har genomsnittet svinn/portion minskat från 18,4 g/port på vt till 15,9 g/port på ht.
	Anbudstrohet.	Uppföljningar och information	Anbudstroheten hos Kost- & Städservice: Martin & Servera 96% Procurator 98% Ecolab 100% Krönleins bryggeri 100%
	Avstämning ekonomi	Kostnaden för hyra i bilpool skall vara lägre än privat bilpool	Extern Elbilspool ökar kostnaden med ca2500:-/bil/månad.

Kost och städ

Kost- & städservice är en intäktsfinansierad verksamhet med ett plus minus noll resultat som mål.

Genom att undvika överproduktion samt skapa rutiner och förutsättningar för att minska uppkomsten av svinn i kök, servering eller som gästernas tallriksskrap kan Kost- och Städservice minska kostnaderna. För att mäta uppkommet svinn görs matavfallsregistreringar av uppkommet tallrikssvinn respektive serveringssvinn 2 ggr/år.

Att kunna redovisa ett exakt antal serverade portioner från verksamhetens kök till beställande förvaltningar är ett måste för att nå målet. Verksamheten kommer att fortsätta arbeta med att utveckla enkla hjälpmedel för en korrekt portionsredovisning.

Anbudstroheten bland köken låg efter 2015 på 96 % i snitt. Kost- och städservice arbetar kontinuerligt med uppföljning och information gällande livsmedelsanbud.

Ekonomiskt utfall

Kost & städservice

Kost- & Städservice är en intäktsfinansierad verksamhet med ett förväntat + - 0 resultat.

2015 går verksamheten med ett överskott; **1.028tkr. 160125**

Överskottet kan härledas till följande:

Kost- & Städservice har fått en ökad intäkt genom försäljning av mat till brukare på särskilt boende s.k. heldygnspplatser under året, 100 tkr. Reglerat med återbetalning till Socialförvaltningen 2015. Ska detta bort med tanke på att detta redan är överfört?

Inom Barn- och utbildningsnämndens verksamhet ser Kost- & Städservice en markant ökning av antalet sålda portioner totalt sett har nettointäkterna ökat mot fastställd prognos med 1 400 tkr som exempel kan nämnas mellanmål inom fritidsverksamheten som har ökat med 21 000 portioner från 2014 till 2015 och luncher i grundskolan som ökat med 22 000 portioner från 2014 till 2015. Reglerat med återbetalning till Barn- och utbildningsförvaltningen 2015. Ska detta bort med tanke på att detta redan är överfört?

2015 har Kost- & Städservice levererat mat till två stora läger minicupen i fotboll och konståkningsläger ; resultatet av dessa ger ett överskott med **230 tkr.**

Försäljning av mat sker extern verksamhet samt evenemang till andra förvaltningar än Barn- och utbildningsnämnden och Socialnämnden, resultatet ger under 2015 ett positivt resultat med **500 tkr**

Försäljning dygnsportion mat till Palliativa vårdavdelningen Region Halland, startade upp under 2015 och bidrar med ett nettoöverskott; **300 tkr**

Försäljning av mat till nyanlända; nettoöverskott **200 tkr**

Fordonsverksamhet

Förvaltningarnas kostnader för hyra av bil från fordonsverksamheten har inte ändrats mellan åren 2014 och 2015.

Fordonsverksamheten är en helt intäktsfinansierad verksamhet med ett förväntat +-0 resultat. 2015 gör verksamheten ett underskott om 5 tkr.

Medarbetare

Kommunfullmäktiges övergripande mål:

- Medarbetarna ska kunna påverka sin arbetssituation beträffande arbetstider, arbetssätt, utförande, innehåll mm.
- Kommunens medarbetare ska uppleva att arbetsmiljön är god.
- Kommunens medarbetare ska ha möjlighet till kompetensutveckling så att de ges goda förutsättningar att bidra till uppfyllande av kommunens och verksamhetens mål.

