VÄRNAMO KOMMUN

KALLELSE/UNDERRÄTTELSE

2021-02-24

Styrelse/Nämnd: Servicenämnden

Dag, tid: 2021-02-24, kl. 13:30

Plats: Gummifabriken

Övrigt: Vid förhinder att delta i sammanträdet ska ledamot kalla personlig ersättare samt meddela Carita Forsell tfn:0370- 37 80 11 eller carita.forsell@varnamo.se

Ärenden:		Dnr:	Sida:
Beslutsärenden			
1	Val av justerare		
2	Verksamhetsberättelse servicenämnden 2020	SN.2021.4	
Redovisning av delegationsbeslut			
3	Redovisning av delegationsbeslut		
Beredningsärenden			
4	Projektplan e-tjänster	SN.2021.10	
5	Hyreskompensation Expoköket	SN.2021.9	
6	Granskning av representation/remissvar	SN.2021.8	
7	Helårskontroll systematiskt brandskyddsarbete 2020, serviceförvaltningen	SN.2020.33	
8	Verksamhetsplan 2022- 2024	SN.2021.11	
Informationsärenden			
9	Information från förvaltningen		
10	Servicemätning via telefon och e-post		
11	Ekonomi	SN.2021.2	
12	Covid 19		
13	Meddelanden		
14	Övriga ärenden	SN.2021.3	

Haris Sibonjic
Ordförande

Carita Forsell
Sekreterare

Verksamhetsberättelse servicenämnden

1. Nämndens uppdrag enligt reglemente

Servicenämnden ansvarar för och - skall i enlighet med de riktlinjer kommunfullmäktige anger, till självkostnadspris tillhandahålla tjänster till kommunens förvaltningar avseende kommunens samlade kostverksamhet, kommunens övergripande ansvar för drift och support av kommunens nätverk och datorer inklusive viss verksamhetsutveckling. Vara ett stöd till övriga nämnder i deras it-utveckling och upprätthålla fastställd nivå för it-säkerhet. Servicenämnden ansvarar även för kommunens bemanningsenhet för vikariehantering inklusive kommunens resurspoolspersonal för kost, omsorg och förskola. Logistik- och tryckerienheten med tillhörande posthantering samt kommunens kontaktcenter.

2. Verksamhetsåret 2020

Covid-19 har präglat året och gjort ett ordentligt avtryck inom serviceförvaltningen. Pandemin har också medfört att vissa planerade uppdrag har fått pausas. Trots det har verksamheterna arbetat intensivt med sitt grunduppdrag och med utveckling där vissa insatser uppmärksammats regionalt. Bland annat har måltidsservice tilldelats LRF Jönköping läns kommunpris för upphandlingen gällande närproducerat, svenskt och ekologiskt, utifrån att politiken visat vägen för hur upphandling av livsmedel ska prioriteras. En berättarkarta har skapats för att marknadsföra var de upphandlade producenterna finns. Offentligt samtal mellan kulturchef och måltidschef och ett nyskapat instagramkonto är insatser för att ytterligare skapa intresse för den offentliga måltiden. Förberedelser för ett nytt verksamhetssystem för måltidsservice har påbörjats för att intensifieras under 2021. Planering för övertagande av kök som tidigare drivits som intraprenad finns med målsättning om ett övertagande from juni 2021samt övertag av en förskola som tidigare funnits i barn och utbildningsförvaltningens verksamhet innebär tre nya verksamheter under 2021. Gröndalsskolan har fått köket renoverat, Leklundens och Mosslelunds förskolor är nya verksamheter under 2020 där måltidsservice ansvarar för köken. Projektering/förprojektering har skett för ytterligare sex kök – renovering av fyra befintliga kök och två nybyggnationer.

Kontaktcenter påbörjade medborgarnöjdhetsmätning under våren. Mätningen innebär att medborgaren efter sitt samtal med kontaktcenter, får besvara en enkät via telefon. Frågorna handlar om svarstid, engagemang, kunskap, uppklarning och enkelhet. Möjlighet finns också att lämna en synpunkt. Mätningen visar ett snitt på 4,13 av 5, ett mycket gott betyg. Lösningsgraden i kontaktcenter har ökat vilket innebär att medborgaren bara behöver ringa ett samtal för att få sitt ärende löst. Lösningsgraden uppgår till i snitt 53 procent och har ökat med 17 procentenheter under året. Ny beställarrutin för telefoner har tagits fram vilket både innebär en ökad kostnadseffektivitet och en effektivitet i supporten av telefoner.

