



Stadens måluppfyllelse 2017

Bilaga till årsredovisning 2017
Helsingborgs stad



HELSINGBORG

Innehåll

Stadsövergripande

Läsanvisning	3
Helsingborgs stads styrkort	4

Nämnder

Barn- och utbildningsnämnden	14
Vård- och omsorgsnämnden	21
Stadsbyggnadsnämnden	27
Arbetsmarknadsnämnden	34
Socialnämnden	39
Idrotts- och fritidsnämnden	47
Kulturnämnden	53
Fastighetsnämnden	58
Miljönämnden	62
Överförmyndarnämnden	66
Kommunstyrelsen	69

Bolag

AB Helsingborgshem	70
Helsingborgs Hamn AB	74
Öresundskraft AB	76
Helsingborg Arena och Scen AB	78
Nordvästra Skånes Renhållnings AB	82

KONTAKT

Helsingborgs kontaktcenter, telefon 042-10 50 00
e-post kontaktcenter@helsingborg.se, webbplats helsingborg.se

FOTO

Martin Olson

Läsanvisning





Om Stadens måluppfyllelse 2017

I denna publikation presenterar vi måluppfyllelsen för Helsingborgs stad och stadens nämnder och bolag 2017. Publikationen är en bilaga till Helsingborgs stads årsredovisning 2017. För en utförligare presentation av Helsingborgs stads verksamhet och ekonomi 2017 hänvisar vi till årsredovisningens huvuddokument. Publikationen Stadens måluppfyllelse 2017 utgör en uppföljning av de politiska mål som kommunfullmäktige beslutat om i Plan för mål och ekonomi 2017 och i bolagens ägardirektiv.

Koncernens ledningssystem innebär att nämnder och bolag fastställer mål som leder mot stadens övergripande mål och vision Helsingborg 2035.

Stadens nämnder formulerar prioriterade och mätbara mål inom de fyra perspektiven *invånare, omvärld, organisation* och *ekonomi*. Varje perspektiv innehåller mål, mätetal och målvärden som nämnden sammanställer i ett styrkort. Mätetalens syfte är att möjliggöra en bedömning av hur väl vi har uppfyllt ett mål. Målvärdena visar vilket resultat vi ska uppnå under perioden.

Bedömning av måluppfyllelse i styrkort:





-  = 100 procent eller mer
-  = 91 procent till 99 procent
-  = 90 procent eller lägre
-  = Mätningen är inte genomförd

Redovisningen av bolag är i rapporten avgränsad till AB Helsingborgshem, Helsingborgs Hamn AB, Öresundskraft AB, Helsingborg Arena och Scen AB och NSR AB. I redovisningen följer vi upp bolagens mål utifrån ägardirektiven. Ägardirektiven beskriver uppdrag, mål och inriktning för varje bolag.

Mer information

På webbplatsen styrning.helsingborg.se kan du läsa mer om koncernens ledningssystem, programmet för mandatperioden, stadens mål, nämndernas reglementen och bolagens ägardirektiv. Vill du läsa mer om kommunens organisation finns information på helsingborg.se under Kommun och politik. Där hittar du också Plan för mål och ekonomi (budget), en resultatpresentation och publikationer som årsredovisning och delårsrapporter.

Helsingborgs stads styrkort

Invånare - stadens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Alla i Helsingborg ska ha möjlighet att påverka sina liv				
 Andel förvärvsarbetande invånare 20-64 år ¹	72,2 %	72,7 %	73,9 %	Minst 72,5 %
 Antal arbetstillfällen i Helsingborg ¹	67 916	69 001	70 923	Minst 70 000
 Nöjd-Inflytande-Index	40	36	43	Minst index 42

¹ Resultaten har en eftersläpning på ett år.

Målet att alla i Helsingborg ska ha möjlighet att påverka sina liv har tre resultat som är prioriterade ur ett stadsövergripande perspektiv. Helsingborgs stad har nått ambitionen för 2017 inom målet.

Positiv trend av andelen förvärvsarbetande

Andelen förvärvsarbetande invånare i åldern 20-64 år har ökat de senaste åren, från 71,2 procent 2010 till 73,9 procent 2016. Om vi inkluderar invånare som arbetar i Danmark blir andelen 75,0 procent. Både antalet sysselsatta och befolkningen i förvärvsarbetande ålder i Helsingborg ökar, men eftersom sysselsättningen har stigit snabbare än befolkningen så har andelen förvärvsarbetande ökat.








Gapet gentemot riket har minskat något mellan 2015 och 2016. I Helsingborg ökade andelen förvärvsarbetande med 1,2 procentenheter medan ökningen för Sverige som helhet var 0,7 procentenheter. Andelen förvärvsarbetande i Sverige 2016 var 78,6 procent. Den genomsnittliga andelen för de 21 städerna i kommungruppen *Större stad* var 77,2 procent.

Antalet arbetstillfällen inom Helsingborg uppgår 2016 till 70 923. Det är en ökning jämfört med 2015 med nästan 2 000 tillfällen. Utvecklingen följer en långsiktig trend av tillväxt i antalet arbetstillfällen. Sysselsättningstillväxten (antalet arbetstillfällen) har i Helsingborg ökat med knappt 27 procent sedan år 2000. Det är den tredje snabbaste tillväxten bland kommunerna i gruppen *Större stad*.

Antalet arbetstillfällen per invånare i åldern 20-64 år i Helsingborg för år 2016 ligger på ungefär samma nivå som genomsnittet i kommungruppen *Större stad*. I Helsingborg finns det 0,87 arbetstillfällen per invånare i förvärvsarbetande ålder medan det genomsnittliga antalet i kommungruppen är 0,88 arbetstillfällen per invånare.

Fokus på stärkt invånardialog

Nöjd Inflytande-Index (NII) är en del av SCB:s medborgarundersökning. Utfallet 2017 uppgår till indexvärde 43 på en indexskala från 0-100. Utfallet 2017 innebär en förbättring jämfört med 2016 då utfallet var 36. Indexet består av fyra delar; kontakt, information, påverkan och förtroende. För Helsingborg är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Förtroende* samt *Påverkan* som kan höja helhetsbetyget. Helsingborgs starkaste frågeområde är *Information*. Helsingborgs utfall i Nöjd Inflytande-Index ligger strax över snittet i kommungruppen *Större stad* som uppgår till 40, vilket också sammanfaller med riksgenomsnittet.

Invånare - stadens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborg ska vara en öppen och inkluderande stad				
 Andel elever som upplever att man i skolan respekterar varandras olikheter	89 %	89 %	88 %	Minst 90 %
 Andel kunder som är ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst	89 %	88 %	90 %	Minst 90 %
 Andel flickor i den öppna fritidsverksamheten	-	30 %	38 %	Minst 36 %
 Invånarnas uppfattning om kulturverksamheten	69	70	72	Minst index 72
 Invånarnas uppfattning - rekommendera att flytta till Helsingborg	76	72	71	Minst index 77
 Antal anmälda våldsbrott per 1000 invånare	15,5	16,2	15,3 ¹	Max 11,5

¹ Resultatet är preliminärt tills Brottsförebyggande rådet fastställer de slutliga uppgifterna för 2017.

Målet att Helsingborg ska vara en öppen och inkluderande stad har sex resultat som är prioriterade ur ett stadsövergripande perspektiv. Helsingborgs stad har delvis nått ambitionen för 2017 inom målet.

Nästan nio av tio elever upplever respekt för varandras olikheter

Andel elever som upplever att man i skolan respekterar varandras olikheter uppgår 2017 till 88 procent. Det är marginellt lägre än 2016 och 2015 (89 procent). Som tidigare år visar undersökningen att elevernas uppfattning är att respekten för varandras olikheter minskar ju äldre eleverna är. Bland äldre elever är också flickor något mer kritiska än pojkar.

På kommunnivå ligger resultatet stabilt över åren. Ett fåtal skolor avviker med ett lågt resultat och det är framförallt dessa skolor som behöver fördjupa sin analys av resultatet. Resultatet kommer från skol- och fritidsförvaltningens attitydundersökning som omfattar barn och elever från förskoleklass till gymnasiet och inkluderar både kommunala och fristående skolor.

Stabila resultat inom hemtjänsten

Socialstyrelsens brukarundersökning visar att 90 procent av brukarna är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten. Resultaten de föregående åren har varierat mellan 89 och 90 procent. Det genomsnittliga resultatet i landet är 92 procent och i kommungruppen *Större stad* är det genomsnittliga resultatet 88 procent.

Sett till resultaten i de olika områdena i undersökningen behöver Helsingborg fokusera på brukarnas möjligheter att framföra synpunkter eller klagomål och möjligheter att påverka vid vilka tider personalen kommer.

Personalkontinuiteten hos brukarna har ökat. I genomsnitt är det 10 olika vårdare som besöker en person med hemtjänst under en 14-dagarsperiod. Det beror på ett arbete med en tydligare schemastruktur, gemensam arbetstidsmodell och införandet av koordinatörer. Det genomsnittliga resultatet i riket och i kommungruppen *Större stad* är 15 olika vårdare.

Liten ökning av andelen flickor i den öppna fritidsverksamheten

Andelen flickor i den öppna fritidsverksamheten har ökat och uppgår 2017 till 38 procent. Utfallet är dock inte helt jämförbart med tidigare år eftersom vi 2017 har vägt in även aktiviteter som sker på andra ställen än fritidsgårdar och mötesplatser, det vill säga all öppen fritidsverksamhet. Det innebär att till

exempel *Bli ditt bästa jag* som vi anordnar på skoltid ingår i statistiken. På fritidsgårdar och mötesplatser har vi öppnat för de äldre ungdomarna vilket lett en ökning av det totala antalet besökare och mest bland flickorna. Vi var medvetna om att satsningen kunde innebära att vi tappat en del besökare i åldern 10-12 år vilket också skedde. Vi höll även fler anläggningar öppna under loven då flickor i större utsträckning än pojkar vill vara med i våra aktiviteter. Utbildningen *Men tjejerna då...* som flera fritidsledare deltog i har troligen också haft positiv inverkan. I utbildningen gavs konkreta metoder och kunskaper kring hur flickor kan stärkas och inkluderas i verksamhet på sin fria tid.

Fortsatt bra betyg på kulturverksamheten

SCB:s medborgarundersökning innehåller frågor om invånarnas uppfattning om biblioteksverksamheten, utställnings- och konstverksamheter samt om teaterföreställningar och konserter. Dessa utgör tillsammans ett kulturindex. Helsingborgs resultat 2017 uppgår till 72 på en indexskala från 0-100 vilket motsvarar ambitionen för året. Det genomsnittliga resultatet för kommungruppen *Större stad* är 70 och riksgenomsnittet ligger på 62. Resultatet har de senaste åren legat mellan 68 och 71 och Helsingborg har ett bra utfall jämfört med andra kommuner. Biblioteksverksamheten har ett något bättre resultat än utställnings- och konstverksamheter och teaterföreställningar och konserter.

I medborgarundersökningen finns också frågan "Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?". Helsingborgs resultat är 71 på en indexskala från 0-100 vilket är en bit ifrån ambitionen på 77. Utfallet de senaste åren har varierat mellan 72 och 77. Helsingborgs resultat 2017 är högre än det genomsnittliga resultatet bland övriga 131 deltagande kommuner (64) och genomsnittresultatet i kommungruppen *Större stad* (67).

Liten minskning av anmälda våldsbrott






Antalet anmälda våldsbrott i Helsingborg 2017 ligger kvar på ungefär samma nivå som 2016. Preliminärt har 2 191 våldsbrott anmälts, en minskning med 88 anmälningar jämfört med 2016. Dessa siffror kommer dock att justeras något när Brottsförebyggande rådet fastställer de slutliga uppgifterna för 2017.

Mellan 2016 och 2017 har antalet invånare i Helsingborg ökat med drygt 2 700 personer. Det medför att antalet anmälda våldsbrott per 1 000 invånare minskat från 16,2 föregående år till 15,3 år 2017. Även denna siffra kan komma att justeras av Brottsförebyggande rådet under våren.

I jämförelse med andra städer i Helsingborgs storlek (110 000 – 150 000 invånare) har Helsingborg fler anmälda våldsbrott per invånare. Närmast efter Helsingborg kommer Norrköping med 11,4 anmälda våldsbrott per invånare. Lund har lägst antal anmälda våldsbrott per invånare i gruppen med 8,1. För åtta av de nio städerna i denna grupp visar de preliminära uppgifterna att antalet anmälda våldsbrott per invånare minskat mellan 2016 och 2017.

Både polisens trygghetsmätning och stadens trygghetsdialoger visar att den upplevda otryggheten ökar i staden. Under det senaste året har flera allvarliga våldshändelser inträffat i Helsingborg. Polisen har stärkt upp sin bemanning på andra orter och vid gränskontrollen, vilket minskat deras närvaro i staden.

Ett omfattande arbete har genomförts inom trygghet och säkerhet med olika förebyggande insatser och aktiviteter. Den politiska beredningen för Ett tryggare Helsingborg och dess tjänstepersonsgrupp arbetar brett med stadens trygghetsfrågor. Förvaltningar och kommunala bolag deltar i arbetet tillsammans med polis och räddningstjänst. Staden har ett lokalt samverkansråd som är en bred myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet i staden.

Invånare - stadens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 I Helsingborg ska det finnas lika möjligheter för alla barn och unga				
 Andel elever i årskurs 9 med behörighet till gymnasieskolans yrkesprogram (efter sommarskola)	85 %	89 %	87 %	Minst 89 %
 Andel elever i årskurs 6 som fått minst betyget E i samtliga ämnen	79 %	78 %	79 %	Minst 79 %
 Elevers syn på skolan och undervisningen i årskurs 8 - andel positiva svar	84 %	83 %	81 %	Minst 84 %
 Andel barn och unga som fullföljer sin insats hos socialtjänsten	-	-	86 %	Minst 80 %

Målet att det i Helsingborg ska finnas lika möjligheter för alla barn och unga har fyra resultat som är prioriterade ur ett stadsövergripande perspektiv. Helsingborgs stad har delvis nått ambitionen för 2017 inom målet.

Minskad andel behöriga till gymnasieskolan

Andelen elever i Helsingborg med behörighet till gymnasieskolans yrkesprogram uppgår läsåret 2016/2017 till 87 procent. Resultatet visar andelen behöriga efter komplettering genom sommarskola och inkluderar både kommunala och fristående skolor.

Resultatet 2017 är två procentenheter lägre än 2016. På riksnivå har andelen behöriga minskat med 0,6 procentenheter. Samtidigt är resultaten i Helsingborg bättre än för Sverige som helhet. Andel elever i Helsingborg med behörighet till gymnasieskolans yrkesprogram före sommarskola uppgår 2017 till 85,5 procent. Det är 3 procentenheter högre än det nationella värdet på 82,5 procent.

Bland flickorna uppnår 89,4 procent behörighet till gymnasiet yrkesprogram, medan motsvarande resultat för pojkarna är 81,9 procent (samtliga resultat är före sommarskola). Skillnaden mellan flickor och pojkar är i Helsingborg i stort sett den samma som på riksnivå.

Resultatet på skolnivå i Helsingborg varierar mellan 47,5 och 100,0 procent. För att bryta de tydliga banden mellan kunskapsresultat och socioekonomiska faktorer har staden initierat ett utvecklingsprojekt i syfte att uppnå ökad likvärdighet. I satsningen ingår fem grundskolor och två gymnasieskolor. Satsningen kommer att pågå till och med läsåret 2019/2020. Under vårterminen 2020 kommer arbetet att utvärderas för att sedan presenteras på rikskonferensen Samverkan Skola Arbetsliv (SSA) 2021, som 2021 arrangeras av Helsingborgs stad.

Ett prioriterat område inom grundskolan är matematiken där vi erbjuder lärare coachande handledning i klassrummet. Detta är enligt genomförda utvärderingar ett uppskattat koncept som stärker lärarna i deras profession. Dessutom har ett flertal grund- och gymnasieskolor deltagit i den statsbidragsfinansierade satsningen "läslyftet" för att stärka det språkutvecklande arbetet i skolorna.

Andel elever i årskurs 6 som fått minst betyget E i samtliga ämnen uppgår 2017 till 79 procent. Resultatet de tre föregående åren varierar mellan 78 och 80 procent. Helsingborgs resultat är något bättre än riksgenomsnittet (76 procent) och snittet i kommungruppen *Större stad* (77 procent). Bland flickorna i Helsingborg uppnådde 81,3 procent lägst betyg E i samtliga ämnen, motsvarande resultat bland pojkarna var 76,9 procent.

Fortsatt positiv syn på skolan och undervisningen

Andelen elever med en positiv syn på skolan och undervisningen i årskurs 8 uppgår till 81 procent. Det är två procentenheter lägre än 2016 och tre procentenheter lägre än ambitionen på 84 procent. I jämförelse med andra kommuner har Helsingborg bra värden. Det genomsnittliga resultatet för de 214 kommuner som gjorde undersökningen 2016 var 75 procent och inom kommungruppen *Större stad* var resultatet 77 procent.

Resultatet bygger på sju frågor framtagna av SKL tillsammans med ett antal kommuner och mäter hur väl skolan och kommunen lyckas med sitt värdegrundsarbete och andra aspekter som har med skolans hela uppdrag att göra.

I jämförelse med andra kommuner uppfattar en större del av eleverna i Helsingborgs skolor att de vet vad de ska kunna för att nå kunskapskraven i de olika ämnena och att lärarna tar hänsyn till elevernas åsikter. Den fråga som avviker med ett lägre resultat, både i Helsingborg (66 procent) och nationellt (47 procent) är "Skolarbetet gör mig så nyfiken att jag får lust att lära mig mer". Här har dock Helsingborgs skolor lyckats mycket bra jämfört med övriga kommuner.