Förvaltningens mål som har följts upp i samband med tertiäluppföljningar och bokslut

Under 2015 har en medarbetarundersökning gjorts via enkät. För serviceförvaltningen har svarsfrekvensen varit 81,8%.

Enkätsvaren gällande Arbetsmiljö och hälsa visade medelvärdesindex var 4,1. Skalan är mellan 1 och 5 d-r 1 är sämst. Samma index för Falkenbergs kommun som helhet var 3,7. Fortsatt arbete med inflytande på arbetssituationen kommer att ske.

När det gäller kompetensutveckling svarar visar värdet på 4,1 och för Falkenbergs kommun är talet 3,9.

Mål	Mäts via	Detta tänker vi göra för att nå målet	Utfall
Förvaltningens medarbetare ska ha inflytande på sin arbetssituation beträffande arbetstider, arbetssätt, utförande innehåll m.m.	Medarbetarenkät Vartannat år och enkät om arbetsmiljö vartannat år.	Apt Samverkan Dialog	Under 2015 har samverkanssystemet för förvaltningen byggts upp. Utvärdering gjordes i december. Denna utvärdering visade att representanterna var mycket nöjda.
Förvaltningens medarbetare ska uppleva att arbetsmiljön är god.	Medarbetarenkät Vartannat år och enkät om arbetsmiljö vartannat år.	Samtliga chefer skall under 2015 genomgå utbildningen Utvecklande ledarskap Arbetsmiljöutbildning genomförs under 2014-2015 för samtliga chefer	Samtliga chefer och genomgått utbildning en Utvecklande ledarskap. En nyrekryterad chef har inte genomgått Arbetsmiljöutbildningen.
		Morgondagen kommer att genomföras under november månad.	Morgondagen genomfördes 28-29 oktober. Föreläsningarna fokuserade på medarbetaren i en föränderlig värld. Utvärderingen visade att 93,9% tyckte att dagen var mycket bra eller bra.

		Ledarskapsdagen kommer att genomföras under september	Ledarskapsdagen genomfördes 25/9. Temat för dagen var Mål och visionsarbete.
Förvaltningens medarbetare ska ha möjlighet till kompetensutveckling så att de ges goda förutsättningar att bidra till uppfyllandet av kommunens och verksamhetens mål.	Medarbetarenkät Vartannat år och enkät om arbetsmiljö vartannat år	Samtliga medarbetare skall ges möjlighet till kompetensutveckling inom sina områden	För förvaltningen ligger medelvärdesindex på 4,1 jämfört med att kommunen som helhets index är 3.9.
		Planerad och genomförd kompetensutveckling inom Kost- & Städservice <ul style="list-style-type: none"> • Studieresor med verksamhetsinformation till Everfresh Helsingborg. • Utbildning i specialkost. • Utbildning i Effektiva Team respektive Lyckliga arbetsplatser via Previa. • Utbildning i städteknik för personalen inom städområdet. • Utbildning i data. <ul style="list-style-type: none"> • Deltagande vid utbildningen Årets Kostdagar. Arbetsplatsmöten i alla kök.	All planerad utbildning för kost- och städverksamhet har genomförts.

Hållbarhet och tillväxt

Kommunfullmäktiges övergripande mål:

- Falkenberg ska vara en ledande miljökommun, bl a i arbetet med förnybar energi, och därigenom bidra till ekologisk balans så att kommande generationers handlingsutrymme i detta avseende inte minskar.
- Företagsklimatet i Falkenberg ska vara och uppfattas som gott och ska ytterligare förbättras så att det genererar flera företag och ökad inflyttning.
- Den allmänna kunskaps- och utbildningsnivån ska höjas.