För att också öka tillgängligheten och servicen till kommunens medarbetare har ”En väg in” skapats i ett ”It-service”. IT-support och telesupport har gått ihop och utgör nu en mycket uppskattad supportfunktion med öppettider under hela dagen.

Under året har fokus varit på säkerhet. Ett antal områden har identifierats och ett flertal aktiviteter har vidtagits och kommer att vidtas för att säkerställa driften av kommunens verksamhetssystem. Revision enligt NIS direktivet har genomförts av Livsmedelsverket och kommer ytterligare att ge tyngd åt planerade åtgärder. PM3 – döpt till Vits i Värnamo som arbetar med att förvalta kommunens verksamhetssystem, har genomfört en lyckad pilot av två förvaltningsobjekt under året vilket har inneburit att floran av olika system optimerats. Uppdraget för Vits kommer att utvidgas och omfatta fler verksamhetsområden. Infrastrukturen och kommunens nät- och servermiljö har uppdaterats och bytts ut och ett arbete har påbörjats med att automatisera behörighetsprocessen. Ett inventariesystem har byggts för att kunna följa processen från inköp till återvinning, vilket kommer att underlätta för förvaltningarnas hela inköpsprocess av datorer. Systemet kommer att implementeras i början av 2021. Vidare är kommunens skrivarpark kartlagd och kommer att ligga till grund för beslut hur kommunens skrivarprocess ska se ut.

En översyn bemanningsenheten har genomförts under året med resultat att bemanningsenheten ska vara kvar med ett något reviderat uppdrag. Under 2020 har bemanningsenheten haft 37 000 beställningar med en lösningsgrad på 87 procent.
Logistikenheten tog över post och tryckerienheten från staben i samband med årsskiftet 2019/2020. I samband med sammanslagningen gjordes en översyn av organisationen vilken resulterade i en viss personalneddragning. Tryckeriet som har haft en nedåtgående trend av antalet kopior har under 2020 sett en uppgång av beställda kopieuppdrag, vilket resulterat i ca 150 000 fler gjorda kopior.
Uthyrningsgraden av poolbilar har varit mycket låg då största delen av kommunens möten genomförts digitalt. Istället har några bilar kunnat hyras ut till verksamheterna där behov uppstått. Poolbilarna har också varit en del i matdistributionen till omsorgens brukare som serviceförvaltningen fick uppdraget att organisera under sommaren. Projekt "Värnamo laddar upp" avslutades vid årsskiftet 2020. Projektet har haft i uppdrag att främja inköp av fossilfria bilar samt att verka för att bygga ut laddinfrastrukturen. Under året har 22 nya laddplatser satts upp.

2.1 Hur har coronapandemin påverkat verksamheten?

Måltidsservice uppdaterade sin pandemiplan i samband med att pandemin tog fart. Den har delvis följts men alla steg har inte behövts aktualiseras. Frånvaron i köken har inte varit nämnvärt högre än i vanliga fall men lokalt har pandemin påverkat mer, bland annat på småköken i ytterområdena. Det har varit svårt att få in vikarie och den ordinarie personalens flexibilitet har fått lösa sjukfrånvaron. Den ökade rörligheten har medfört en trötthet hos personalen.
Stängningen av gymnasiet och seniorrestaurangerna har inneburit en ökad hantering av matlådor både till kommunens äldre brukare och till skolans elever. I samband med sommaren då bemanningsenheten fick uppdraget att organisera matdistributionen för omsorgens brukare, förändrades arbetssättet med leveranserna av mat. Uppdraget medförde ett omfattande merarbete för framförallt köket på Expo och Lindgården i Rydaholm.
I samband med pandemin fick bemanningsenheten ett antal uppdrag av kommunens krisledningsstab. Förutom uppdraget kring att organisera och anställa vikarier till matdistributionen fick de uppdrag att lösa personalförsörjning inkluderande en intern kompetenskartläggning. Vidare ett uppdrag kring omsorgens förebyggande åtgärder i form av nyrekrytering, samordning och bemanningsplanering.
Stadshuset låstes strax före jul och besökare uppmanades att ringa på en klocka vid besök. Förutom denna insats har kontaktcenter satt upp avståndsskyltar och plexiglas vid receptionen. En framgångsfaktor i pandemiinformationen har varit det nära samarbetet mellan kontaktcenter och kommunikatörerna. Med mycket distansarbete har IT och IT-service haft fokus på att lösa tekniken för de som arbetar hemifrån.