I Skolinspektionens skolenkät 2016 uppgår 79 procent av eleverna i årskurs 9 i Helsingborg att de är nöjda med sin skola som helhet. Motsvarande resultat i gruppen *Större stad* är 74 procent och riksgenomsnittet är 70 procent.




De flesta barn och unga fullföljer sina insatser hos socialtjänsten

Andel barn och unga som fullföljer sin insats hos socialtjänsten uppgår 2017 till 86 procent. Resultatet innebär att staden når ambitionen på 80 procent. Socialförvaltningen arbetar kontinuerligt för att höja kvaliteten i utredningsarbetet. Genom att analysera avbrott på klientens initiativ ges möjlighet till förbättringar.

I samskapande med biologföräldrar har socialförvaltningen fortsatt arbetet med att utveckla en modell för att stärka och stödja föräldrar till placerade barn. Forskning visar att det ger ett bättre resultat för barnet när biologföräldrarna får stöd. Tillsammans med föräldrarna och utifrån deras erfarenheter kommer vi utveckla våra tjänster för att bättre ta hand om föräldrarna.

Under 2017 har PART (Preventivt arbete tillsammans) har avslutat och rapporterat första steget i Hela Barn, en metod för förskolepersonal att arbeta med tidig upptäckt och stöd för barn med normbrytande beteende. Arbetet har skett i samverkan mellan socialtjänst och förskola i Helsingborg och Landskrona.

Tidiga insatser som vänder sig till barn, unga vuxna och föräldrar har satsat på att nå föräldrarna till de mindre barnen, grupperna för föräldrautbildning har varit mer än fulltecknade över året. En online utbildning har startat och familjecentralerna står för vår största ökning av serviceinsatserna. Familjerätten har under senare delen av året ställt om hela sin verksamhet och skapat en utredande och en stödjande del i form av Familjepunkten. Detta för att kunna anta utmaningen att förebygga och ge tidiga insatser samt för att möta nya familjebildningar och nya kulturer.

Omvärld - stadens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborg ska ha det bästa klimatet för företagsamma människor				
 Nöjd kund-index Företagsklimat (SKL:s servicemätning Insikt)	-	69	72 ¹	Minst index 73
 Andel företagssamma (har F-skattsedel, är delägare i ett aktivt handelsbolag, är VD eller ordinarie styrelsemedlem i ett aktivt aktiebolag)	10,9 %	11,0 %	10,9 %	Minst 11,3 %

¹ Resultatet är preliminärt. Det slutliga resultatet kommer i maj 2018.

Målet att Helsingborg ska ha det bästa klimatet för företagsamma människor har två resultat som är prioriterade ur ett stadsövergripande perspektiv. Helsingborgs stad har delvis nått ambitionen för 2017 inom målet.

Bra utveckling av företagsklimatet

Företagsklimatet i Helsingborg fortsätter att utvecklas positivt och Helsingborgsföretagen ger staden ett lite högre betyg 2017 jämfört med tidigare år. Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) servicemätning av företagsklimatet mäter företagets syn på kommunernas myndighetsutövning. Mätningen ger ett index från 0-100 och stadens resultat har de tre senaste mätningarna varit 67, 68 och 69. Det preliminära resultatet för 2017 uppgår till 72 och omfattar perioden januari till november 2017. Resultaten ger en indikation på hur företagsklimatet i Helsingborg utvecklas över tid.

Ungefär 200 av landets kommuner deltar i mätningen. Först i månadsskiftet april/maj 2018 presenterar SKL övriga kommuners resultat för 2017. Som jämförelse uppgick det genomsnittliga resultatet 2016 till 72, både bland alla deltagande kommuner och i kommungruppen *Större stad*.

De områden som ingår i mätningen är serveringstillstånd, markupplåtelse, bygglov, miljö- och hälso-skydd, livsmedelskontroll och brandtillsyn. Staden arbetar systematiskt och stadsövergripande för att öka kundnyttan i företagsärenden och de preliminära resultaten visar på förbättringar för staden inom fem av de sex områdena.

I Svenskt Näringslivs ranking av kommunernas företagsklimat placerar sig Helsingborg på plats 13. Det är en förbättring med 31 placeringar från föregående år och bäst placering bland landets större städer.

Vi arbetar med att utveckla nyföretagandet i Helsingborg, med fokus på unga, till exempel genom att skapa platser för aktiviteter, möten, rådgivning och guidning. Ett exempel är acceleratorprogrammet SoPact, med fokus på innovationer och nya lösningar på olika samhällsutmaningar. Hittills har två omgångar med dryga dussinet företag passerat och är nu igång på egen hand.

Tillsammans med näringslivet och olika utbildningsanordnare bidrar vi till att hitta lösningar som möter behov av utbildning och kompetensförsörjning inom e-handel.

Liten minskning av andelen företagsamma

Andelen företagsamma personer i Helsingborg uppgår till 10,9 procent av befolkningen (16-74 år). Det är en liten minskning jämfört med 2016 då andelen var 11,0 procent och samma nivå som 2015 och 2014. I underlaget ingår personer som är godkända för F-skatt, är delägare i ett aktivt handelsbolag eller är VD eller ordinarie styrelsemedlem i ett aktivt aktiebolag. Företagsamheten i Sverige ligger kvar på 12,3 procent och i Skåne uppgår den till 12,0 procent.





I jämförelse med andra städer av Helsingborgs storlek är företagsamheten högre i Helsingborg. I Jönköping är den 10,2 procent, i Örebro 9,8 procent, i Linköping 9,5 procent, i Västerås 9,4 procent och i Norrköping 8,8 procent.

Även andelen företagsamma kvinnor i Helsingborg enligt definitionen ovan har minskat något, från 7,2 procent 2016 till 7,0 procent 2017. Andelen kvinnor som deltar i företagandet i Helsingborg är lägre jämfört med Skåne och Sverige som helhet (7,7 procent). Det finns en stor potential för den totala företagsamheten att öka om företagsamheten bland kvinnor växer. Andelen företagsamma unga (16-34 år) i Helsingborg uppgår 2016 till 4,7 procent, en minskning jämfört med 2016 men på samma nivå som 2015.

Antalet nyföretagsamma personer per 1 000 invånare i Helsingborg uppgår till 13,6, vilket är lägre än föregående års värde på 15,4. Nyföretagsamma personer är sådana som inte klassades som företagsamma förra året, men som gör det under innevarande år. Antalet nyföretagsamma personer per 1 000 invånare i Sverige ligger på 10,6.

Helsingborg har haft en kraftig befolkningstillväxt under 2017 vilket är en förklaring till att andelen företagsamma människor har minskat något. Antalet företagsamma människor i Helsingborg är något fler 2017 jämfört med 2016 (11 308 jämfört med 11 262). Ökningen har dock inte hållit jämna steg med befolkningsökningen.

Nyföretagandet i form av nyregistrerade företag ligger fortsatt högt i Helsingborg. Under 2017 registrerades 1 061 nya företag i staden.

Omvärld - stadens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborg ska vara ledande i miljö- och klimatfrågor				
 Rankning Sveriges Bästa Miljökommun	13	4	1	Plats 10 eller bättre
 Avfallsmängd per invånare ¹	-	398,4	397,8	Max 387 kg
 Energianvändning i stadens lokaler	142	138	140	Max 140 kWh/kvm

¹ Resultaten har en eftersläpning på ett år.

Målet att Helsingborg ska vara ledande i miljö- och klimatfrågor har tre resultat som är prioriterade ur ett stadsövergripande perspektiv. Helsingborgs stad har delvis nått ambitionen för 2017 inom målet.

Sveriges miljöbästa kommun

Helsingborgs stad har 2017 utsetts till Sveriges miljöbästa kommun av tidningen Aktuell Hållbarhet. Det är en förbättring jämfört med plats 4 i förra årets rankning. Rankningen baseras på Aktuell Hållbarhet enkät och uppgifter från Vattenmyndigheterna och Boverket samt sex nyckeltal.

Helsingborg fick 31 av totalt 35 poäng. Staden får poäng i alla enkätfrågor utom två och har också bra resultat i de sex nyckeltalen (till exempel kommunens fordonsflotta och giftfria förskolor). Det är andra gången Helsingborg får utmärkelsen. Hög kompetens i organisationen, bred samverkan och ett stödjande livs kvalitetsprogram bidrar till ett framgångsrikt hållbarhetsarbete.

Energianvändningen i stadens lokaler har minskat succesivt under flera år. Dock kan en mindre ökning 2017 mot 2016 noteras. Energieffektivisering, driftoptimering och lågenergibyggning visar fortsatt goda resultat. Samtidigt blev ett par större energieffektiviserings projekt som SOLVISION och värmepumpar på Mörarps skola är försenade och genomfördes inte som planerat under 2017.

Stora utmaningar att minska avfallsmängderna

Avfallsmängden per invånare i Helsingborg uppgick 2016 till 397,8 kg. Det är en blygsam minskning på 0,6 kg per invånare jämfört med 2015. Statistik för 2017 kommer först våren 2018 men preliminära uppgifter från NSR visar att avfallsmängderna 2017 ligger kvar på ungefär samma nivå som 2016.

Om staden ska nå ambitionen på 320 kg till år 2020 behöver minskningen ske i större steg. Vi behöver bland annat arbeta med att öka kunskapen och förståelsen hos invånare och företag för sambandet mellan konsumtion, avfall och miljöpåverkan. Detta för att motivera ett förändrat beteende hos målgrupperna.

Mängden restavfall har ökat i Helsingborg under 2016. NSR lyfter i sin rapport fram att det var det länge sedan det gjordes en riktad informationsinsats i Helsingborg samtidigt som invånarantalet ökat kraftigt de senaste åren, vilket kan vara en bidragande orsak till en ökad mängd restavfall och en minskad mängd förpackningar och tidningar.

Organisation - stadens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborgs stad ska vara en attraktiv arbetsgivare				
 Hållbart medarbetarengagemang (motivation, ledarskap, styrning)	80	81	82	Minst 82

Målet att Helsingborgs stad ska vara en attraktiv arbetsgivare har ett resultat som är prioriterat ur ett stadsövergripande perspektiv. Helsingborgs stad har nått ambitionen för 2017 inom målet.


Ett hållbart medarbetarengagemang

Hållbart medarbetarengagemang (HME) är en del i stadens medarbetarenkät och innehåller de tre delarna motivation, ledarskap och styrning. HME täcker inte in hela det arbetsgivarpolitiska området utan fokuserar på de delar som handlar om att styra mot bra resultat genom att ge förutsättningar för ett stort medarbetarengagemang.

Helsingborgs resultat 2017 uppgår till 82 på skalan 1-100. Resultatet har nu förbättrats tre år i rad. Delindex motivation ligger kvar på samma utfall som 2016 medan delindex ledarskap och styrning ökat.

Jämfört med andra kommuner har Helsingborg ett något högre HME-resultat. Hittills har 58 kommuner publicerat sina HME-värden för 2017. Det genomsnittliga utfallet bland dessa ligger på 79. Det högsta utfallet har Falköping som ligger på 86. Det lägsta publicerade utfallet är 74. Det genomsnittliga utfallet i kommungruppen *Större stad* ligger på 78.

HME och övriga resultat i medarbetarenkäten är ett betyg från stadens anställda på staden som arbetsgivare. Helsingborg driver även ett employer branding-arbete för att attrahera nya medarbetare.

Organisation - stadens mål och måttetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborgs stad ska vara ledande i att ta tillvara digitaliseringens möjligheter				
 Andel hushåll med tillgång till snabbt bredband ¹	70,5 %	83,8 %	86,7 %	Minst 88 %
 Ranking utifrån eBlomlådan	1	1	1	Plats 1

¹ Resultaten har en eftersläpning på ett år.

Målet att Helsingborgs stad ska vara ledande i att ta tillvara digitaliseringens möjligheter har två resultat som är prioriterade ur ett stadsövergripande perspektiv. Helsingborgs stad har delvis nått ambitionen för 2017 inom målet.

Digitalisering i framkant




eBlomlådan är ett verktyg för kommuner att skapa överblick och underlag för sitt arbete med digital service och verksamhetsutveckling. Det är Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) som tillhandahåller verktyget. Inför 2016 uppgraderade SKL eBlomlådan till en ny version med nya indikatorer. Hittills har 70 kommuner gjort en utvärdering med den nya versionen och Helsingborg har det bästa resultatet (84 procent av maxpoäng). Närmast efter Helsingborg följer Stockholm (79 procent) och Kungsbacka (78 procent).

Utvärderingen ger oss ett bra stöd för att fortsätta vår digitaliseringsresa och erbjuda invånare och företag en enklare vardag med bättre service, högre effektivitet och transparens.

Fler hushåll med snabbt bredband

Andel hushåll med tillgång till snabbt bredband (100 Mbit/s) uppgick i oktober 2016 till 87 procent vilket är en procentenhet lägre än ambitionen på 88 procent. Andelen har ökat med tre procentenheter jämfört med oktober 2015. Öresundskraft bygger ut stadsnätet kontinuerligt och stadens ambition är att 95 procent av alla hushåll ska ha tillgång till 100 Mbit/s år 2020.

I jämförelse med andra kommuner ligger Helsingborg bra till. I kommungruppen *Större stad* har i genomsnitt 80 procent av hushållen tillgång till snabbt bredband. I riket som helhet är andelen 73 procent. Störst andel hushåll med tillgång till snabbt bredband finns i Sundbyberg (98 procent) och i kommungruppen *Större stad* är det Umeå (89 procent) som har den största andelen. Post- och telestyrelsen har gjort en ny mätning i oktober 2017 men den presenterar PTS först i mars 2018.

Ekonomi - stadens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Helsingborgs stads ekonomi ska vara god och balanseras med hänsyn till social och miljömässig hållbarhet				
	Stadens soliditet	54 %	56 %	49 %	Minst 54 %
	Resultat skattefinansierad verksamhet, mnkr (2 procent av skatteintäkterna)	187	321	316	Minst 147 mnkr

Målet att Helsingborgs stads ekonomi ska vara god och balanseras med hänsyn till social och miljömässig hållbarhet har två resultat som är prioriterat ur ett stadsövergripande perspektiv. Helsingborgs stad har delvis nått ambitionen för 2017 inom målet.

Fortsatt god ekonomi i staden

Helsingborgs stad redovisar ett resultat på 316 mnkr för år 2017. Det redovisade resultatet överstiger budget med 169 mnkr men är 5 mnkr lägre än föregående år. Från ett övergripande perspektiv är årets överskott till stor del en följd av väsentligt lägre pensionskostnader och lägre kostnader för bostäder till nyanlända än förväntat samt att byggbonusen från Boverket blev högre än förväntad. Byggbonus är en ny form av statsbidrag med syfte att främja ett ökat bostadsbyggande i landet.

Under året har stadens skattefinansierade verksamheter investerat för drygt 900 mnkr. Alla investeringar som överstiger 15 miljoner kronor innehåller en hållbarhetsbedömning. En hållbarhetsbedömning innebär att vi belyser, beaktar och värderar våra investeringar utifrån de tre hållbarhetsaspekterna: social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet. Begreppet hållbara investeringar innebär att investeringarna ska leda mot vision Helsingborg 2035 och en hållbar utveckling.

Stadens soliditet, rensat från koncerninterna lån, ligger vid årsskiftet på 49 procent vilket är ett lägre värde än 2016 och lägre än ambitionsnivån på 54 procent. Soliditeten påverkas av stadens omfattande investeringsutgifter.

Mer information om stadens, nämndernas och bolagens ekonomi finns i årsredovisningens huvuddokument.

Barn- och utbildningsnämnden

Invånare - nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
♦ Alla förskolor och skolor ska utveckla arbetsformer som gynnar ett faktiskt inflytande för barn och elever				
♦ Andel elever som har inflytande över arbetssätt	86,6 %	87,1 %	86,0 %	Minst 88 %
♦ Andel elever som anser att deras lärare tar hänsyn till deras åsikter	91,0 %	91,7 %	90,7 %	Minst 92 %

Förskolan

Stadens förskolor arbetar utifrån ett inkluderande förhållningssätt där pedagogerna på en rad olika sätt strävar efter att göra barnen delaktiga i verksamheten. Genom att barnen själva får välja vilka aktiviteter och miljöer de vill ta del av under dagen ges barnen möjlighet att ha inflytande över verksamhetens innehåll. Miljöerna är anpassade så att barnen själva når leksaker och material vilket gör att de utan hjälp kan välja sysselsättning. Samtliga förskolor arbetar med pedagogisk dokumentation för att synliggöra barnens utveckling och lärande. Barnen görs delaktiga i dokumentationen och reflekterar tillsammans med pedagoger och kamrater över sitt eget och gruppens lärande.

Grundskolan

Pedagogerna arbetar med att öka elevernas kunskap om hur de kan utöva inflytande inom ramen för undervisningen samt att öka deras medvetenhet om vad som krävs för att nå kunskapsmålen och hur eleven ska göra för att komma vidare. Ett led i detta arbete är att eleverna får leda sina utvecklingssamtal. Genom att eleven ges möjlighet att själv bedöma sitt arbete stärks även elevens förmåga att ta ansvar för och styra det egna lärandet. Resultaten i den årliga attitydundersökningen visar att eleverna i genomsnitt skattar sitt inflytande och lärarnas bemötande högt.