Mål	Mäts via	Detta tänker vi göra för att nå målet	Utfall
100 % av fordonen klassas som miljö-fordon	Redovisning av fordonsbeståndet	Utbyte av fordon skall ske till miljöfordon.	2015 192st fordon =76% 2014 153st fordon =66%
		Utbytesplan skall redovisas en gång per år.	2015 25st sålda och 49st inköpta Behov att byta 2016 är 51st
		Kultur och fritidsförvaltningens fordon skall överlämnas till Serviceförvaltningen	Dialog sker med Kultur och fritidsförvaltningen om att personbilar skall överlämnas till Serviceförvaltningen. Maskiner blir kvar inom Kultur- och fritidsförvaltningen. Beslut ej fattat.
25% av fordonen drivs av fossilfritt bränsle	Redovisning av fordonsbeståndet	Utbyte av fordon skall ske till miljöfordon och fordon med fossilfritt bränsle där så är möjligt.	114st Gasbilar + 14st Elbilar =128 Fossilfria vilket motsvarar 50% 2014 78st Gasbilar + 6st Elbilar =84st Fossilfria vilket motsvarar 34%
Minska matsvinnet	Matavfallsregistrering av uppkommet tallrikssvinn resp serveringssvinn.		Tallrikssvinnsmätning har genomfört två gånger under året och serveringssvinnsmätning har genomförts en gång. Vid mätningen av tallrikssvinn har genomsnittet svinn/portion minskat från 18,4 g/port på vt till 15,9 g/port på ht.
Ökning av ekologiska	• Ekologiska/miljömärkta	Ät S.M.A.R.T.-modellen bygger på fem punkter för	

/fair trade produkter	produkter. • Minskat serveringsvinn. • Minskat tallrikssvinn. • Ökat antal godkända INSTA 800 kontroller.	att välja mat som är bra för både hälsa, miljö och plånbok och bygger på de svenska näringsrekommendationerna i kombination med de svenska miljömålen: S = Större andel vegetabilier M = Mindre andel "tomma kalorier" A = Andelen ekologiskt ökar R = Rätt kött och grönsaker T = Transportsnålt	Ekologiska livsmedel har ökat från 18,4% 2014, till 23% 2015 räknat i kronor. Detta motsvarar 4 291 tkr 2014, respektive 5 267 tkr 2015. Tallrikssvinnsmätning har genomfört två gånger under året och serveringsvinnsmätning har genomförts en gång. Vid mätningen av tallrikssvinn har genomsnittet svinn/portion minskat från 18,4 g/port på vt till 15,9 g/port på ht.
-----------------------	--	---	--

Kost- och städverksamhet

Kommunens måltider ska utformas på ett sådant sätt att de främjar inte bara hälsan utan också miljön, på både lång och kort sikt. Både på EU- nivå och i den nya svenska avfallsplanen finns mål om att minska avfallet totalt. För att mäta uppkommet svinn görs matavfallsregistreringar av uppkommet tallrikssvinn respektive serveringsvinn 2 ggr/år. Ekologiskt och lokalt odlade/producerade livsmedel bör väljas i så stor utsträckning som möjligt i förhållande till möjligheter, tillgång samt ekonomiska förutsättningar. Efter 2015 bestod 23 % av livsmedelsinköpen av ekologiskt, fairtrade och MSC märkta produkter i förhållande till antal kronor inköpta livsmedel. Vårt mål är att succesivt öka andelen ekologiska livsmedel utan att det ska påverka måltidspriset till de beställande förvaltningarna. För 2015 fanns 700 tkr extra budgeterade hos beställande förvaltningar och för 2016 finns ytterligare 700 tkr. Under året planeras det att öka antalet ekologiska livsmedel genom tillägg i anbudet samt att köken kommer att styras mer mot ekologiska livsmedels alternativ. Kost- & Städservice eftersträvar att implementera S.M.A.R.T. tydligt ut i verksamheten. I befintligt lokalvårdsavtal är kommunens samtliga förvaltningar är beställare, utförare är ADA och Samhall. Som kvalitetsverktyg används INSTA 800 som standard.

Fordonsverksamhet

Fordonsparken består fortfarande av föråldrade bilar som succesivt måste bytas ut mot nya miljöbilar. Utmaningen är fortfarande att minska användandet av egna fordon och i stället använda bilpoolen. Anskaffning av elbilar och fler bilpooler i kommunen är något fordonsverksamheten ser över.