2.2 Digitalisering

Pandemin har påskyndat användandet av digitala tjänster i kommunen. Digitala möten och arbete på distans har blivit en del i vardagen. Det har medfört omfattande aktiviteter inom IT-avdelningen och IT-service för att möta behoven men också påskyndat den digitala utvecklingen.
Ett antal e-tjänster har skapats under året av kontaktcenter tillsammans med verksamheterna. Det har bidragit till en ökad service och tillgänglighet då medborgaren kan genomföra sitt ärende i tid då det passar denne. E-tjänsterna har även effektiviserat processerna internt. Exempel på e-tjänster som skapats under året är *Ansökan om specialkost, Ansökan om bredbandsbidrag och Bokning av paddelbanan i Bor.* Via statistik går det att följa vilka e-tjänster som används flitigt.
Inför sommaren arbetade bemanningsenheten fram ett digitalt introduktionspaket inför sommarrekryteringen till omsorgsförvaltningen. Arbetet med att utveckla och anpassa det till löpande introduktion fortsätter.

3. Nämndens mål, ekonomi, HR och övriga nyckeltal

Sammanfattande analys

Utifrån servicenämndens uppdrag med fokus på service till medborgare och medarbetare i Värnamo kommun, kan måluppfyllelsen anses som god. Flera av nämndens mål är helt eller delvis uppfyllda. I de fall ingen mätning är gjord (medarbetarundersökningen) arbetar förvaltningen kontinuerligt för att förbättra de resultat som presenterades i medarbetarundersökningen för 2019. Ny mätning kommer att genomföras under 2021. Servicenämnden har god balans i ekonomin, frånsett det underskott som uppstått till följd av minskade intäkter från nämndens kunder, barn och utbildningsnämnden och omsorgsnämnden. Till följd av detta har servicenämndens underskott bidragit till ett bättre resultat för dessa båda nämnder. Ett omfattande digitaliseringsarbete pågår inom nämndens ansvar med fokus på säkerhet och distansarbete, e-tjänster och viss verksamhetsutveckling, vilket på sikt gynnar både förvaltningar och medborgare. I nämndens klimatarbete har fokus lagts på matsvinn och fossiloberoende bilar med gott resultat, som på sikt kommer bidra till en positiv utveckling i arbetet för ett hållbart samhälle.

3.1 Nämndens mål

Servicenämnden har ett antal mål gällande kundnöjdhet. Under 2020 har målet att mäta kundnöjdheten i kommunens seniorrestauranger inte kunnat genomföras då restaurangerna till största delen varit stängda. Skolan gör varje år en enkätundersökning där frågor finns rörande nöjdheten kring mat och matsituation. På grund av pandemin har enkäten försenats och resultat kan sannolikt presenteras först framåt våren. Resultatet för tillgänglighet och bemötande i kontaktcenter är mycket bra jämfört med övriga kommuner i landet. Ändå når inte kontaktcenter upp till sina högt satta mål, trots intensivt arbete kring samtalsteknik, individuppföljning och utökat samarbete med förvaltningarna. Mätningarna för kontaktcenter är dock i sin linda och förväntas förbättras över tid. Bemötande och tillgänglighet som mäts via KKIK (Kommunens kvalitet i korthet) visar att bemötandets resultat ligger i övre kvartilen, på plats 28 jämfört med övriga kommuner vilket är ett mycket bra resultat. Tillgänglighetens resultat visar att kommunens ligger i mitten av landets kommuners resultat.

KKIK Bemötande och tillgänglighet

	2017	2018	2019	2020
Andel som tar kontakt med kommunen och får ett direkt svar %	45	47	65	54
Gott bemötande vid kontakt med kommunen, maxpoäng	77	83	88	87

It-avdelningens kundnöjdhet pekar nedåt. Öppnandet av IT-services får visa om målet uppfylls till kommande mätning. Vad gäller klimatmålet ser det mycket positivt ut. Måltidsservice har med sitt fokuserade matsvinnsarbete lyckats minska matsvinnet från 10 till 8 procent. Även logistikenheten uppfyller sitt mål vad gäller andelen fordon som drivs med förnyelsebara bränslen och att öka antalet leasade bilar som drivs med biogas, är en elhybrid eller en elbil. Bemanningsenhetens lösningsgrad har inte ökat utan ligger kvar på samma nivå som föregående år. Dock uppfylls målet.