Gymnasieskolan

Arbetet med delaktighet och inflytande är något som pågår i pedagogernas dagliga arbete. På enskilda skolor har man problem att få eleverna att engagera sig långsiktigt i de mer traditionella representationsforumen, såsom elevråd. Arbetet kan ta ganska mycket tid, och eleverna har svårt att upprätthålla engagemanget i kombination med studier. På flera skolor arbetar man också med så kallade elevledda utvecklingssamtal, där ett moment har varit att eleverna innan utvecklingssamtalet kan gå in och kommentera lärarens bedömning, så man får ett bättre underlag för diskussion under själva samtalet. Ett reellt arbete med elevinflytande förväntas höja motivationen och därmed öka elevnärvaron. Båda dessa faktorer bedöms bidra till ökad målluppfyllelse.

Grund- och gymnasieskolan

På Rönnebäcksskolan och Borgmästarskolan utvecklas elevernas delaktighet genom kartläggningar av deras intressen och styrkor. Utifrån resultatet utformas sedan elevens personliga schema. På Västra Berga skola har man inom grundsärskolan och grundsärskolan med inriktning träningskola arbetat med att öka elevdelaktighet och inflytande genom att göra de pedagogiska planeringarna mer tydliga och tillgängliga för eleverna. På Elinebergs grundsärskola är elever med och tar ansvar för och är delaktiga i skolans utveckling genom att delta i klassråd och Olweusråd varannan vecka, samt genom att sitta med i elevrådets styrelse. På vissa av skolorna ges eleverna även möjlighet att i större utsträckning ta ansvar för sitt lärande och sin utveckling genom elevledda utvecklingssamtal.

Invånare - nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
◆	Alla förskolor och skolor ska medvetet påverka och stimulera barn och elever att utveckla förståelse för samhällets demokratiska värderingar				
◆	Andel elever som upplever att man i skolan respekterar varandras olikheter	89,7 %	89,4 %	88,7 %	Minst 90 %
◆	Andel elever som anser att de vuxna i skolan reagerar när en elev kränks	91,4 %	91,8 %	91,5 %	Minst 92 %

Förskolan

Många av stadens förskolor arbetar med att låta barnen rösta på vad man ska göra tillsammans, vilket tränar barnen i att lyssna på varandra samt utvecklar deras förståelse för hur en demokratisk beslutsprocess fungerar. På vissa förskolor är de äldre barnen delaktiga under sina utvecklingssamtal och berättar med stöd av pedagogerna om sitt lärande och om vad som sker på förskolan.

Grundskolan

Genom ett demokratiskt arbete i klassrummet har eleverna blivit mer medvetna om på vilket sätt de kan påverka innehåll och arbetssätt. Eleverna tränas i att utöva inflytande och delaktighet över undervisningen genom att bland annat välja hur de vill redovisa och presentera ett arbetsområde och genom att öva på att uttrycka och argumentera för en egen åsikt. För att förebygga kränkningar på skolorna görs kartläggningar och riskanalyser i syfte att identifiera situationer och platser där eleverna upplever utsatthet. Denna kartläggning ligger sedan till grund för likabehandlingsarbetet på skolan. I klasser där man behöver arbeta extra mycket för att bemöta intolerans tar man hjälp av sitt elevhälsoteam.

Gymnasieskolan

Ett moment för att skapa förståelse och kunskap är genom demokratiska arbetssätt i klassrummet, där eleverna görs delaktiga i val av arbets- eller redovisningsformer. En minst lika viktig aspekt som är mer svårfångad, är likabehandlingsarbetet som sker på skolorna i syfte att skapa förståelse och respekt för alla individer, oavsett till exempel härkomst eller sexuell läggning. Detta kan handla om allt från enskilda informationsinsatser till hur personalen på en skola arbetar med bemötande i det vardagliga arbetet. Ett utvecklingsprojekt drivs för närvarande med representanter för både skolor och förvaltning i syfte att utveckla de gemensamma strukturer och förhållningssätt som redan finns på skolorna.

Grund- och gymnasieskolan

Eleverna inom grundsärskolan får träna sin demokratiska förmåga och förståelse genom att delta i klass- och Olwuesråd samt elevrådets styrelse.

Invånare - nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
◆	Alla förskolor och skolor ska på ett systematiskt sätt utveckla arbetsformer som tar hänsyn till varje individs behov och förutsättningar				
◆	Andel elever som vet vad de ska kunna för att nå målen i de olika ämnena	90,0 %	90,6 %	89,5 %	Minst 91 %
◆	Andel elever som får veta hur det går för dem i skolarbetet	89,3 %	90,5 %	89,7 %	Minst 91 %
●	Andel elever i grundskolan med minst E i alla ämnen i årskurs 6	79,1 %	78,0 %	79,3 %	Minst 79 %
◆	Andel elever i grundskolan med minst E i alla ämnen i årskurs 9	74,6 %	76,3 %	74,3 %	Minst 77 %
◆	Genomsnittligt meritvärde i grundskolan	226,9	230,9	229	Minst 232
■	Genomsnittlig skillnad i meritvärde flickor-pojkar	25,7	41,9	38,7	Max 34
◆	Andel elever i grundskolan behöriga till gymnasieskolans yrkesprogram.	80,7 %	85,1 %	82,7 %	Minst 85 %
◆	Andel elever i grundskolan behöriga till gymnasieskolans yrkesprogram exkl. nyinvandrade	-	90,4 %	89,0 %	Minst 91 %
◆	Andel elever behöriga till gymnasieskolans yrkesprogram efter sommarskola	83,7 %	87,5 %	84,9 %	Minst 88 %
●	Andel elever på gymnasieskolans yrkesprogram som uppnår kraven för gymnasieexamen	79,8 %	81,3 %	84 %	Minst 82 %
●	Andel elever på gymnasieskolans högskoleförberedande program som uppnår kraven för gymnasieexamen	86,3 %	90,8 %	91 %	Minst 91 %
■	Tjänstegaranti: Vi garanterar att ditt barn kan läsa och skriva efter sitt första skolår	95 %	93 %	89 %	100 %
■	Tjänstegaranti: Vi garanterar att ditt barn kan räkna efter sitt första skolår	92 %	93 %	90 %	100 %

Förskolan

Samtliga förskolor arbetar med pedagogisk dokumentation för att synliggöra barnens utveckling och lärande. Barnen görs delaktiga i dokumentationen och reflekterar tillsammans med pedagoger och kamrater över sitt eget och gruppens lärande. Pedagogernas förhållningssätt är en viktig beståndsdel för att göra barnen delaktiga. Det handlar om att pedagogerna måste vara inkännande och våga släppa kontrollen för att låta barnens intressen och tankar styra verksamheten. Ökad kunskap om och medvetenhet kring hur pedagogernas förhållningssätt påverkar barnen har i en del enheter identifierats som ett område i behov av vidare utveckling. Även arbetet med uppföljning och utvärdering av barnens delaktighet och deras påverkansmöjligheter behöver vidareutvecklas. Uppföljningen är av stor vikt för att verksamheterna ska få en rättvisande bild av om arbetssätt och insatser leder till förväntade resultat eller om andra arbetsmetoder behöver sättas in för att öka barnens delaktighet och inflytande.

Grundskolan

I skolorna används i hög utsträckning formativ bedömning, vilken är en arbetsform som kännetecknas av att tydliggöra målen för undervisningen, att söka information om var eleven befinner sig i förhållande till målen och att återkoppla så att eleven ska komma vidare mot målen. Genom formativ bedömning vill man uppnå ett klassrumsklimat där elever vill lära och där de ges möjlighet att lära sig att lära, vilket i sin tur ska leda till ökad delaktighet och motivation. Andra arbetsformer som skolorna använder sig av

är att eleverna får göra självskattningar och kamratbedömningar, liksom att de får feedback från läraren under pågående arbete. Andra motivationshöjande insatser som används är att låta eleverna leda sina egna utvecklingssamtal. Eleverna får på detta sätt en större inblick i och ansvar för sitt lärande och sin utveckling.






Gymnasieskolan

Att lyckas med att möta eleverna där de befinner sig är en förutsättning för god inlärnin. Skolorna har under året arbetat utifrån konceptet konstruktiv länkning som handlar om att lärande sätter upp specifika lärandemål för till exempel en lektion, planerar undervisningen utifrån dem med lärandeaktiviteter, och sedan utvärderar hur det har gått. Detta ställer höga krav på pedagogerna att dels ha en tydlig bild om var eleverna befinner sig, men också att själva samla in information om i vilken grad kunskaperna uppnåtts.

Matematik är ett återkommande bekymmer över tid, och därför har ett arbete med att ta fram ett gemensamt test för alla gymnasieelever i årskurs 1 påbörjats. Detta syftar just till att få en tydligare bild av vilka områden inom matematiken eleverna har svårast för, och därmed utgöra ett viktigt underlag för skolorna och pedagogerna att organisera och planera undervisningen.

Grund- och gymnasieskolan

Inom grundsärskolan utgår hela verksamheten från elevernas behov av hjälp och stöd för att klara skolarbetet. Skolans organisation, lokaler och miljö är speciellt anpassade till elevernas behov. Personalen är lyhörd för elevens signaler och utformar undervisningen efter dagsform och behov. Undervisningen sker i små grupper och eleverna får mycket individuell handledning. Personaltätheten är anpassad till elevernas behov av särskilt stöd och personalen har specialkompetens kring arbetet med elevgruppen.

Omvärld - nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Alla förskolor och skolor ska erbjuda barn och elever inkluderande och utmanande lärmiljöer				
 Andel elever som upplever att de får den arbetsro de behöver	75,7 %	76,5 %	74,9 %	Minst 78 %
 Andel elever som upplever nyfikenhet och lust att lära	83,7 %	85,0 %	83,8 %	Minst 86 %
 Andel elever som upplever att deras lärare ger dem utmaningar	91,0 %	91,1 %	91,1 %	Minst 92 %
 Tjänstegaranti: Vi garanterar alla barn i förskolan och alla elever i skolan minst en estetisk upplevelse/kulturopplevelse per läsår från tre års ålder tills de lämnat gymnasiet	99 %	99 %	100 %	100 %

Förskolan

Stadens förskolor arbetar aktivt med att skapa utvecklande lärmiljöer för barnen. Fokus ligger på att miljöerna ska utmana och stimulera till lek och lärande. Det finns verksamheter som tar hjälp av pedagoger för att stödja pedagogerna i deras arbete med att utveckla lärmiljöerna. Såväl inom- som utomhusmiljöer utvecklas utifrån barnens intressen och behov. Lärmiljöns syfte är att utan pekpinnar och färdiga användningsområden fånga och uppmuntra barnens uttrycksmöjligheter och lärande. Pedagogerna kommer inte med färdiga svar utan ses som medforskare och stöd när barnen utvecklar nya kunskaper och färdigheter. Barnens olikheter och intressen fångas upp genom observation, dokumentation och reflektion och ses som drivkrafter bakom utvecklingen av förskolans lärmiljö.

Grundskolan

De skolbyggnader som Helsingborgs stads grundskolor bedriver verksamhet i skiljer sig mycket åt, både utrymmesmässigt och avseende standard. Det finns skolor som är relativt nybyggda eller totalrenoverade där lokalerna upplevs som funktionella och ljusa. Samtidigt finns det skolor som bedrivs i byggnader som är i stort renoveringsbehov, där arbetsmiljön för elever och personal inte är fullgod och/eller där lokalerna är slitna. Ett stort antal skolor har under en längre tid varit trångbodda. Främst finns det behov av mer utrymme i form av grupp rum, större matsal, uppehållsrum samt arbetsplatser till lärarna. För att hitta lösningar krävs nya idéer och diskussioner kring hur vi på bästa sätt kan nyttja våra lokaler. Det läggs ner mycket arbete på att utnyttja befintliga lokaler på bästa möjliga sätt, såsom att göra om breda korridorer till studiehallar och köpa in inventarier för att kunna skapa lugna studiemiljöer.

IKT är ett viktigt pedagogiskt verktyg i skolorna och används i allt större utsträckning som inlärningsstöd i undervisningen. På flera skolor har samtliga elever tillgång till ett IKT-verktyg, vilket medför att pedagogerna har ett stort urval av verktyg och arbetssätt. Exempelvis arbetar flera skolor med så kallade "flippade klassrum", vilket innebär att läraren ger webbaserade genomgångar som hemläxa istället för den traditionella föreläsningen i klassrummet. På det här sättet får eleverna möjlighet att förbereda sig inför undervisningen, vilket i sin tur ger tid och utrymme i klassrummet för mer laborativt arbete. IKT-verktygen ses som betydelsefulla i arbetet med att skapa undervisningsformer som inkluderar och därmed även motiverar.

Gymnasieskolan

Lokalerna på de olika gymnasieskolorna ser ganska annorlunda ut beroende på vilka program som finns. I stort är lokalerna väl anpassade till skolornas behov, men det finns behov av översyn i vissa fall.






Tycho Braheskolan har gjort satsningar för att ha egna laboratorier för de naturvetenskapliga ämnena. Rönnowska skolan har sedan tidigare omfattande möjligheter till välanpassad undervisning då man förfogar över ett stort antal specialsalar. Samtidigt finns det behov av en översyn på skolan för ytterligare pedagogisk anpassning. På Olympiaskolan finns planer på mer flexibla lösningar där eleverna kan sysselsätta sig utanför lektionstid. På Nicolaiskolan har det varit stort fokus på digitala satsningar, med såväl hårdvara som IKT-pedagoger.

Ett lärandeklimat som är öppet och utmanande är mer svårfångat. En del är att lyckas utmana alla elever där de befinner sig. I attitydundersökningen kan man se att strax under 70 procent av eleverna uppger att skolarbetet intresserar och får en att vilja lära mer, en andel som är ganska stabil över tid. Samtidigt uppger 85 procent att lärarna ger dem utmaningar. En annan viktig aspekt är att pedagogerna genom feedback och feedforward kan vägleda och utmana eleverna i sitt lärande utifrån varje individs behov.

Grund- och gymnasiesärskolan

Grundsärskolornas organisation och lärmiljöer anpassas utifrån elevernas behov. Personaltätheten är anpassad till elevernas behov av särskilt stöd och stor vikt läggs vid att bygga en undervisning anpassad utifrån elevernas intressen och styrkor där varje elev har ett anpassat schema. Eleverna är i behov av individuellt särskilt stöd i alla lärsituationer och vardagsaktiviteter. Läromedel, datorprogram och övrigt material anpassas till elevgruppen och verksamheten. Skolorna satsar på att utveckla elevernas möjligheter att kommunicera, vara delaktiga och kunna påverka. Genom alternativ kompletterande kommunikation (AKK) som kan bestå av naturliga reaktioner, konkreta föremål, bilder, signalord och/eller tecken som stöd ges eleverna ökade förutsättningar att kommunicera utifrån sina förmågor. På Elinebergs och Västra Bergas grundsärskolor är lärmiljöerna integrerade med respektive grundskola,

vilket ökar förståelsen mellan eleverna i de olika skolformerna och underlättar för samverkan mellan grundskola och grundsärskola.

Organisation - nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Barn- och utbildningsnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare				
	Sjukfrånvaro	5,3 %	5,5 %	5,4 %	Max 5 %
	Andel behöriga sökande till utlysta tjänster	-	-	37,5 %	Minst 50 %
	Andel av totalt antal medarbetare som lämnar Helsingborgs stad för annat arbete	-	-	8,3 %	Max 5 %
	Index för Hållbart medarbetarengagemang, HME	83	84	84	Minst 83

Nämnden uppnår målvärdet för ett av de fyra mätetalen, HME. Resultaten från stadens medarbetarenkät har sedan flera år tillbaka visat mycket höga värden för det HME-index (Hållbart Medarbetar Engagemang) som används. I jämförelse med staden som helhet och i jämförelse med andra kommuner i Sverige är våra resultat högre på samtliga tre delindex: motivation, ledarskap och styrning. Medarbetarenkätens resultat visar att nämnden är en attraktiv arbetsgivare.






Mätetalet "Andel behöriga sökande till utlysta tjänster" styrs till stor del av den brist på lärare som finns i dagsläget. Vi arbetar aktivt med vårt employer branding-arbete, exempelvis genom att arbeta med sociala medier för att genom det attrahera behöriga lärare, rekryteringskonsulter som stödjer våra skolledare för att kvalitetssäkra och effektivisera rekryteringsprocesserna, omfattande arbete med VFU-studenter som ett sätt att knyta till sig duktiga blivande lärare. När det gäller mätetalet "Andel av totalt antal medarbetare som lämnar Helsingborgs stad för annat arbete" är den attraktiva marknaden för lärare en faktor som starkt bidrar till att vi inte uppnår målvärdet för detta mätetal. Vi kan dock se i våra avslutsenkäter som skickas ut till de som valt att avsluta en tillsvidareanställning i vår organisation att hälften svarar "ja" på frågan om de kan tänka sig att arbeta hos oss igen, och en tredjedel svarar "kanske". Detta får ses som positivt eftersom det innebär att merparten av de som slutat har en positiv bild av oss som arbetsgivare och kan tänka sig att söka jobb i vår organisation igen.

Att sjukfrånvaron ökat de senaste åren är ett mönster som återfinns bland merparten av kommuner i Sverige. Positivt är att ökningstakten tenderar att ha stannat av. Dock är utfallet på 5,4 procent över vårt målvärde vilket vi behöver arbeta vidare med. Inom nämnden arbetar vi aktivt med att rehabilitera våra medarbetare tillbaka till sitt ordinarie arbete i enlighet med vår rehabtrappa. Det innebär att vi systematiskt följer medarbetaren i rehabiliteringsprocessen och tar in hjälp vid behov i samarbete med vår företagshälsovård.