Andel lösta ärenden i bemanningsenheten

Förvaltning	Antal beställningar	Lösningsgrad % *
Barn och utbildningsförvaltning	6 886	94
Serviceförvaltningen	2 300	92
OF särskilt boende	9 500	86
OF hemtjänst	8 450	83
OF funktionshinderomsorgen	10 550	86

*Andel lösta ärende är enbart de som bemanningsenheten löst helt och hållet. Går ärendet tillbaka till beställaren och bemanningen hjälper till räknas det inte som ett löst ärende i statistiken

3.1.2 Mål i sammandrag

Symbolförklaring

=helt uppfyllt =i hög grad uppfyllt =delvis uppfyllt =ej uppfyllt =ej utvärderat

=ökad =oförändrad =minskad =inget värde angivet

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

Nämndmål: **Servicenämndens tjänster ger övriga förvaltningar förutsättningar till effektiv resursanvändning genom en god leveranssäkerhet och kvalitet.**				**Bedömning:**	
Indikatorer:	**2019:**	**2020:**	**Målnivå 2020:**		
Kundnöjdheten inom måltidsservice seniorrestauranger ska öka*	83,3%	-	91,5%	○	
Kundnöjdheten inom måltidsservice skolrestauranger ska öka**	76,9%	?	76,3%		
Kontaktcenter, andel lösta ärenden – medborgare ***	31%	53%	45%	●	↗
Kontaktcenter, andel lösta ärenden – förvaltningar****	45%	74%	55%	●	↗
IT-avdelningens kundbemötande	*97,1%*	*95,8%*	97,2%	●	↘
Andel lösta beställningar bemanningsenheten	87 %	87 %	87 %	●	→

*Beslut har tagits om att inte mäta kundnöjdheten i seniorrestaurangerna då de varit stängda.
**Skolenkäten är kraftigt försenad på grund av Covid-19.
***Medborgaren får hjälp i första kontakten med kontaktcenter och behöver inte återkomma
****Kontaktcenter underlättar för förvaltningarna genom att direkt lösa ett ärende eller fördela ärendet till rätt verksamhet, ny indikator

DELAKTIGHET - medborgare och medarbetare är delaktiga i kommunens utveckling

Nämndmål: **Medborgare och förvaltningens medarbetare upplever att verksamheten präglas av dialog, tydlighet, delaktighet och med möjlighet att påverka.**				**Bedömning:**	
Indikatorer:	**2019:**	**2020**	**Målnivå 2020:**		
KKiK – Tillgänglighet* (KKiK = Kommunens kvalité i korthet)	65%	54%	67%	●	↘
KKiK – Bemötande** (KKiK = Kommunens kvalité i korthet)	88%	87%	90%	●	→

* Andel (%) av de som ringer kommunen för att få svar på en enkel fråga som får kontakt med en handläggare inom 60 sekunder
** Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel (%)

KLIMAT – klimatsmarta val underlättas

Nämndsmål: **Servicenämnden ska minska sin klimatpåverkan**				**Bedömning:**	
Indikatorer:	**2019:**	**2020:**	**Målnivå 2020:**		
Andelen matsvinn ska minska i måltidsservice restauranger	10%	8%	9,7%	●	↗
Andel personbilar och lätta lastbilar som drivs med förnybara drivmedel	37 %	44 %	44 %	●	↗
Antal biogas/elhybrid/elbilar	101	115	110	●	↗

3.2 Nämndens Ekonomi

3.2.1 Driftsredovisning

Servicenämndens driftbudget för 2020 är 39,9 miljoner kronor. Helåret 2020 visar ett underskott på 2,17 miljoner kronor. Måltidsservice redovisar för 2020 ett underskott som uppgår till -4,6 miljoner kronor. Orsaken till underskottet är det intäktsbortfall som uppstått i samband med Covid-19 där beställningarna till målservice varit färre än planerat. Kostnadsutfall för måltidsservice är inom planerad budget. IT-verksamheten redovisar ett underskott på 173 tusen kronor vilket i huvudsak beror på ökade kostnader för svartfiber mot stadshuset på 288 tusen kronor som inte var budgeterade. Lägre resekostnader och kursavgifter kompenserar för den ökade driftkostnaden. Övriga verksamheter inom servicenämnden uppvisar överskott för redovisningsåret. Likt IT-verksamheten så har övriga verksamheter inom nämnden lägre resekostnader samt besparingar på utbildningar och konferenser. Kostnaderna för nämndssammanträden är dessutom 102 tusen kronor lägre än budgeterat. Staben har ett överskott på 1,06 miljoner kronor vilket beror på lägre personalkostnader samt stor återhållsamhet vid nyttjande av avsatta medel för externa tjänster och konsulter. Logistik, post och tryckeri uppvisar totalt ett överskott på 343 tusen kronor. Intäkterna har varit lägre till följd av mindre uthyrning av verksamhetsfordon och i bilpoolen, men en större besparing kommer från kostnadssidan. Kostnaderna har varit lägre än budgeterat för personal samt leasing- och reparation av fordon. Kontaktcenter och telefoniväxelverksamheten redovisar ett positivt resultat på 278 tusen kronor. Överskottet kan hänföras till lägre kostnader för licensavgifter och supportavtal som istället kommer som en ökad kostnad under 2021. Bemanningsverksamheten redovisar ett överskott på 832 tusen kronor för 2020. Orsaken till överskottet är flera vakanta tjänster i resurspooler som uppstått under året. I samråd med både omsorgsförvaltningen och barn- och utbildningsförvaltningen har nyrekryteringar till resurspooler stoppats under våren 2020. Detta i avvaktan på resultat från pågående utredning av bemanningsverksamheten. Dessutom har ett antal medarbetare från bemanningsenhetens resurspool gått över till omsorgsförvaltningens covid- team vilket ytterligare ökade bemanningsenhetens överskott.

3.2.2. Investeringsredovisning

Servicenämndens investeringsbudget för 2020 är 22,82 miljoner kronor. Helåret 2020 visar ett överskott på 16,17 miljoner kronor vilket innebär en investeringstakt på 29 procent i jämförelse med investeringsplanen. Den största andelen av investeringsanslaget omfattar IT-investeringar. Orsaken till att IT-verksamheten uppvisar ett överskott på 11,05 miljoner kronor är stor arbetsbelastning i den löpande driften, vilket hämmar investeringar då möjlighet till handledning och projektledning av inhyrda konsulter är begränsad. Ny personal har rekryterats för att investeringstakten ska öka och ligga mer i linje med tidsplanen. Måltidsverksamheten uppvisar ett överskott på 3,37 miljoner kronor vilket huvudsakligen beror på att upprustningen av kök inte har behövts i den omfattning som tidigare planerats. En del av de investeringsöverskott som uppvisas i servicenämnden kan också härledas till förseningar, vilket gör att investeringsmedel istället avses att nyttjas under 2021. Dels är det avsatta medel för ett nytt kostdatasystem som införs under 2021. Byggprojekt som försenats gör att inköp av köksinventarier kommer först under 2021. Entreprenad för en fossiloberoende fordonsflotta har blivit senarelagd. Integrationer kopplade till bredbandsstöd inom projektet e-tjänster har också blivit försenade då leverantörerna inte kunnat leverera enligt tidsplan. Servicenämnden planerar att huvuddelen av outnyttjade investeringsanslag förs över till år 2021 för att slutföra investeringar som påbörjats under 2020.

3.2.3. Ekonomiska effekter av coronapandemin

Coronapandemins negativa ekonomiska effekter är mest tydliga för måltidsservice. Eftersom de ekonomiska ramarna för måltidsverksamheten beräknas utifrån en årsbeställning som inkommit från tjänsteköpande förvaltningar året innan, har minskat behov av måltider under år 2020 medfört intäktsbortfall som slutligen resulterat i ett underskott som uppgår till -4,6 miljoner kronor för verksamheten. Antalet levererade portioner till skolverksamheter och omsorgsverksamheter har

sammantaget varit 154 105 portioner lägre än den ursprungliga årsbeställningen. Under pågående året har måltidsservice små möjligheter till kostnadsbesparingar. Att de fasta kostnaderna inte kan påverkas under pågående år innebär att kostnader inte kan minskas i den utsträckning som minskade intäkter kräver.
Övriga verksamheter har inte haft lika stor ekonomisk påverkan av coronapandemin. Lägre intäkter har också fört med sig lägre kostnader i form av bland annat lägre leasingkostnader och lägre kostnader för personal i bemanningsenheten.