Ekonomi - nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Nämndens verksamheter ska vara effektiva med hänsyn till ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet				
	Bokslutsutfall (mnkr)	10,9	-31,2	-21,8	+0

Barn- och utbildningsnämnden arbetar för att redovisa en ekonomi i balans. Det innebär att inga större under- eller överskott ska uppstå, utan tilldelade resurser ska utnyttjas i verksamheten. En stabil ekonomi är grunden för att kunna bedriva en långsiktigt stabil verksamhet. Årets resultat slutar på ett underskott på 21,8 mnkr. Underskottet beror på att antalet barn och elever i för- och grundskola är större än vad som planerats. Även grundskolor och gymnasieskolor visar ett underskott, men detta vägs upp av ökade statsbidrag.

Vård- och omsorgsnämnden

Invånare – nämnden mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Nämnden ska ge alla möjlighet att bo kvar i den självvalda hemmiljön				
	Andel hyresgäster i vårdboende som är mycket/ganska nöjd med sitt särskilda boende	81 %	80 %	72 %	Minst 84 %
	Andel kunder som är sammantaget mycket/ganska nöjd med hemtjänsten	89 %	88 %	90 %	Minst 90 %
	Andel kunder som uppger att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt (hemtjänst)	97 %	96 %	97 %	Minst 97 %
	Andel hyresgäster som uppger att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt (särskilt boende)	92 %	90 %	89 %	Minst 93 %

Nämnden vill erbjuda enskilda möjligheter och förutsättningar att bo kvar i sin självvalda hemmiljö, vilket även forskningen visar är bra då funktioner bibehålls bättre i hemmiljön. För den som inte kan bo kvar i sitt eget hem ska vi hålla en god fysisk standard, erbjuda ett meningsfullt innehåll och utföra insatser med hög kvalitet. I 2017 års kundundersökning har resultatet inom hemvård/hemtjänst utvecklats och 9 utav 10 personer är nöjda. Personalkontinuiteten hos kunderna har ökat och Helsingborg har det bästa resultatet i Skåne. Det beror på ett arbete med en tydligare schemastruktur, gemensam arbetstidsmodell och införandet av koordinatörer.

Inom hemvården har ansvaret för dokumentationsansvariga och koordinatörer förtydligats. Som ett led i att öka delaktigheten och inflytandet för kunderna i hemvården har HSL-personalen börjat använda bärbara datorer för att de ska kunna dokumentera och visa det för kunderna i deras hem.

Kundundersökningen i vårdboende har ett försämrat resultat, främst på 4 av stadens vårdboenden i egen regi och på resultaten hos de externa utförarna. Kvaliteten varierar och där finns även vårdboenden med så mycket som 97 procent nöjda hyresgäster. Nämndens samtliga enheter inom såväl hemvård som vårdboende har på nämndens januarisammanträde redovisat sina åtgärdsplaner. Där ingår åtgärder som exempelvis delaktighetsplan för alla hyresgäster som ska genomföras och införas med stöd av kvalitetsledarna. Denna innehåller bland annat metoden "Delaktighetsslingor", som är ett effektivt sätt att låta personer komma till tals. Nämnden följer upp samtliga på sitt junisammanträde 2018.

Konceptet "Smaka med alla sinnen" där kända krögare varit ute på vårdboende och lagat mat har varit mycket uppskattat av kunderna. Sedan augusti arbetar vi med "öppna matsalar" där äldre personer med hemvård har getts möjligheten att äta lunch på tre utvalda vårdboende i syfte att öka möjligheten till social samvaro. Hittills har det inte kommit speciellt många matgäster utifrån, däremot har det varit uppskattat av hyresgästerna att äta tillsammans med externa matgäster i en alternativ måltidsmiljö. Avsikten är att utvärdera arbetet 2018.





Samarbetet med Svenska terapiskolan kring besökshundar fortsätter, vilket hyresgästerna uppskattar. Demensomsorgen utvecklas ytterligare genom att Lundhagens vårdboende under hösten genomgått en Silviacertifieras, precis som tidigare gjorts på vårdboendena Fullriggaren och Stattenahemmet.

Antal personer som fått hemvård har sedan vi rapporterade i samband med tertiäl två, ökat med 89 personer i den egna regionen och totalt under året med 56 personer, tillsammans med en ökad omsorgstygnd.

Arbetet med "Mötesplats stad och landsbygd" har avslutats i projektform och ett samverkansavtal har tagits fram mellan vård- och omsorgsförvaltningen och Kulturförvaltningen för att utveckla Träffpunkt Rydebäck och biblioteket.

Ett sätt att illustrera nämndens arbete och kvalitetsaspekter i relation till invånarna och målgruppen är att beskriva omfattningen av verksamheten i de tusentals omsorgsmöten som genomförs per dag. Under 2017;





- hade vi en bruttokostnadsomslutning på drygt 2,2 miljarder kronor,
- utförde vi insatser hos 11 700 personer,
- fattade vi 8 920 biståndsbeslut,
- mötte vi 2 800 nya kunder, en nettoökning med drygt 200 personer,
- arbetade vi 6 015 056 timmar,
- producerades 529 405 matportioner i nämndens tre tillagningskök.

Invånare – nämnden mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Nämnden ska öka kundernas delaktighet och inflytande				
	Andel kunder som uppger att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter och önskemål (hemtjänst)	88 %	86 %	87 %	Minst 88 %
	Andel kunder som uppger att personalen alltid eller oftast informerar om tillfälliga förändringar (hemtjänst)	68 %	65 %	67 %	Minst 75 %
	Andel hyresgäster som uppger att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till åsikter och önskemål (särskilt boende)	72 %	76 %	73 %	Minst 80 %

Ett vårdboendekoncept har arbetats fram och införandet påbörjades under 2017. Av konceptet framgår bland annat vilka grundprinciper som gäller, vilka roller som finns och vad som är viktigt för oss i utförandet av våra tjänster. Även en delaktighetsplan för äldre som bor på vårdboende är formulerad där det framgår hur vi ska skapa delaktighet för hyresgästerna genom olika evidensbaserade metoder som text Delaktighetsslingor. Delaktighetsplanen kommer att genomföras och införas i verksamheterna med stöd av kvalitetsledarna.

Den stora ökningen av antalet omsorgstagare i hemvården tillsammans med ökad omsorgstygnd på kort tid är också en viktig förklaring till svårigheterna att undvika schematekniska förändringar vid såväl planerade som tillfälliga förändringar.

Önskematsedlar har införts på flertalet av vårdboendena vilket har varit uppskattat av hyresgästerna och även skapat möjlighet till påverkan genom åsikter och önskemål.

Omvärld – nämnden mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Nämnden ska ge förutsättningar till att skapa kreativ verksamhetsutveckling				
 Antal projekt inom testmiljöer som startats under året	1	2	3	Minst 1
 Antal pilotprojekt som startats under året	-	-	1	Minst 1
 Antal nomineringar till innovationspris under året	-	-	9	Minst 6

Nämnden arbetar med testmiljöer och/eller pilotprojekt vars syfte är att prova ny teknik, nya lösningar och att erbjuda företag att testa sina produkter i verksamheten.

De tre testmiljöerna handlar om en utveckling av sensorer i samarbete med Hälsoteknikcentrum i Halland, ett samarbete med Bosch där vår roll är att bistå med att hitta intresserade testpersoner i staden och ytterligare en testmiljö där ett nytt dokumentationshanteringssystem utvecklas.

I pilotprojekten ingår arbetet med införandet av digitala nycklar, automation och robotteknik inledningsvis för sjuklöner inom personlig assistans, utveckling av "Vem Där" tillsammans med vinnaren av hackathonet "True Challenge", införande av kameratillsyn på vårdboende och digital signering inom hälso- och sjukvårdsområdet.

Inom barn- och ungdomsverksamheten har teknikombud utsetts vars uppdrag är att kartlägga hur tekniken används på de olika enheterna. Många intressanta förslag har framkommit och vissa metoder/redskap har redan införts i verksamheterna. Verksamheten arbetar även med digitala arbetskort genom handenheter. Fler verksamheter inom LSS utser nu teknikombud.

Två nya boendeenheter med totalt 12 lägenheter inom LSS har startat i Ödåkra under hösten. Båda är förberedda för utökad möjlighet till digitalisering som exempelvis digitala arbetskort och hjälpmedel via handenheter.

Hemvården arbetar med digitala journalsystem och då särskilt via handenheter, där även samtliga av personalens arbetskort i form av insatsplanering finns.

Bemanningsenheten har köpt in ett digitalt rekryteringsverktyg som på ett mycket bra sätt hanterar massrekrytering, både då behovet av vikarievolym generellt sett är högt men också vid rekryteringar inför sommarsemestern. Verktöget innehåller många tjänster som underlättar det dagliga arbetet när det gäller bemanning och rekrytering. Dokumentationen är förenklad och flera kan vara inne i samma ärende och följa vem som gjort vad.

Ett innovationspris instiftades 2015 av omsorgsdirektören för att lyfta och uppmuntra kreativa och innovativa lösningar inom Omsorg i Helsingborg och delas ut i slutet av året. Parallellt har staden infört möjligheten att nominera till "Årets Nytänk". Sammanlagt har nämnden 9 nomineringar inom ramen för dessa båda.






Inom vårt anhängigstöd arbetar vi också med digital utveckling och dess möjligheter, bl a genom att tillsammans med den digitala tjänsten "En Bra Plats" erbjuda stöd och rådgivning. Parallellt pågår en process tillsammans med samma organisation att försöka utveckla en automatisering av stöd i olika tids-skeden av den anhängiges insatser och en påbörjad dialog kring utveckling av digitalt stöd till yngre anhängiga.

Omvärld – nämnden mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Nämnden ska minska sin miljöpåverkan				
 Andel ekologiska livsmedel	31,6 %	35,0 %	36,3 %	Minst 40 %

Andelen ekologiska livsmedel är på den nivå nämnden klarar av att genomföra, framförallt i relation till hyresgästernas önskemål om kost och måltider.

Kungshults kök fortsätter sitt arbete med att minska användningen av mjuk och hård plast genom att använda kantiner istället. Hemvården arbetar med att minska användandet av fossila bränslen genom bland annat att införskaffa fler elbilar och elcyklar. Genom att använda GPS - sändare i vissa bilar har möjligheter skapats att lägga upp smartare ruttor som både frigör kundtid och påverkar miljön positivt.

Därutöver fortsätter nämnden att arbeta aktivt med dosdispensering av läkemedel och noggranna avvägningar vad gäller användandet av individanpassade inkontinenshjälpmedel, vilket också är viktiga miljöfrågor.

Organisation – nämnden mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Nämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare				
 Total sjukfrånvaro	9,0 %	10,8 %	10,0 %	Max 9,2 %
 Andel långtidssjukfrånvaro utifrån total sjukfrånvaro	34,6 %	47,6 %	43,2 %	Max 34 %
 Hållbart medarbetarengagemang (HME)	78	78	79	Minst 80
 Andel medarbetare med fyra eller fler sjuktilfällen per 12 månader	-	-	26 %	Max 20 %

Förvaltningen strävar efter att vara en attraktiv arbetsgivare. Viktiga principer för detta är marknads-
mässiga löner och att lönenivåerna är individuella och differentierade. 2017 gjorde förvaltningen en
lönesatsning på yrkesgrupperna stödassistenter, sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter.

Den årliga lönekartläggningen visade inte på några osakliga löneskillnader utifrån ett genusperspektiv.
Friskvårdsbidraget om 3 000 kr per år och förmånsportalen vilka följer av en anställning i staden är upp-
skattade fördelar bland medarbetarna.





Förvaltningen tillämpar önskad sysselsättningsgrad vilket är en rättighet för det stora flertalet medar-
bete inom förvaltningen. Denna rättighet innebär att man har möjlighet att arbeta i den omfattning man
önskar. Sysselsättningsgraden inom förvaltningen är i genomsnitt 94,2 procent för tillsvidareanställda.

Totala sjuktalet för alla anställda 2017 landade på 10,0 procent. 2016 var sjuktalet 10,8 procent men då
räknades inte visstidsanställda med. SKL rekommenderar att sjuktalet ska mätas så att alla anställda
räknas och den mätmodellen tillämpar numera förvaltningen. Andel personer (alla anställningar) med
fyra eller fler sjuktilfällen var i snitt under året 26 procent. Under andra halvan av 2017 har förvaltningen
haft en rehab-koordinator anställd som stöttat cheferna i arbetat med rehabilitering. Det krävs långsik-
tighet och systematik och effekterna av detta arbete syns ännu inte i siffrorna. Företagshälsovården är

en viktig aktör i friskvårdsarbetet och under året har förvaltningen fortsatt arbetet med Feelgood som leverantör. Under 2018 kommer ny leverantör av företagshälsovård att upphandlas av staden.

Medarbetarundersökningen är ett viktigt redskap för att förbättra bland annat verksamheten, medarbetarskapet och arbetsmiljön. Svarsfrekvensen (69 procent) ökade med en procentenhet jämfört med föregående år. "Hållbart medarbetarengagemang" HME (79) ökade också jämfört med föregående år. Ökningen av dessa två måtvärden får ses som ett litet trendbrott och en fingervisning om att förvaltningen är på rätt väg. Dock kvarstår mycket att göra och det är av yttersta vikt att varje enhet arbetar vidare med de handlingsplaner som tagits fram som ett resultat av medarbetarundersökningen.

Satsningen "Hållbart Arbetsliv för Äldre" har under 2017 förstärkts och omfattar nu cirka 50 medarbetare inom förvaltningen. Syftet med satsningen är att ge äldre medarbetare en möjlighet till att kunna arbeta med full kraft till 65 års ålder. Konceptet innebär att medarbetaren arbetar 80 procent, får betalt för 90 procent och pensionsavsättningen förblir 100 procent. Modellen leder till verksamhetsnytta och stärker förutsättningarna för kompetensöverföring och främjar en god arbetsmiljö

Organisation – nämnden mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Nämnden ska vara ledande i att ta tillvara digitaliseringens möjligheter				
	Andel personer som har beslut om tillsyn via kamera	0 %	0 %	100 %	Minst 25 %
	Andel digitala nämndssammanträden	-	100 %	100 %	100 %
	Andel kunder i hemvården som har digitala nycklar	0 %	0 %	0 %	Minst 10 %

Digitalt planeringssystem samt mobila handenheter används i hemvården. Sedan hösten 2016 startade även arbetet med att digitalisera de hälso- och sjukvårdsuppgifter som delegeras till omvårdnadspersonalen. Verksamheten för pedagogiskt stöd (SoL - teamet) använder sig av digitala arbetskort med möjlighet att överföra social dokumentation via handenheter.

Pilotprojektet med digitala nycklar i hemvården har under 2017 pågått inom två hemvårdsområden och i ett 50-tal hushåll. Nu pågår en upphandling för det permanenta införandet.

Andel beviljade tillsynsbeslut via trygghetskamera har ökat och de som haft tillsyn utan andra insatser nattetid har nu kameratillsyn. Nämnden har börjat steg två och en utveckling hos några personer även dagtid. Införande av tillsyn via kamera nattetid pågår på några vårdboende som ett led i delaktighetsplanen vars syfte är minska störningar i nattsömnen för de boende.

Ett intressant jämförelsetal är också att Helsingborgs stad står för ca 10 procent av den utveckling som skett i landet av så kallade positionerande eller GPS-kopplade trygghetslarm. Konkret innebär det att du kan använda ditt larm för att öka tryggheten och få hjälp också utanför den egna bostaden.

Ekonomi – nämnden mål och måttal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
■	Nämndens ekonomi ska vara god med hänsyn till social och miljömässig hållbarhet				
■	Ekonomi i balans (mnkr)	-45	-3	-26,2	0

Vård- och omsorgsnämndens resultat visar på ett underskott på 26,2 mnkr. Det beror på att:

- Hemvården har en stor ökning av antal vårdtagare inklusive omsorgstygnd. Totalt har antalet omsorgstagare i hela organisationen ökat med ca 200 personer, inom hemvården motsvarar ökningen totalt 56 personer. Under sommaren och i samband med tertiäl två såg utvecklingen ut att stanna upp och minska. Sedan dess har exempelvis den egna regin fått sammanlagt 89 nya omsorgstagare, vilket får ekonomiska effekter såväl på hemvård som på hemsjukvård, en kostnad som motsvarar 8,3 mnkr utöver vad som budgeterats.
- Hemvårdens utökning har som följd också lett till en ökad kostnad av individuella hjälpmedel med 1,4 mnkr.
- Kostnadsutvecklingen för externa placeringar har stagnerat i förhållande till tidigare år, men redovisar fortfarande ett underskott med knappt 5 mnkr. Detta är främst inom LSS-området beroende på brist på lägenheter samtidigt som nämnden har beslut som måste verkställas.
- Personlig assistans hade vid tertiäl två för första gången på länge balans i sin ekonomi. Nämnden påpekade redan då osäkerheten i prognosen då ett antal ärenden var under omprövning. Dessa tillsammans med ökningen under det sista tertialet har varit stor. Avvikelsen mot budget för 2017 är ca 3 mnkr.
- Vårdboendeverksamheten går med ett underskott på 2,7 mnkr. Det är främst kopplat till livsmedelkostnaderna inom matomsorgen, samt högre personalkostnader på några enheter i relation till deras sjuktal.
- Vi är nu överens med Region Skåne om tolkningarna kring utskrivningsklara. Det innebär att Region- en har krediterat sina ursprungsfakturor med nästan 5 mnkr för åren 2016 och 2017. Överenskom- melsen innebär att vi även ska gå igenom 2015, vilket ännu inte skett.



Därutöver har;

- Kostnaderna för företagshälsovård ökat och redovisar i relation till budget ett resultat på -1,3 mnkr. Dels kopplat till det preventiva arbete som pågår, dels i form av efterhjälpande insatser i relation till sjuktal.
- Entreprenadkostnaderna är 6 mnkr högre än budgeterat, till del beroende på den lagreglerade möj- ligheten till parboende, men främst på hälso- och sjukvårdskostnader.
- Nämnden har tagit ett ansvar för en förhållandevis stor övertalighet i två steg under 2017. Först det 100-tal anställda som inte valde att arbeta hos de externa utförarna i samband med konkurrensut- sättning av vårdboende sent 2016. Därefter den andel som uppstått i samband med att behov av korttidsvård på Pålsjö Park minskat sedan hemtagningsteamet startade i april 2017.

Jämförelsetal:

Äldreomsorgens kostnader i landet jämförs varje år som standardkostnader, där hänsyn tagits till de- mografi, sociala faktorer m.m. Stadens standardkostnadsavvikelse har förändrats från 2013 års - 16,4 procent till 2016 års - 21,9 procent under den förväntade kostnaden.

Stadsbyggnadsnämnden




Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Invånarna ska ha en ökad delaktighet när vi planerar, bygger och förvaltar Helsingborg				
 Upplevd nöjdhet vid dialog	91 %	44 %	100 %	Minst 80 %

Under året har vi skapat delaktighet när vi både planerar, bygger och förvaltar. Dels genom våra dialoger men även genom att informera så att invånare och företagare kan följa våra större projekt, till exempel Järnväsgatan/Drottninggatan.

Inför byggstarten av ombyggnaden av Drottninggatan och Järnväsgatan genomfördes en stor kommunikationsinsats för att nå ut med budskapet till invånare och verksamheter i Helsingborg. Löpande information har därefter skickats ut i olika kanaler och vi har även servat mindre grupper med mer målgruppsinriktad information. Andra stora byggprojekt som krävt kommunikationsinsatser är ombyggnaden av gator och hållplatser inför HelsingborgsExpressen, ombyggnaden av Terrasstrapporna och planeringen av Landborgskopplingen.

En mätning av hur många intressenter som upplevt att de haft möjlighet att påverka ombyggnaden av Mariatorget har gjorts under december. Frågor har skickats ut till de berörda av Citysamverkan och därefter har Citysamverkan kallat till ett möte. Mötet hölls den 14 december på restaurangen Maria Tapas med representanter från staden och från verksamheterna. Av krögarna är det en som känner att hen inte har haft möjlighet att påverka utformningen av Mariatorget. Detta innebär att 7 procent inte anser att de haft möjlighet att påverka jämfört med 93 procent som tycker att de har haft möjlighet.










Resultatet/utfallet för tertial 3 är hämtat från drift- och underhållsavdelningens Byalagsträff 9 oktober. 16 personer svarade en 4:a eller 5:a på en 5-gradig skala på frågan Är du nöjd med på vilket sätt du kunde lämna dina synpunkter, frågor och åsikter. Ett mycket bra resultat.

Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborg ska vara en öppen och inkluderande stad				
 Upplevd ökad trygghet efter genomförda åtgärder i bostadsområdet	-	-	-	Minst 90 %
 Antal trygghetsvandringar	-	-	8	Minst 2

Handlingsplan för trygghet i stadsmiljön 2018-2023 togs i stadsbyggnadsnämnden i mars och går nu in i en genomförandefas. Vi arbetar dels med mer traditionella metoder där fysiska åtgärder innebär att öka belysningen, beskära buskage, omgestalta platser, stärka stråk och tillföra aktiviteter och dels med sociala insatser. Att stärka en plats socialt kallas för placemaking, där trygghetsskapande åtgärder syftar till att öka känslan av social kontroll, identitet och tillhörighet.

Under hösten bjöd Helsingborgs stad in till åtta dilogtillfällen om trygghet. Över 700 personer berättade hur de upplever och använder till exempel parker, lekplatser och andra offentliga miljöer i staden. Enheten har en drivande roll i arbetet och ansvarar för de trygghetsvandringar som genomförs. Under kommande halvår satsar vi på konkreta, snabba och enkla åtgärder som skapar tryggare platser i de områden vi besökt. I det långsiktiga arbetet har vi haft ett extra fokus på Söder och genomför där trygghetsåtgärder löpande.

Det var tänkt att den uppföljande trygghetsmätningen skulle genomföras under hösten när de planerade åtgärderna på Furutorpsplatsen var klara. Dessvärre har entreprenaden blivit försenad på grund av den blöta vintern och beräknas inte bli klart förrän i mars-april 2018. Det innebär att invigningen inte kommer att bli av förrän i början av år 2018. I samband med invigningen kommer trygghetsmätningen att genomföras.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborg ska ha det bästa klimatet för företagsamma människor				
 Nöjd-kund-index på bygglovsavdelningen	-	55	58 ¹	Minst 73
 Nöjd-kund-index för upplåtelse av allmän platsmark	-	71	68 ¹	Minst 73
 Andelen privatkunder som tycker det är enkelt att komma i kontakt med handläggare när de behöver det	71 %	77 %	68 %	Minst 80 %
 Andelen privatkunder som anser att handläggningstiden är rimlig	75 %	55 %	67 %	Minst 80 %
 Andelen privatkunder som är nöjda med bemötandet då de varit i kontakt med oss	80 %	83 %	77 %	Minst 80 %
 Andelen privatkunder som tycker att blanketter och informationsmaterial är lätta att förstå	72 %	67 %	74 %	Minst 80 %
 Antal bygglovsansökningar som får besked inom tio arbetsdagar om ärendet är komplett eller om det behöver kompletteras	81 %	72 %	46 %	Minst 85 %
 Antal bygglovsansökningar där beslut fattas inom åtta veckor från det att ärendet är komplett	93 %	94 %	91 %	Minst 85 %

¹ Resultatet är preliminärt. Det slutliga resultatet kommer i maj 2018.

Markupplåtelse

Vårt preliminära NKI på upplåtelse ligger på 68. I Helsingborgs stad går alla ärenden avseende markupplåtelse via polismyndigheten. Detta medför att företagare har svårt att svara på enkäten eftersom kontakten med staden är liten och att en del av företagarna sannolikt inte bara bedömer stadens myndighetsutövning i detta ärende utan även polismyndighetens. Polismyndigheten har under året gått ut med information att de genomfört omfattande organisatoriska förändringar som bland annat medfört att deras förmåga att tillmötesgå krav på tillgänglighet har varit begränsad.







Antalet evenemang i staden är omfattande, vilket är mycket glädjande. Dock sätter det stora krav på vår organisation att klara hanteringen av dessa. Även våra entreprenörer blir engagerade, både före, under och efter evenemangen. För att möjliggöra och underlätta för de som vill arrangera evenemang i staden har vi satt upp evenemangsskåp med el på våra mest använda ytor men även för att kunna erbjuda våra

Streetfoodaktörer el ur ett miljövänligt perspektiv. Vi kan nu sammanfatta året som mycket lyckad och konstatera att evenemangen kunnat genomföras som planerat.

Bygglov

När vi tittar på sammanräkning länsvis för bygglovs NKI ligger vi i indexnivå med Stockholms län, Uppsala län, Gotlands län, Västerbottens län och Västra Götalands län. NKI har preliminärt stigit med 3 enheter jämfört med 2016.

Kundmätningen för bygglovs privatärenden under tertiäl 3 baseras på 40 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 43 %. Vad gäller nöjdheten med handläggningstiden så har den ökat från början av året. Möjligheterna med att komma i kontakt med oss, bemötandet och hur lätt det är att förstå informationen har gått ner något, vilket delvis kan ha sin förklaring i de driftsstörningar i ärendehanteringssystemet som vi hade under ett flertal veckor under hösten. Vi har även många nya medarbetare och det tar tid att hitta samsyn i bedömningar internt eftersom lagstiftning och bestämmelser är tolkningsbara.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska vara ledande i miljö- och klimatfrågor				
 Antalet ökade cykelresor i Helsingborg	-15 %	24 %	-1,7 %	Minst 10 %
 Antalet ökade resor med stadstrafik (buss)	-	14 766 330	14 125 204	Minst 17 035 094
 Andel fossilfritt bränsle som förbrukas av stadens fordon	-	70 %	78 %	Minst 70 %
 Andelen detaljplaner som innehåller bostäder och som har god kollektivtrafikslokalisering	100 %	98 %	83 %	Minst 100 %
 Placering i Trivectors ranking av Sveriges bästa stad inom hållbara transporter	-	-	14	Minst 12

2017 blev vi Miljöbästa kommun enligt tidningen Aktuell Hållbarhets kommunenkät. Bland de frågor som ingår tittar man på invånarnas bedömning av kommunens miljöarbete, deras bedömning av kommunens gång- och cykelvägar, kommunens fordonsflotta i miljönytta och säkerhet, andel inköpta ekologiska livsmedel i kommunens egen verksamhet, hur vi arbetar med att uppnå en giftfri förskola och andel antal kommunala naturreservat. Grunden för detta anses vara ett långsiktigt ambitiöst miljöarbete, en långsiktig och blocköverskridande vision och vårt fokus på livskvalitet med ett nytt livskvalitetsprogram.

För att bibehålla och stärka kommunens naturvärden har vi påbörjat arbetet med ett övervakningsprogram för biologisk mångfald inom kommunen. Vårt kontinuerliga arbete med vattenvårdande insatser har resulterat i två nya våtmarker under 2017 varav våtmarken på Rosendal blir kommunens största våtmark. En plan för vattenvårdande åtgärder håller på att tas fram för framtida våtmarksprojekt. I samarbete med Landskrona stad har vi tagit fram ett gemensamt digitalt kunskapsunderlag om havsplanering.

Kollektivtrafikresor

I stadsbustrafiken reser idag ca 15 miljoner resenärer årligen. Målet är att 22 miljoner resenärer ska åka med stadsbussarna år 2022. För att nå detta mål behövs en resandeökning på 6 procent årligen. Målet sattes utifrån den resandeökning som skett under perioden 2007-2014. När vi nu kommit en bit in i perioden ser vi att ökningen inte alls är så stor som man då hoppades på. Under 2017 har resandet minskat

med 4,3 procent och en av anledningarna är ombyggnaden av Drottninggatan/Järnväggsgatan som påverkar framkomligheten för bussarna.

Inom samarbetet busskoll genomförs en rad aktiviteter för att kunna nå målen. Projekten Drottninggatan/Järnväggsgatan samt Helsingborgsexpressen pågår förfullt och kommer när de är klara kunna ge resandeökningar, men som vi noterat får vi en negativ effekt under byggperioden.

Cykelresor

Vi har under året gjort mycket för att öka cyklandet. Staden har nu ett eget cykelbibliotek som finansieras av Naturvårdsverkets Klimatklivet. I arbetet med Cykelstaden Helsingborg har vi haft testtrampare, cykelvänlig arbetsplats, cykelkörkort för barn, arbetat med skolreseplaner med elever, lärare och föräldrar för att bland annat få fler att ta cykeln istället för bilen till skolan. Trots detta tillsammans med våra investeringar i cykelinfrastrukturen visar våra mätningar att cyklandet minskar.

Räkningarna från våra 9 mätstationer (varav en urkopplad på grund av ombyggnaden av Olympia) visar en minskning under året. Minskningen på 1,7 procent behöver analyseras mer för att kunna identifiera vad som just nu sker i staden, särskilt när vi samtidigt ser att kollektivtrafikresandet minskar.

Trivectors ranking

Helsingborg fick en 14:e plats i mätningen med 164,3 poäng, vilket inte nådde upp till målsättningen om en 12:e plats. Mätetallet baseras dels på en enkät till kommunerna, dels på insamling av statistik. Vår poäng har varierat något under åren, men trenden är positiv sedan 2014. Vi ligger bäst till inom användarbehov (området Gör det möjligt) och kollektivtrafik (området Ge förutsättningar). Resultatet av SHIFT 2017 visar att vi är ganska starka inom cykelinvesteringar, fossiloberoende kommunala fordon, parkering och mobility management, och har en god cykelbudget räknat i kronor per invånare. Det visar också att det vi arbetar med inom Stadsplan 2017, trafikplanen och cykelplanen går i rätt riktning och att vi behöver jobba vidare med att förverkliga våra uppsatta mål. Vi får också höga poäng för arbetet med kollektivtrafik och ligger bra till i förhållande till andra kommuner. Enkäten visar att vi kan vässa vårt trafikstrategiarbete ytterligare med tydliga mål om att minska biltrafiken och investera i infrastrukturen. Totalbetyget drogs ned genom att vi inte har något uttalat mål om att minska biltrafiken per capita. Eftersom vi nu har mål för färdmedelsfördelning i Stadsplan 2017 kommer vi att kunna få fler poäng nästa gång. Det är också viktigt att arbeta med att öka andelen hållbara trafikslag då detta finns med som underlag vid bedömningen genom den nationella resvaneundersökningen. Vi behöver intensifiera vårt arbete med trafiksäkerhet för att nå högre placering eftersom vi har 1,9 döda och svårt skadade per 10 000 invånare och år, vilket är över medianvärdet för övriga kommuner som är 1,0. Måttet tittar på polisrapporterade olyckor på kommunala vägnätet under en femårsperiod. Vi behöver också arbeta mer med godstrafiken och ta fram en godsstrategi för att kunna stiga i rankingen.

Lokaltrafiklokalisering

Generellt har de flesta detaljplaner som antas en god lokaltrafiklokalisering. Under 2017 har dock en ny detaljplan antagits i Allerum som trots tillgång till lokaltrafik genom buss och relativt god närhet till Maria Station, inte kunnat ses som ett läge med god lokaltrafiklokalisering.

Organisation – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
♦ Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare				
♦ HME - totalt	82	80	81	Minst 83
♦ HME -motivation	83	80	82	Minst 83
♦ HME -ledarskap	84	82	83	Minst 84
♦ HME -styrning	81	78	78	Minst 83

Stadsbyggnadsförvaltningen hade en mycket bra svarsfrekvens på medarbetarundersökningen. Vi hade 221 svarande vilket är en svarsfrekvensen varpå 92 procent.

Stadsbyggnadsförvaltningen har ett fortsatt starkt HME resultat.

HME-värdet (hållbart medarbetar index) för stadsbyggnadsförvaltningen hamnar i år på 81, vilket är ett starkt värde och en liten ökning jämfört med fjolårets resultat (80). Det är områdena Motivation och Ledarskap som tagit ett litet kliv uppåt och medfört ett ökat HME-värde. Området Styrning ligger på samma resultat som 2016, det vill säga 78.

Stolta och motiverade medarbetare.

En mycket klar majoritet av de som svarat känner stolthet över sitt arbete. En lika hög andel (nio av tio) upplever att arbetet känns meningsfullt och att de känner engagemang för sitt uppdrag. Fler än åtta av tio kan också rekommendera andra att söka jobb inom Helsingborgs stad.

IT/GIS blev nominerad till Framtidsgalan 2017 som årets team, gick till final av 86 team inom offentlig förvaltning men vann inte. Syftet med Framtidsgalan är att lyfta alla de personer som gör skillnad varje dag inom offentlig sektor och att lyfta fram ambassadörer som kan inspirera andra till att arbeta och göra karriär inom den offentliga sektorn.

En av fem upplever orimlig arbetsbelastning

Medarbetarnas syn på arbetsbelastningen ligger kvar på princip samma resultat som föregående år ,men har försämrats något. Drygt 20 procent av medarbetarna tycker att de har en orimlig arbetsbelastning. Hälften av medarbetarna är dock nöjda eller mycket nöjda med sin arbetsbelastning.

Två tredjedelar av medarbetarna anser att de har en bra balans mellan arbete och fritid. Drygt 11 procent anser att man saknar balans mellan arbete och fritid.

Fungerande arbetsmiljö

En hög andel (åtta av tio) anser att de har en bra psykosocialarbetsmiljö, vilket är samma resultat som 2016 och lite bättre än Helsingborgs stad. 75 procent av medarbetarna är nöjda eller mycket nöjda med sin fysiska arbetsmiljö.



En stor majoritet av medarbetarna (nio av tio) anser att arbetsplatsen är fri från kränkande/nedsättande jargong, bilder, skämt om till exempel kön, etnicitet, sexualitet, funktionsnedsättningar. 95 procent av oss vet vart de ska vända sig om något händer. Tyvärr har 6 procent utsatts för kränkning av kollega eller av chef. 3 procent har utsatts av kund/klient. Allt fler (67 procent av de utsatta, en ökning med 14 procent) har kontaktat sin chef, HR eller företagshälsovården för att få hjälp.

Medarbetarsamtal

Tyvär anser mindre än hälften av medarbetarna att medarbetarsamtalet har bidragit till utveckling i deras uppdrag. Resultatet har blivit något sämre år 2016, men ligger ungefär på samma nivå i hela staden. Arbetet med se över hur vi jobbar med medarbetarsamtalet har påbörjats och kommer diskuteras på våra arbetsplatsträffar eftersom det är ett samtal som medarbetarna ska ta större ansvar för.

Följa upp och utvärdera

Förvaltningens resultat under området styrning är bra förutom under frågan "min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt" där vi har ett lägre resultat. Endast hälften av medarbetarna håller med om påståendet. Uppföljning och utvärdering är en fråga som vi får fortsätta att jobba med under 2018 och ha med oss i vårt fortsatta arbete med att planera och följa upp verksamheterna. Vi har backat något inom området som handlar om att "jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete". Denna fråga kommer att fångas upp i våra medarbetarsamtal för att få en bättre förståelse om hur vi som förvaltning kan bli bättre inom detta område.