3.2.4. Ekonomi i sammandrag

Driftverksamhet

Belopp i miljoner kronor	Budget 2020	Bokslut 2020	Avvikelse	Bokslut 2019
Intäkter	-131,7	-125,4	-6,2	-126,6
Kostnader	171,5	167,5	4,1	157,9
Nettokostnad	**39,9**	**42,0**	**-2,2**	**31,3**

Resultat per verksamhetsblock	Budget 2020	Bokslut 2020	Avvikelse	Bokslut 2019
Servicenämnd	0,5	0,4	0,1	0,5
Serviceförvaltning, Stab*	5,2	4,1	1,1	5,0
IT-verksamhet	19,9	20,1	-0,2	19,9
Måltidsservice	4,1	8,7	-4,6	3,9
Bemanningsenhet	0,2	-0,6	0,8	0,1
Kontaktcenter**	6,6	6,3	0,3	0,6
Logistik & Post och tryckeri***	3,4	3,1	0,3	1,3
Nettokostnad	**39,9**	**42,0**	**-2,2**	**31,3**

* under år 2019 ingår stab och post och tryckeri i detta verksamhetsblocket.
**under år 2019 är enbart växeltelefoni som finansieras genom kommunbidraget. Verksamheten kontaktcenter bedrivs av serviceförvaltningen på uppdrag av kommunstyrelsen.
***under år 2019 ingår enbart logistik och fordon i detta verksamhetsblocket.

Investeringar

Belopp i miljoner kronor	Budget 2020	Bokslut 2020	Avvikelse	Bokslut 2019
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0
Utgifter	22,8	6,7	16,1	5,8
Nettoinvesteringar	**22,8**	**6,7**	**16,1**	**5,8**
Största investeringar				
IT stabil lev av system/tjänster	2,4	1,4	1,0	0,0
Nätverksinfrastruktur	2,0	1,1	0,9	1,0
Fossilobe. fordonsflotta	1,1	0,7	0,4	0,2

3.3 Nämndens HR

Året som gått har inneburit väldigt lite kompetenshöjande insatser. Det som har kunnat genomföras har övervägande skett digitalt. Vad gäller sjukfrånvaron har denna ökat totalt, de längre sjukfallen har dock minskat. Pandemin har påverkat utfallet då en stor andel av nämndens personal har uppgifter som inte kan utföras hemma. Regelverket att stanna hemma vid minsta symtom samt förhållningsreglerna vid familjesmitta har också inneburit en ökad sjukfrånvaro. I kostnaden för sjuklön ligger även kostnaden för bemanningsenhetens timavlönade vikarier. I övrigt har arbetet med sjukfrånvaron följt den plan som förvaltningen tagit fram.
Servicenämnden har minskat något i antalet anställda vilket till viss del beror på pandemin. Ett antal medarbetare från bemanningsenhetens resurspool har gått över till omsorgens covidteam under en

period men förväntas återkomma till bemanningsenheten när det bedöms lämpligt utifrån pandemin. Det under året beslutade utredningsuppdrag kring bemanningsenhetens vara eller icke vara har också medfört att nyanställningar inte genomförts i den utsträckning som tidigare.
Glädjande kan konstateras att sysselsättningsgraden ökar i förvaltningen vilket delvis kan hänföras till det omfattande arbete som genomförts inom måltidsservice och som också avspeglar sig i minskade timmar för mertid. Sedan 2018 har sysselsättningsgraden ökat med 6,1 procentenheter.
Personalomsättningen har under året gått ner något, sett över tid finns ett antal pensionsavgångar.

3.3.1 HR i sammandrag

	2019-12-31	2020-12-31	Förändring
Tillsvidareanställda, antal	198	188	-10
Tillsvidareanställda, årsarbetare	187	179	-8
Tidsbegränsat månadsanställda, antal	11	14	+3
Tidsbegränsat månadsanställda, årsarbetare	11	13	+2
Andel kvinnor, %	85,4	84,6	*-0,8 procentenheter*
Sysselsättningsgrad, %	94,6	95,3	*+0,7 procentenheter*

	2019-12-31	2020-12-31	Förändring
Övertid, tkr*	90	92	-2
Övertid, timmar**	214	218	+4
Mertid, tkr*	276	70	-206
Mertid, timmar**	1 538	400	-1 138
Timlön, tkr*	2 706	2 248	-458
Timlön, timmar**	20 095	15 749	-4 346

*Avser kostnader enligt bokföringen per 2020-12-31, timmarna är utförda december 2019 - november 2020 (12 månader).
**Avser timmar utförda december 2019 - november 2020 (12 månader).