Organisation – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska vara ledande i att ta tillvara digitaliseringens möjligheter				
 Antalet nya digitala servicelösningar som underlättar för våra invånare	3	6	6	Minst 3

Vi driver utveckling inom digitalisering

Vi har ett stort intresse av att driva utvecklingen framåt när det gäller samhällsbyggnadsprocessen inom digitalisering därför har vår medverkan i nationella projekt fortsatt under 2017. De projekt vi medverkar i är Får jag lov som Boverket initierat tillsammans med kommuner, näringsliv och utbildningsinstanser för att skapa digitala verktyg för lov- och byggprocessen att arbeta i. Smart Built Environment (SBE) är ett innovationsprogram vi deltar i som bidrar till ett hållbart digitalt samhällsbyggande och digitalt först.

Arbetet med öppna data fortsätter

Under året har bland annat registerkartan, postnummerområden och bullerkartläggningen släppts som öppen data. Under hösten har vi utvärderat tre olika portaler för öppna data och har upphandlat en av lösningarna. Vi deltog i en OECD-studie om öppna data och datadriven offentlig organisation. Deltagandet var på förfrågan från Finansdepartementet och i egenskap av nationell föregångare vad gäller öppna data. I december pratade vi om vårt arbete med öppna data på seminariet Transforming territorial thinking through digitalisation i Tallinn. Seminariet hölls av ESPON, ett europeiskt forskarnätverk, och besökarna var beslutsfattare och politiska rådgivare från olika europeiska länder.

Flera nyfikna på Helsingborg



Under 2017 har vi haft flera studiebesök, bland annat från Trollhättan, Linköping och Värnamo då vi utbytte erfarenheter och berättade om hur vi nyttjar vår geografiska plattform. Vi har pratat på Infracontrols konferens Make cities talk om digitalisering, öppna data och Internet of Things. På konferensen Arbeta smart höll vi en presentation om en öppen och transparent stad och på en träff med blåljusmyndigheterna berättade vi om hur vi kvalitetssäkrar geodata i Helsingborg. Vi deltog i eMedborgarveckan i oktober som är en nationell kampanjvecka där e-tjänsternas tillgänglighet är i fokus för att få en ökad digital delaktighet, målgruppen är stadens invånare.

Vi har gjort en 3D-visualisering för att visa hur nya Drottninggatan och Järnväggsgatan kommer att se ut när ombyggnadsarbetena är klara. Visualiseringen har uppmärksammats av Esri, världens största GIS-leverantör, som visade ett klipp ur den på sin årliga användarkonferens i Kalifornien 2017. Esri kommer också att publicera den i en kartbok över världens bästa kartor.

Digitala servicelösningar

Vi har genomfört ett första test med beaconteknik, sensorer som med hjälp av bluetooth kommunicerar med smarta telefoner och installerad app. Den guidar och informerar elever om naturupplevelser i Drömskogen. Vi har även tagit fram en bokningsapplikation för stadens Cykelbibliotek. Parallellt med utvecklingen av cykelbibliotekets app har en tjänst för bokning av Streetfood-aktörer utvecklats. Även våra bygglovskunder har fått en digital servicelösning för att enklare söka bygglov för mur och plank samt flera e-tjänster. Vi har publicerat en karta som ger Helsingborgs invånare möjligheten att ge namnförslag på parker i Helsingborg. Även Stadsplan 2017 och en ny Stadsatlas finns digitalt.

2017 tog vi fram en digital servicelösning till våra bygglovskunder som underlättar när man vill söka bygglov för mur och plank.






Ekonomi – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vår ekonomi ska vara god och balanseras med hänsyn till social och miljömässig hållbarhet				
 Antal tecknade avtal med miljökrav som följs upp	-	-	4	Minst 4

Som beställarorganisation har vi stor möjlighet att ställa krav i våra upphandlingar. Upphandling är ett viktigt styrmedel för att nå samhällspolitiska mål. Att ta miljöhänsyn och sociala hänsyn i upphandlingen bidrar till en hållbar utveckling och till att nå de nationella miljö kvalitetsmålen. Men det är av vikt att kraven även följs upp, det har vi jobbat med 2017.

Vi har under året med hjälp av tredjepartsgranskning, Sweco, genomfört uppföljning av sociala krav, arbetsmiljö-, kvalitets- och miljökrav mm i några av våra större entreprenader. Vi har även beställt uppföljning av en entreprenad till och det avser Green Landscaping AB som entreprenör. Både entreprenörerna och vi som beställare upplever att den här kontrollen/uppföljningen går både enkelt att utföra och får acceptans hos entreprenörerna.

Resultatet är gott från uppföljningarna, inga allvarliga brister har upptäckts. Där brister förekommit får entreprenören återkoppla när det är åtgärdat. Ett exempel; Sweco tyckte att känslan var att det inte fanns kännedom om att kemikalierna skulle vara godkända av beställaren och inte heller kravet på kemikalieförteckning. Utifrån rapporten från Sweco åtgärdar entreprenören bristerna.

Arbetsmarknadsnämnden

Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Arbetslösheten ska minska				
 Arbetslösheten jämfört med rikssnitt	-	3 %	3,6 %	Max 2 %
 Andel försörjningsstödstagare som har en aktuell handlingsplan	-	-	49 %	Minst 75 %
 Andel kurser som fullföljs med godkänt betyg	-	-	85 %	Minst 76 %
 Antal hushåll med långvarigt försörjningsstöd	-	-	1 389	Max 1 300

Vi har inte lyckats med att driva Helsingborgs arbetslöshet närmre rikssnitt trots en fortsatt god efterfrågan på arbetskraft och relativt få varsel. Avståndet mot riket har i stället ökat med 0,6 procentenheter under året. Det beror bland annat på att en växande andel av de arbetslösa saknar de kompetenser som arbetsgivarna efterfrågar. Många av dessa personer är i en så kallad utsatt ställning på arbetsmarknaden.

Vi lyckas bättre än förra året med målgrupper nära arbetsmarknaden (de invånare som har blivit hänvisade till oss från Arbetsförmedlingen) och har utvecklat vårt stadsdelsarbete. Större andel elever som har gått yrkesinriktade program har fått arbete och Yrkespraktik för SFI-studerande är en genomförd kombination utav utbildning och arbetsmarknadsinsats som har haft goda resultat.

För att höja kompetensen hos Helsingborgs arbetskraft behöver vi hjälpa fler invånare till vuxenutbildningen eller annan högre utbildning. Vi har inte arbetat med individuellt utformade insatser, exempelvis vuxenutbildning i kombination med en arbetsmarknadsinsats, i tillräcklig utsträckning. Den behov- och målgruppsanalys som genomförts under året visade att invånarna har större behov av språkstödande insatser än vad vi tidigare har erbjudit.

Vi behöver fortsätta att utveckla hur invånarna ska flöda genom organisationen och vilka resurser som ska sluta upp kring invånaren. Fler invånare behöver en guide för att flödet i vår nya organisation ska fungera optimalt och för att fler invånare ska komma närmre ett arbete. Det finns också andra funktioner och metoder vi behöver fokusera på att utveckla.



Under 2017 har vi lagt mycket kraft inom våra respektive verksamhetsområden för att utvecklas i riktning med vår nya organisation. Samverkan inom förvaltningen, med Arbetsförmedlingen och med stadens andra förvaltningar är av största vikt för att vi ska sänka arbetslösheten till rikssnitt. Vi behöver arbeta mer med kombinationer av vuxenutbildning och arbetsmarknadsinsatser och finnas med tidigare i planeringen för andra förvaltningar. Vi behöver också tidigare komma i kontakt med företag som har behov av att anställa i framtiden för att möta deras behov. Vår roll är viktig för att fler helsingborgare ska få arbete.

Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Invånarna ska ha inflytande på verksamhetens utveckling				
 Upplevd inflytandegrad	-	-	57 %	Minst 50 %

I slutet av förra året startade förvaltningen en grupp som arbetar med att invånare som är i kontakt med oss ska få mer inflytande i organisationen. Konkret innebär det att invånarna, tillsammans med medarbetare, ska kunna förbättra och utveckla organisationens arbete. Det kan exempelvis handla om att göra e-tjänster och blanketter bättre eller att utvärdera olika arbetsmetoder. Gruppen ska även se till att invånarnas förslag når beslutsfattare i organisationen. Invånarinflytande ska genomsyra hela förvaltningen och vara en naturlig del i det dagliga arbetet.

I de olika undersökningar vi har gjort med invånarna har det framkommit att invånarna tycker att de kan påverka sin egen situation i högre utsträckning än vad de kan påverka verksamhetens utveckling. I verksamheterna ser det olika ut hur mycket vi arbetar med invånarnas inflytande. Förutsättningarna för att ha inflytande över verksamhetens utveckling skiljer sig också åt i de olika verksamheterna. I verksamhetsområde ekonomiskt bistånd tycker 90 procent av invånarna att handläggaren lyssnar på deras åsikter. 57 procent av invånarna tycker de har haft möjlighet att påverka arbetsmarknadsförvaltningens sätt att arbeta.

Invånarinflytande är en ny arbetsmetod för oss. Det är därför ett stort steg att vi har börjat strukturera hur vi tar in information från invånarna och hur vi sedan använder informationen. Det arbetet som utvecklingsgruppen har gjort behöver spridas till hela förvaltningen. Vi behöver lyfta invånarinflytande till strukturell nivå och tänka in invånarnas delaktighet tidigare i vår planering. Alla ledare och medarbetare ska se det som en naturlig del att använda invånarnas åsikter för att förbättra våra tjänster. Under året har det också blivit tydligt att vi måste förtydliga begreppet invånarinflytande för att öka förståelsen samt att vi behöver koppla på stadens servicepolicy i arbetet.




Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Barn och ungas situation ska förbättras				
 Antal barn i försörjningsstödshushåll	2 175	2 086	1 928	Högst 1 982 barn

Det genomsnittliga antalet barn i hushåll som ansöker om ekonomiskt bistånd har totalt sett ökat under 2017 i jämförelse med 2016. 2017 ingår i genomsnitt 2 579 barn i hushåll med ekonomiskt bistånd att jämföras med 2 482 barn 2016. Anledningen till att antalet barn har ökat under 2017 är att antalet nyanlända hushåll har ökat.

Antalet barn i hushåll med ekonomiskt bistånd som inte är nyanlända har däremot minskat under 2017. Under 2017 är det genomsnittliga antalet barn 1 928 att jämföra med 2 086 barn under 2016.

Vi behöver fortsätta att prioritera ärenden i vilka barn ingår samt rikta särskilda insatser till barnfamiljer. Förvaltningen har under året arbetat med att:

- Ändra ersättningssystem utifrån barns önskemål. Detta innebär betalning till barnen vid exempelvis sommarjobb
- Utveckla vägen till insatsen Smart väg
- Utöka föräldrasvenska
- Utveckla vräkningsförebyggande arbete
- Inför rubrik Barnens situation i dokumentation i planering av ärenden



Omvärld – nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Vi ska vara en aktiv samarbetspartner				
	Andel av insats- och utbildningsbudgeten som utförs av externa leverantörer	-	56 %	56 %	Minst 59 %
	Andel i arbete efter gymnasial yrkesutbildning	-	-	75,4 %	Minst 75 %

För att utveckla det utbildningsutbud vi erbjuder till invånarna är det viktigt att engagera näringslivet som en aktiv aktör för att förbättra matchningen på strukturell nivå. Genom bättre samarbete såväl externt som internt kan vi möjliggöra nya former av anpassade utbildningar och insatser. Vi ser redan vissa resultat. Vuxenutbildningen har exempelvis genom samverkan med olika branscher och andra myndigheter startat fyra nya lokala och regionala utbildningarna:



- Utbildning för visstidsanställd personal inom bland annat äldreomsorg i samverkan med vård- och omsorgsförvaltningen
- Regional bussförarutbildning i samverkan med Klippans kommun (bussförare är ett bristyrke)
- Utbildning i yrkessvenska på arbetsplatsen Albina Snacks (ett företag som har anställt många nyanlända)

Inom ramen för Helsingborgs stad som samhällsbyggare uppmanar vi stadens nio förvaltningar att ta fram extra arbetsuppgifter som kan genomföras av invånare som idag saknar arbete. Tanken är att stadens arbetsplatser ska fungera som en trampolin ut i arbetslivet. Vi har skapat 96 extra tjänster fram till årsskiftet.

Förvaltningen har under 2017 upphandlat 56 procent av insats- och utbildningsbudgeten externt. Det innebär att utfallet ligger strax under målvärdet på 60 procent. Siffran baseras på kostnaden för 2016 för interna insatser med korrigeringar för gjorda förändringar och volymer under året. Siffran är avstämd med verksamhetscheferna som bedömer att förhållandet är i motsvarande omfattning som föregående år. För att få mer underlag till 2018 års bokslut behöver strukturen för bokföringen av interna och externa kostnader på insats- och utbildningsnivå utvecklas för att motsvara den nya organisationen.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska minska vår miljöpåverkan				
 Minskad energianvändning	-	-	7 %	Minst 1 %

Förvaltningens Miljögrupp har arbetat med att påverka beteende vad gäller avstängning av elektronisk utrustning. Det arbetet har än så länge skett i liten skala. Mer troligt är att det är yttre faktorer som har gjort att energiförbrukningen minskat. Exempelvis har ventilationen förbättrats på Järnvägsgränd 35.



Organisation – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare				
 Hållbart medarbetarengagemang (HME)	79	77	76	Minst 80

Alla anställda har påverkats av omställningsarbetet med införandet av den nya organisationen. Cheferna har under 2017 fått arbeta med att rekrytera och få saker på plats. Ledarskapet och uppföljning av mål har kommit efter och blivit bortprioriterat. Vi hade behövt arbeta mer med att öka tilltron till att omorganisationen kommer att bidra till positiv utveckling på lång sikt. Det har funnits en otydlighet i rollfördelningen, som kan påverka hur ledarskapet har uppfattats. Mandat och ansvar mellan verksamhet och support behöver också förtydligas.

Vi har definierat gemensamma kulturmål med begreppen tillit, tillsammans och nyfikenhet. Kulturmålen har gjort det lättare att kommunicera och visualisera en kulturförflyttning. Vi behöver fortsätta arbetet med att skapa en tydlig bild över vart förvaltningen vill.



När vi tillsätter arbetsgrupper behöver vi bli bättre på att tydliggöra vilket mandat gruppen har och hur deras arbete kommer att tas tillvara. Medarbetarnas utvecklingsmandat är ett begrepp som vi måste definiera och det ska tas fram en definition under våren.

Efter sommaren uppfattar vi en positiv utveckling med medarbetare som vill hitta lösningar och ser utveckling framåt. Ledningsforum (en gång i månaden träffas alla ledare för att arbeta med att utveckla ledarskapet) har gjort att alla som har ledarroll träffas regelbundet. Det har skapats trygghet i rollen och lett till mer ärliga och ifrågasättande diskussioner vilket är goda förutsättningar för en stark utveckling framåt.

Organisation – nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Vi ska öka invånarnas användande av våra e-tjänster				
	Andel försörjningsstödsansökningar via e-tjänst	-	-	6 %	Minst 50 %

Invånarna kan nu söka ekonomiskt bistånd digitalt. Arbetet med att införa e-tjänsten har pågått intensivt tillsammans med leverantören under året. Planen för året var att tjänsten skulle vara igång innan sommaren men starten blev uppskjuten till slutet av hösten. Vi behöver bli bättre på att se över rutiner och arbetssätt innan vi startar digitaliseringsprocesser och gemensamt (verksamhet och Support) ställa krav på de IT-lösningar vi ska införa. För att kunna utnyttja digitaliseringens möjligheter behöver vi också fortsätta att säkra frågorna kring rättssäkerhet och personlig integritet.





För att skapa bättre digitala helhetslösningar för våra invånare behöver vi ta ett större gemensamt grepp på förvaltningen och inom staden. Vi har under hösten utsett en grupp som har ansvar för att ta ett helhetsgrepp tillsammans med övriga staden. Vi har också sett svårighet med kompetensförsörjning på grund av det höga löneläget hos högkvalificerade ledare inom IT-området. På statlig nivå införs gemensamma lösningar över hela landet och det finns därför helt andra resurser. På kommunal nivå hittar vi alla våra egna lösningar.

Ekonomi – nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Vår ekonomi ska vara balanserad och ta hänsyn till social och miljömässig hållbarhet				
	Invånare som får sysselsättning genom sociala villkor i stadens upphandlingar	24	13	141	Minst 100

Under året har staden slutit avtal med arbetsfrämjande villkor på 102 företag, vilket gör att vi totalt är uppe i 114 företag. Av dessa har 36 leverantörer erbjudit sysselsättningar under 2017. Stadens gemensamma styrkortsmål 2017 var 100 invånare i sysselsättning kopplat till arbetsfrämjande insatser i upphandlingar. Vi definierar sysselsättningar som anställningar, praktikplatser och lärlingsplatser. Under året har 141 invånare fått sysselsättning på dessa företag med arbetsfrämjande insatser i sina avtal med staden. Av dessa har merparten varit praktikplatser. 18 av sysselsättningarna har varit anställningar.

Jämfört med föregående år, då det blev 13 sysselsättningar, är resultatet betydligt bättre. Orsaker är att arbetsformen med andra förvaltningar har utvecklats och att samarbetet med den centrala upphandlingsenheten har förbättrats. Vi har också ökat våra interna personalresurser som arbetar med frågan.

Socialnämnden

Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska öka den enskildes möjlighet till sysselsättning, bostad och utbildning				
 Andel barn och unga i identifierade riskzoner med förbättrade skolresultat	100 %	100 %	100 %	100 %
 Andel klienter inom Vuxen som fullföljer sin insats	-	-	83 %	Minst 76 %
 Klienternas helhetsintryck av förvaltningens arbete (Nöjd Kund Index; NKI)	77	79	81	Minst 75

Socialnämndens strategi är att arbeta både strukturellt och individuellt, för att skapa bästa möjliga förutsättningar för att invånare i social utsatthet ska ta aktiv del av samhället.

Målet för verksamheten är att öka de skyddande faktorerna för att barnet ska klara en framtid av egen kraft. En god utbildning är en stark skyddsfaktor som kan kompensera för de risker som en del barn inom socialtjänsten utsätts för. Utbildning är dessutom en faktor som är fullt möjlig att påverka. Sedan 2013 finns en överenskommelse om samverkan upprättad mellan skol- och fritidsförvaltningen och socialförvaltningen. Samverkansavtalet fastställer att båda förvaltningarna arbetar aktivt tillsammans inom olika områden för att nå en fungerande samverkan. För att få samverkan att fungera krävs arbete och hållbara strukturer och inom verksamheten arbetar vi med, och utvecklar olika metoder och projekt för att få detta att fungera. Samverkansformerna har vidareutvecklats under året. Exempel på detta är:

- Omlottgruppen som är en samverkansgrupp bestående av chefer från skol- och fritidsförvaltningen, vård- och omsorgsförvaltningen och vår verksamhet. I gruppen förs dialog om situationer där behov finns av en fördjupad samverkan. Detta innebär att båda förvaltningar behöver delta i samverkan med insatser som kompletterar och stödjer den andra förvaltningens insatser på bästa sätt för kommunens invånare.
- Samsynsmöten sker mellan utrednings- och uppföljningsenhetens chefer, sakkunniga socialsekreterare och chefer från grundskolans och gymnasieskolans verksamhetsområden. Arbetet har bland annat lett till kortare kontaktvägar och förbättrad kommunikation mellan cheferna.
- I höstas startade skol- och fritidsförvaltningens närvaroteam upp sin verksamhet och vi har inlett ett samarbete med teamet. Närvaroteamet omfattar arbete med alla barn och ungdomar med hög frånvaro från skolan.
- Vi har arbetet med samverkansmodellen Skolfam i drygt 10 år. Genom modellen följer vi systematiskt upp familjehemsplacerade barns kunskapsutveckling samt emotionella- och sociala utveckling. Resultaten visar att hittills har 95,5 procent av barnen gått ut grundskolan med behörighet att söka till gymnasiet.

En samverkansgrupp kring hedersrelaterat våld har bildats med representanter från socialförvaltningen, skol- och fritidsförvaltningens elevhälsa, arbetsmarknadsförvaltningen, Åklagarmyndigheten, Brottsofferjouren, Kvinnojouren och Ungdomsmottagningen. Syftet är att ha en samsyn i staden och samverka kring hedersrelaterade frågor och en samverkansplan har tagits fram som beskriver respektive organisations uppgift vid misstanke om hedersrelaterat våld/förtryck.



Gemensamma resursers uppdrag spänner över hela skalan av kontakter från dem som befinner sig i ett utanförskap till dem som behöver ett visst stöd i en utsatt livssituation fram till att skapa ny kunskap och nya metoder att arbeta förebyggande inom nya samhällsutmaningar.

Vi har sökt kunskap om vad som skapar värde med fokus på de processer våra målgrupper är involverade i. Syftet är att kunna forma insatser som är så skräddarsydda som möjligt och som har ett långsiktigt perspektiv. Vi har även på målgruppsnivå sökt upp nya grupper för att tillsammans med dem skapa och pröva nya insatser exempelvis flickor som riskerar psykisk ohälsa.

Ett arbete med utgångspunkt i den individuella nivån som till skillnad från ovan börjar i det enskilda dagliga mötet med dem vi finns till för och syftar till att varje gång förbättra oss genom att undersöka bemötande och resultat i hur den enskilde upplever att dess situation förändras. Detta arbete bygger på varje medarbetares vilja att förbättra sig i mötet och den arbetsallians som finns. Detta kan liknas vid finskrädderi. Den fokuserar på hur vi tillsammans med den enskilde kan skapa behövlig motståndskraft under deras resa genom livet i utbildning, arbete, föräldraskap med mera.

Vuxenverksamhetens Bostad först har utvecklats under året och har en fortsatt hög kvarboendesiffra. Sysselsättning och dagliga aktiviteter är något som är väsentligt för den rehabilitering som vi ger till vuxenverksamhetens målgrupper. Genom regelbundna brukarråd och enkäter försöker vi skapa en sysselsättning som matchar klienternas önskemål så mycket som möjligt. Detta har lett till att efterfrågan ökat så pass mycket att vi inte längre ryms i de befintliga lokalerna.

Genom ett samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen och Kriminalvården arbetar vi aktivt med att hjälpa klienter ut i arbete eller utbildning.

Invånare – nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Vi ska förbättra levnadsvillkoren för utsatta barn och unga				
	Andel klienter inom Barn, unga och familj som fullföljer sin insats	-	-	86 %	Minst 80 %

Socialnämndens strategi är att arbeta proaktivt, både strukturellt och individuellt, i gränsöverskridande samarbete för att skapa bästa möjliga förutsättningar för barn och unga att lyckas.

I samskapande med biologföräldrar har vi fortsatt arbetet med att utveckla en modell för att stärka och stödja föräldrar till placerade barn. Forskning visar att det ger ett bättre resultat för barnet när biologföräldrarna får stöd. Tillsammans med föräldrarna och utifrån deras erfarenheter kommer vi utveckla våra tjänster för att bättre ta hand om föräldrarna.

En betydande del av vår verksamhet består av stöd på olika sätt till barn och föräldrar i tillfälligt eller mer bestående utsatta livssituationer. Till detta kommer att vi arbetar med renodlat förebyggande insatser både direkt som exempelvis via familjecentralerna och indirekt via tillstånds och tillsynsarbete, ANDT stödet till skolorna samt via PART:s uppdrag med nya metoder i samverkan med skola och förskola.

Under 2017 har familjevåld inkluderat ny metod för barn som bevittnat våld, PART har avslutat och rapporterat första steget i HELA BARN, en metod för förskolepersonal att arbeta med tidig upptäckt

och stöd för barn med normbrytande beteende, via intervjuer och samskapande designat ett första material som de nu prövar på skolorna för tidig upptäckt och förebyggande arbete med flickor som riskerar psykisk ohälsa, tillsammans med bland andra Skåneidrotten metoder för att fysiskt aktivera flickor som riskerar psykisk ohälsa, arbete med kugghjulsutredningar där man prövar sociala utfallsberäkningar.

Tidiga insatser som vänder sig till barn, unga vuxna och föräldrar har satsat på att nå föräldrarna till de mindre barnen, grupperna för föräldrautbildning har varit mer än fulltecknade över året, en online utbildning har startat och familjecentralerna står för vår största ökning av serviceinsatserna. Familjerätten har under senare delen av året ställt om hela sin verksamhet och skapat en utredande och en stödjande del i form av Familjepunkten. Detta för att kunna anta utmaningen att förebygga och ge tidiga insatser samt för att möta nya familjebildningar och nya kulturer.

Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Utfästelsen kring våra tjänstegarantier ska hållas				
 Andel berörda som kontaktats inom 7 dagar efter att de informerats om att beslut fattats att utredning ska inledas (tjänstegaranti)	-	80 %	95 %	100 %
 Andel ärenden om stadigvarande serveringstillstånd med högst två månaders handläggningstid (tjänstegaranti)	-	97 %	100 %	100 %

Socialnämnden strategi är att arbeta utifrån definierade och tydliga tjänsteprocesser.

Tjänstegaranti 1:

Andel berörda kontaktade inom 7 arbetsdagar sedan beslut om att inleda utredning är fattat.

Utfallet av tjänstegarantin är 95 procent, en förbättring med 15 procent jämfört med 2016. Utfallet är 98 procent för Barn, unga och familj och 92 procent för Vuxen. För att hålla tjänstegarantin arbetar man idag med att fördela ärendet så snart det kommer till utrednings- och uppföljningsenheterna från mottagningsenheten. Tjänstegarantin upplevs som positiv av verksamheterna. Om tjänstegarantin inte kan hållas görs en avvikelserapportering där antal, överskriden tid samt orsak registreras och varje månad görs en analys. Genom analysen kan man se mönster och på så vis identifiera återkommande brister och därmed åtgärda dem.

Tjänstegaranti 2:

Handläggningstiden från det att ett ärende är komplett vid stadigvarande serveringstillstånd är högst två månader.

Utfallet av tjänstegarantin är 100 procent. Resultatet är en följd av att tillståndsenheten arbetat intensivt med att förkorta sina handläggningstider och att öka sin effektivitet.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska öka invånarnas delaktighet och medskapande				
 Andel invånare i förhållande till tjänstepersoner i förvaltningens innovationsgrupper/utvecklingsprojekt	-	70 %	70 %	50 %




Socialnämndens strategi är att inspirera och stimulera till entreprenörskap och samarbete samt öppna vägar för invånarnas deltagande och medskapande i förvaltningens verksamhetsutveckling.

I mars höll Maskrosbarn i en workshop inom ramen för det förvaltningsövergripande projektet "Samskapande tjänster" som syftar till att skapa bättre sociala tjänster genom delaktighet och medskapande. Medarbetare från verksamheten deltog i workshopen tillsammans med ungdomar med erfarenhet av socialtjänsten. En arbetsgrupp med medarbetare från verksamheten har bildats samt en styrgrupp bestående av förvaltningschef, representant från Maskrosbarn, socialsekreterare, enhetschefer och verksamhetschef från BUF samt representanter från invånare med erfarenhet av socialtjänsten. Gruppen arbetar med bemötande och förhållningssätt, digitala verktyg för att öka tillgängligheten med mera. Konkreta exempel är att bjuda in ungdomen att ta del i sin egen process och att socialsekreteraren skriver tillsammans med ungdomen för att avdramatisera dokumentet. Ett annat exempel är att skicka en egen kallelse och välkomstbrev till ungdomen. Ett besöksrum pimpades av ungdomar ganska kort efter workshopen och är välanvänt. Försök har också gjorts att bjuda in invånare med erfarenhet av socialtjänsten vid rekrytering av ny medarbetare för att lyfta in ytterligare en dimension i rekryteringen.

Gemensamma resursers enhet PART har arbetat med att via samskapande metoder börjat bryta ny mark inom flera områden så som förskolans arbete med normbrytande beteende och psykisk ohälsa hos unga flickor. Ett material är framtaget och provas nu på skolor i Landskrona och Helsingborg.

Tidiga insatser i samma verksamhetsområde har fortsatt, fördjupat och utökat arbetet med FIT (Feedback Informed Treatment) metoden som bygger på att skapa kunskap om bemötande och uppnått värde vid varje möte. Implementeringen av denna metod är vårt sätt att göra feedbackkultur och förbättringskultur till verklig vardag i våra tjänster.

Vuxenverksamheten har jobbat med att förbättra och utöka metoder där klienterna är medverkande och delaktiga bland annat genom brukarråd men även genom metoder såsom Case Management.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska minska vår miljöpåverkan				
 Andel inköpta ekologiska och/eller närodlade livsmedel ska öka	34 %	24 %	36 %	Minst 35 %
 Andel av förvaltningens boenden som minst två gånger i veckan serverar vegetariskt alternativ	-	-	100 %	100 %






Socialnämndens strategi är att genom sitt miljö- och energiledningssystem bedriva ett effektivt och strukturerat miljöarbete med syftet att minska miljöpåverkan.

Socialnämndens strävan är att bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle genom att minimera vår miljöpåverkan, förebygga förorening och kontinuerligt arbeta med ständiga förbättringar.

Samtliga boenden i de verksamheter som ingår i mätningen (barn, unga, familj och vuxen) erbjuder vegetariskt alternativ dagligen. Personalen motiverar klienterna att välja vegetariskt, men det är klienterna som avgör vad de föredrar att äta.

Vidare arbetar vi för att ekologiska och/eller närodlat livsmedel ska öka genom att inköpsansvarig har stort fokus på detta. Vi pratar också kring hur enheterna ska kunna göra sina beställningar tillsammans med gemensam en leverans för att minska transport. Vi för även en dialog kring enheternas matinköp för att öka medvetenheten kring matsvinn och miljöpåverkan.

Förvaltningen arbetar även med andra mål som bland annat avser avfalls- och transportfrågor (se punkt 6 Livskvalitetsprogrammet).

Organisation – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare				
 Hållbart medarbetarengagemang (HME)	73	77	79	Minst 80
 Andel enheter med ett HME (Hållbart medarbetarengagemang) lika med eller högre än stadens utfall	-	24 %	35 %	Minst 35 %
 Andel sjukfrånvaro	-	-	6,1 %	Högst 5 %
 Andel enheter med sjukfrånvaro lägre än fem procent	62 %	51 %	61 %	Minst 60 %

Socialnämndens strategi är att skapa förutsättningar för att kunna arbeta med kontinuerlig och högfrekvent klientkontakt.



Det genomsnittliga utfallet för året är att 61 procent av enheterna i förvaltningen klarar målet med en sjukfrånvaro lika med eller lägre än 5 procent. Den genomsnittliga sjukfrånvaron för året är 6 procent att jämföra med nämndens målvärde på 5 procent. Periodens genomsnittliga sjukfrånvaro för verksamhetsområdet Vuxen är 9 procent jämfört med Barn, unga och familj 5 procent, Gemensamma resurser 4 procent, Ensamkommande 7 procent och Administration 3 procent.

Den generella trenden i Sverige är att sjukskrivningarna ökar. Socialförvaltningen behöver fortsätta att arbeta systematiskt med sjukfrånvaro och förebyggande arbete för att frånvaron ska minska. Framöver kommer det förebyggande- och rehabiliteringsarbetet fortsatt vara ett fokusområde. En god arbetsmiljö är en central faktor för att betraktas som en attraktiv arbetsgivare. Socialförvaltningen arbetar med att bevara och utveckla en främjande arbetsmiljö. Arbetet fortsätter även med att tydliggöra organisationen, uppdragen och ledningsstrukturen, detta för att vidareutveckla ledarskap och medarbetarskap.

Samspelet mellan medarbetare - medarbetare och medarbetare - ledare är ett fortgående fokusområde. Förvaltningen arbetar enligt samverkansavtalets intentioner, och har i en utvecklingsgrupp tillsammans med facken arbetat för att öka antalet arbetsplatsombud och höja kompetensen internt kring dessa intentioner och åtaganden. Allt i syfte att öka delaktigheten i organisationen. För att stödja cheferna i deras APT och övriga arbetsmiljöarbete har HR fortsatt att regelbundet anordna erfaren-

hetsträffar, med teman som utgår från förvaltningens årsklocka för APT. Erfarenhetsträffarna syftar till att belysa de områden som ska aktualiseras på alla APT, ge viktig kunskap och input samt möjliggöra erfarenhetsutbyte och dialog. Erfarenhetsträffarna är uppskattade, och kommer att utökas till att även innehålla stöd till cheferna kring det ekonomiska ansvaret som ingår i arbetsgivarrollen. Vi ser att våra insatser och vårt stöd till cheferna gett resultat. I medarbetarundersökningen ökade index på ledarskap från 79 till 82, vilket är samma som stadens index. Totalt HME-index för socialförvaltningen ökade 2017 från 77 till 79, vilket gör att vi närmar oss vårt mål på index 80.

Förvaltningen har fortsatt arbeta med olika förbättringsaktiviteter som finns i handlingsplanen som upprättades utifrån föregående års medarbetarenkät inom områden styrning och styrkort, delaktighet, medarbetarsamtal/medarbetarplan, möteskartläggning och kommunikation. Vi ser i medarbetarundersökningen att vårt fokus på verksamhetsstyrning under året gett effekt då vi ökat index från 75 till 77. Verksamhetsstyrning kommer även 2018 att vara ett fokusområde eftersom vi fortsatt ligger lågt i förhållande till staden.

Organisation – nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Vi ska öka den enskildes möjlighet till personlig och elektronisk kontakt				
	Antal uppdrag inom förvaltningens serviceverksamheter	2 170	2 305	2 159	Minst 2400

Socialnämndens strategi är att genom strategisk kommunikation uppmuntra och förenkla för invånarna att komma i kontakt med socialförvaltningen på frivillig väg, genom insatser som inte kräver biståndsbedömning.

Vad gäller det faktiska mätetalet kopplat till detta mål uppnås inte det. En rad förändringar i verksamheten har skett under året vilket ökat tillgängligheten för stadens invånare visavi de sociala tjänster vi erbjuder. Familjerätten ställer om sin verksamhet och skapar en servicedel på Familjepunkten och ökar samtidigt sin tillgänglighet inte minst digitalt men även med helgöppet och planerad rådgivning per telefon vissa kvällar.