	2019-12-31	2020-12-31	Förändring
Sjukfrånvaro, % *	6,90	7,52	*+0,62 procentenheter*
Andel sjukfrånvaro längre än 60 dagar, % *	57,66	22,14	*-35,52 procentenheter*
Sjuklön (månadsavlönade, timavlönade), kr **	1 058 000	1 762 000	+704 000

*Avser sjukfrånvarotid januari 2020 - november 2020. I förvaltningsberättelsen finns uppgift om sjukfrånvarotid januari 2020-december 2020.
**Avser kostnader enligt bokföringen per 2020-12-31.

	2019-12-31	2020-12-31	Förändring
Personalomsättning, % *	7,8	7,1	*-0,7 procentenheter*
Personalomsättning exkl. pensionsavgångar, % *	4,7	4,5	*-0,2 procentenheter*
Pensionsavgångar, antal faktiska *	4	5	+1

*Avser tillsvidareanställda.

Pensionsavgångar prognos (beräknat vid 65 års ålder) *	Prognos 2021	Prognos 2022	Prognos 2023	Prognos 2024	Prognos 2025
Antal	2	7	5	2	7

*Avser tillsvidareanställda

4. Utmaningar och framtida utveckling

4.1 Eventuell underrubrik

Trots god måluppfyllelse, fortsätter arbetet med att hitta effektiva lösningar för både servicenämnden och dess kunder. Medborgarens krav på tillgänglighet, service och digitala lösningar kräver ett fortsatt proaktivt arbete och effektiviseringar. Kommunen ska finnas till för både de som vill besöka

kommunen fysiskt och digitalt. Ett viktigt inslag i detta är arbetet med att vidareutveckla befintliga e-tjänster och att utveckla nya.
Högre krav vad gäller utbudet av måltider, exempelvis på utbudet av vegankost. Måltidsservice ser ett behov av att utbilda, omvärldsbevaka och verksamhetsutveckla vilket också är en del i arbetet med att förhöja glädjen till matlagning. Ett sätt skulle kunna vara att tillsätta en tjänst som inspirationskock.
Byggprojekt och Livsmedelsstrategin är ytterligare utmaningar att arbeta vidare med.
Ett reviderat uppdrag för bemanningsenheten kommer att ge förutsättningar för en samsyn kring resursfördelning och möjlighet till verksamhetsutveckling. Heltid som norm är beslutad och bemanningsenheten är redo att vara behjälpliga inom flera utvecklingsområden när det handlar om schemaoptimering och bemanningsplanering. För att möta Värnamo Kommuns framtida kompetensförsörjningsbehov krävs också en kvalitetshöjning kring flera områden för korttidsvikarierna, till exempel inom arbetsmiljöansvar, kompetensutvecklingsmöjligheter m.m.
Översyn av kommunens kopieringsprocess är genomförd och kommer att få ett genomslag inom samtliga förvaltningar med en effektivisering av processen.
Servicenämndens fortsatta klimatarbete avspeglas även fortsättningsvis i ett ökat antal fossilfria bilar och en utbyggnad av laddinfrastrukturen samt arbetet med att minska matsvinnet.
Beslutad "*Åtgärdsplan för stabila tekniska förutsättningar för digitalisering*" har medfört att inriktningen för servicenämnden och Värnamo kommuns möjlighet att möta digitaliseringsbehovet och samtidigt kunna arbeta proaktivt är att bygga ett it-center. Rekryteringen av en it-centerchef har påbörjats.
Fortsatt arbete kring att höja informationssäkerheten och leveranskapaciteten kommer att fortgå tillsammans med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Projekt kring IoT – internet om things, pågår tillsammans med Värnamo Energi och ytterligare projekt är på gång tillsammans med ytterligare tre kommuner i länet.
Ett axplock av utmaningar för servicenämnden som samtidigt upplever sig mogen för nya uppdrag och verksamheter.