Digitalisering av socialt arbete har stått högt upp på agendan såväl nationellt som lokalt. Förvaltningens har uppmärksammats i många sammanhang och vårt arbete väcker stor nyfikenhet runt om i landet. Förvaltningens ingång i digitaliseringen av det sociala arbetet är att, med hjälp av befintliga digitala lösningar som stadens invånare använder i sin vardag, underlätta i människors vardag genom att erbjuda digitala alternativ. Ett axplock på de digitala tjänster som erbjuds är följande:

- En mer levande uppföljning av kontaktpersoner via bild och film
- Öka inkluderingen av klienten genom att skriva utredningen tillsammans med klienten med hjälp av projektor
- Digitala klientmöten via videosamtal
- Klientkontakt via krypterade meddelandetjänster
- e-tjänst för ansökan om samarbetssamtal, avtal om vårdnad, boende och umgänge samt faderskap/föräldraskap
- Digital tidsbokning
- Påminnelse om bokad tid via sms
- e-tjänst för digital anmälan visavi stadens skolor

- Digital föräldrautbildning

Utöver detta pågår även projektet digitalt utanförskap där våra brukarutvecklare och digitala coacher från klientleden kompetensutvecklar mindre digitalt bevandrade klienter i något man skulle kunna beskriva som digital samhällskunskap. Detta är ett projekt som visar på goda resultat och där handledningen under året spridit sig i staden och där våra coacher nu också anlitas av stadens bibliotek för handledning i digital samhällskunskap gentemot bibliotekens besökare.

Även om mätetalet kopplat till målet inte är uppnått är vår bedömning utifrån beskrivningen ovan att målet trots allt är uppnått.

Ekonomi – nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Vi ska ha kostnadseffektiva lösningar				
	Andel öppenvård av den totala vårdvolymen (biståndsbedömd vård)	55 %	61 %	56 %	Minst 50 %
	Genomsnittlig insatstid inom extern heldygnsvård (institutionsplaceringar)	-	151 vårddyggn	192 vårddyggn	Högst 160 vårddyggn

Socialnämndens strategi är att erbjuda klienter rätt insats i rätt tid under rätt tidsperiod.

För att lyckas uppnå kostnadseffektiva lösningar för att möta klienternas behov är en fungerande vårdkedja A och O. I denna vårdkedja kan det ibland ingå extern placering som ett led men även öppenvård och interna placeringar eller boendelösningar. För att kunna möta de utmaningar vi står inför i form av ett ökat ärendeflöde måste hemmaplanslösningar användas i större utsträckning, då dessa i stort sett alltid är ett billigare alternativ än externa alternativ samtidigt som kvaliteten på denna vård och behandling i de flesta fall är likvärdig eller till och med bättre.

Inom verksamhetsområdet Barn, ungdom och familj har fokus lagts på att skapa struktur och medvetenhet kring budget och uppföljning av densamma. Genom så kallade enhetsdialoger har verksamheten skapat en ökad insyn i verksamhetens och enheternas budget för alla verksamma inom organisationen. Vid årets början hade verksamheten målsättning att genom dialog och kvalitativ uppföljning av pågående och avslutade placeringar skapa ökad kostnadseffektivitet kring upphandlad vård. Detta behöver utvecklas ytterligare och arbetet fortsätter under 2018. Verksamheten har genom årets arbete skapat förutsättningar för en fortsatt utveckling genom bland annat samlad information om aktuella placeringar.





Det förvaltningsövergripande kvalitetsledningssystemet förväntas innehålla processer som leder till en tydligare handläggning som möjliggör eventuella förändringar i utrednings- och insatsprocessen.

Den fokus på samarbete, samverkan och samskapande som Gemensamma resurser fokuserat på under året har inneburit att fyra nya kommuner tillkommit inom familjerätten och verksamheten inom Maria Nordväst har ökat sitt samarbete med andra vårdgivare. Dessa två verksamheter är exempel på hur stordriftsfördelar kan nyttjas på ett bra sätt för att såväl få en högre kvalitet som mer kostnadseffektivitet.

Tidiga Insatser och Elevhälsan samverkar i projektet om barn och ungas psykiska hälsa. Inom skola och socialtjänst har enheten PART tagit fram beräkningsmodeller på socialt utfall för att synliggöra kostnader och långsiktigare vinster.

Vuxenverksamheten har haft ett stort fokus på det ekonomiska utfallet och arbetat aktivt med att minska de externa placeringarna utan att klienten blir lidande. En placeringsgrupp bestående av enhetschefer, verksamhetschef, centrala verksamhetsutvecklare och sakkunnig socialsekreterare har skapats för att på ett bättre sätt systematisera behoven hos de externt placerade klienterna och på sått kunna matcha dessa mot lämpliga insatser på hemmaplan.




Idrotts- och fritidsnämnden

Invånare - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fritid Helsingborg ska ge alla i staden möjlighet att påverka sina val av fritidsverksamheter				
 Andel barn och ungdomar som upplever sin fritid meningsfull	90 %	89 %	88 %	Minst 95 %
 Andel 10-19-åringar som är medlemmar i en förening	-	54 %	54 %	Minst 54 %
 Andel barn och ungdomar i öppen verksamhet som anser att de får vara med och bestämma	78 %	85 %	83 %	Minst 85 %

Den öppna fritidsverksamheten är basen i vårt arbete för att erbjuda stadens invånare ett varierat utbud av fritidsaktiviteter. Vi arbetar på olika sätt för att involvera och göra ungdomar mer delaktiga i verksamheten. Resultaten varierar och det är tydligt att vi ständigt behöver prova nya former och aktivt uppmuntra våra besökare att engagera sig i sina fritidsaktiviteter. Ungdomsråd finns på ett antal fritidsgårdar som arbetar tillsammans med vår personal för att fånga upp och genomföra idéer och förslag från ungdomarna.

Festivalen Beatzwave som vi arrangerade tillsammans med Medborgarskolan, HASAB och kulturförvaltningen i början av september är ett bra exempel på ungdomarnas delaktighet. Initiativet till evenemanget kom från en grupp besökare på Block 15 och Viktoriahuset som också deltog i planering och genomförande. Trots en regnblöt dag blev det ett mycket lyckat arrangemang som gav både ungdomarna och oss många nya kunskaper.

Skol- och fritidsförvaltningen genomför på uppdrag av barn- och utbildningsnämnden varje år en attitydundersökning bland elever i stadens grund- och gymnasieskolor. Eleverna får förutom frågor om sin skola även uttala sig om sin fritid. I årets undersökning svarade 88 procent av eleverna att de hade en meningsfull fritid. Det innebär att resultatet har sjunkit för andra året i rad. Vår verksamhet är en viktig del i ungdomars utbud av fritidsaktiviteter. Tillsammans med besökare i våra verksamheter och föreningslivet behöver vi analysera orsakerna till det lägre utfallet så att vi kan bidra till att unga upplever sin fritid mer meningsfull.





Invånare - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fritid Helsingborgs verksamhet ska vara öppen och inkluderande				
 Vi garanterar att den öppna fritidsverksamheten erbjuder aktiviteter för ungdomar varje helgfri lördag	100 %	100 %	100 %	100 %
 Andel barn och ungdomar i öppen verksamhet som upplever trygghet och trivsel	94 %	94 %	93 %	Minst 95 %

Aktiviteter på helger är ett viktigt inslag i det samlade utbudet i den öppna fritidsverksamheten. Våra fritidsgårdar och mötesplatser ser genom samarbete till att det finns flera anläggningar att besöka

varje lördag. Ett exempel är Viktoriahuset som är öppet alla lördagar och här är ungdomarna drivande i att skapa aktiviteter för sina kompisar. Det finns en kafégrupp och man arrangerar bland annat LAN, spelkvällar och filmvisning på helgerna.

Zonen i Teknikhallen bakom Olympia är nu helt etablerad som en populär helgaktivitet. Varje lördag deltar mellan 100 och 150 ungdomar och det är glädjande att en allt större andel av dessa är flickor. Det som är särskilt positivt med Zonen är engagemanget från ungdomarna för att bidra till en attraktiv mötesplats. Verksamheten har uppmärksammats utanför staden och blev under våren IQ-certifierad. Detta är ett kvitto på att vår verksamhet är ett positivt drogfritt alternativ för ungdomar som söker aktiviteter på helgerna.

Fritid Helsingborg kommer att leva upp till tjänstegarantin om att den öppna fritidsverksamheten ska erbjuda aktiviteter för ungdomar varje helgfri lördag. Fritid Helsingborg har även sommaren 2017 haft ansvaret för bevakningen på stadens stränder. Efter beslut i nämnden fick vi uppdraget att höja kompetensen på personalen genom att anställa havslivräddare. Trots kort förberedelsestid lyckades vi rekrytera och utbilda en grupp som haft daglig bevakning på tre badplatser under sju veckor. Livräddarna har blivit mycket positivt mottagna av besökare och vi gjort många värdefulla erfarenheter som vi kan använda för eventuella framtida uppdrag.

Invånare - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fritid Helsingborg ska ge alla barn och ungdomar lika möjligheter				
 Andel anläggningar som är tillgänglighetsanpassade	65 %	77 %	86 %	Minst 86 %
 Andel flickor i den öppna fritidsverksamheten	-	30 %	38 %	Minst 36 %
 Andel pojkar i Fritid Helsingborgs lovverksamhet	-	39 %	38 %	Minst 36 %





Under sommaren kunde vi utvidga det ordinarie lovprogrammet med fler valmöjligheter genom de extra medel från Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF) staden tog emot. Ytterligare cirka 1 000 aktivitetstillfällen tillkom som ett resultat av statsbidraget. Samtliga aktiviteter var gratis.

Våra lokaler ska vara tillgängliga för alla invånare i staden. Arbetet vi gör i samarbete med fastighetsförvaltningen för att bygga om anläggningar för att öka tillgängligheten har gett mycket goda resultat. Jämfört med föregående år har andelen anläggningar som är tillgänglighetsanpassade ökat med nio procentenheter. Det finns ytterligare åtgärder som kan genomföras men beroende på byggnadernas konstruktion och ålder kan det bli svårt att uppnå en ännu högre andel. I vissa fall är staden inte ägare till byggnaden vilket begränsar möjligheterna till förändringar.

Vi ser en mycket positiv utveckling när det gäller andelen flickor i den öppna fritidsverksamheten. I år har vi ändrat öppettiderna på fritidsgårdar och mötesplatser för de äldre ungdomarna. Vi var medvetna om att satsningen kunde innebära att vi tappat en del besökare i åldern 10-12 år vilket också skedde. Dock har antalet deltagare ökat bland tonåringarna och mest bland flickorna. Utbildningen *Men tjejerna då...* som flera fritidsledare deltog i har troligen också haft positiv inverkan. I utbildningen gavs konkreta metoder och kunskaper kring hur flickor kan stärkas och inkluderas i verksamhet på sin fria tid. Mest beror ändå ökningen på att vi har en i stort sett lika stor andel flickor som pojkar i andra

delar av den öppna fritidsverksamheten, som till exempel *Bli ditt bästa jag* som vi bedriver på fjorton grundskolor.

Lovverksamheten är en viktig del i vårt arbete för att ge barn och ungdomar en aktiv och meningsfull fritid. Till ingen eller låg kostnad erbjuder vi tillsammans med föreningslivet ett omfattande program på sport-, sommar- och höstlov. Även 2017 var det flest flickor som anmälde sig till lovaktiviteterna men pojkarnas andel har ökat.

Omvärld - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fritid Helsingborg ska ge stadens invånare möjligheter till ett fysiskt aktivt liv				
 Medelbetyg i medborgarundersökning på fråga avseende möjligheter att utöva fritidsintressen	7,5	7,5	7,6	Minst 7,9
 Antal bidragsberättigade aktivitetstillfällen per invånare i åldern 7-20 år	4,3	4,3	4,5	Minst 4,7
 Vi garanterar att det årets alla dagar finns inom- eller utomhusanläggning öppen för verksamhet	100 %	100 %	100 %	100 %




Nämndens uppdrag till Fritid Helsingborg att skapa fler möjligheter till fysisk aktivitet genomsyrar all verksamhet. Första årskullen med "En frisk generation" avslutades i juni. Projektet har varit väldigt uppskattat av alla. Barnen, syskon och vårdnadshavare har kommit varandra närmare och verkligen gillat konceptet. Tillsammans med Nanny Palmkvistskolan startade vi två nya grupper för elever i årskurs två och deras familjer när höstterminen drog igång.

Bli ditt bästa jag är ett annat bra exempel på hur vi i den öppna fritidsverksamheten arbetar med att ge stadens invånare nya och fler möjligheter till ett fysiskt aktivt liv. Styrkan i verksamheten ligger i att våra fritidsledare under förmiddagarna får möjligheten att bygga relationer med eleverna som vi sedan kan dra nytta av i vår övriga fritidsverksamhet på eftermiddagar, kvällar och helger. Det som är en bonus för fritid, blir en direkt vinst för skolan genom att den fysiska aktiviteten påverkar koncentrationen, studieresultaten och stämningen på skolan positivt. Under 2017 aktiverade *Bli ditt bästa jag* drygt 50 000 elever i aktiviteter under, och i direkt anslutning till skoltid.

Utökningen av Zonen med The Basement på Idrottens hus på fredagkvällar var ett pilotprojekt vi drev under hösten som slog väldigt väl ut. Ungdomar från hela staden fick bland möjlighet att prova bågskytte, gym, kampsport och boxning, men vi hade även datorprogrammering och layout för att bredda programmet till mer än idrott. Ett väl fungerande samarbete med föreningar var avgörande för att projektet kunde förverkligas med kort varsel och med bra resultat.

Trots sommarens mindre inbjudande väder innebar denna tid på året stora möjligheter till fysisk aktivitet utomhus. Dagarna före och under Hx bjöd vi in till Kalas med aktiviteter på olika platser i staden. Vi hade Splash Run, en vattenhinderbana, på Olympiafältet. I teknikhallen var det premiär för Skills arena, ett helt nytt koncept med tävlingar inspirerade av datorspelet FIFA 17. Våra fritidsledare har byggt banor med inspiration från datorspelet som på ett lekfullt sätt utmanar och testar fotbollsfärdigheter. Över 4500 barn och unga deltog i Skills arena som sammanföll med Eskilscupen. Under Hx hade vi en trampolinpark vid konsul Perssons villa. Våra multiarenor och utegym är välbesökta och vi ser att




satsningen på spontanidrott bär frukt. Utbyggnaden av anläggningar som inbjuder till fysisk aktivitet på utövarnas villkor ska fortsätta.

Omvärld - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fritid Helsingborgs verksamhet ska vara hållbar för miljö och klimat				
 Användning av rent kväve på grönytor	2,6 kg per 100 kvm	2,6 kg per 100 kvm	2,6 kg per 100 kvm	Max 2,6 kg per 100 kvm
 Andel inköpta ekologiska livsmedel	-	40 %	38 %	Minst 42 %

Under 2017 har kvävemängden varit fortsatt låg på de ytor som hanteras av Fritid Helsingborg. Vi ligger i dagsläget på 2,6 kilo rent kväve under ett år per 100 kvadratmeter, vilket också är målvärdet. Att vi år inte nådde en ännu lägre förbrukning förklaras av en kall vår men framförallt en mycket blöt höst.

Enligt statistiken över inköp av livsmedel inom ramen för stadens avtal utgjorde ekologiska livsmedel 38 procent under 2017. Det är ett något sämre resultat jämfört med förra året. En möjlig förklaring kan vara att frågan har varit mindre i fokus och att vi därför väljer invanda snarare än miljömässigt bra alternativ. Vi måste påminna varandra om att det är viktigt att välja ekologiskt och att vårt köpbeteende har betydelse.


Utsläpp av mikroplaster från konstgräsplaner är fråga som blivit angelägen att utreda i takt med att vi anlägger fler planer. Vi har inlett arbetet tillsammans med miljöförvaltningen för att ta fram riktlinjer för att minska miljöpåverkan från nya och befintliga konstgräsplaner.

Organisation - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Idrotts- och fritidsnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare				
 Sjukfrånvaro	3,9 %	5,9 %	5,9 %	Max 5 %
 Index för Hållbart medarbetarengagemang (HME)	81	80	79	Minst 83

Index för hållbart medarbetarindex (HME) sjönk 2017 från 80 till 79 jämfört med 2016. I jämförelse med förvaltningens samlade resultat på HME som var 84 är nämndens värde betydligt lägre. Detta beror troligtvis på de mediala och interna granskningar som skedde under det senaste året. Det något minskade värdet på HME-index för Fritid Helsingborg får dock anses vara ett mycket bra värde med tanke på det som hänt under året.

Sjukfrånvaron ligger kvar på samma nivå som vid föregående års bokslut, 5,9 procent. Det är i ett en hög siffra för vår verksamhet som inte sedan 2011 legat över fyra procent. Det är fortfarande ett fåtal personer som varit långtidssjuka som får stort genomslag i statistiken när personalgruppen är liten. Dock ser vi en positiv utveckling under 2017. Vid årets början var den totala sjukfrånvaron 6,7 procent och med ett fortsatt aktivt rehabiliteringsarbete finns goda förutsättningar för att medarbetarna åter ska vara i arbete under 2018.





Vår satsning på kompetensutveckling fortsatte under 2017 om än i mindre skala. Både yrkesspecifika utbildningar som till exempel kursen Ismakare för vaktmästare som fortbildning som berörde samtliga medarbetare fanns i utbudet. Vår egen enkät visade att intern information och kommunikation är ett förbättringsområde. Av den anledningen anordnade vi med hjälp av pedagogiskt center en utbildning med fokus på mejlhantering och digital kommunikation.

Organisation - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fritid Helsingborgs kommunikation ska vara lättillgänglig och relevant				
 Andel besökare på fritidsgårdar och mötesplatser som är nöjda med informationen om verksamheten	85 %	91 %	91 %	Minst 89 %
 Andel medarbetare som upplever att de har tillgång till den information som de behöver för att utföra sina arbetsuppgifter	81 %	75 %	75 %	Minst 82 %

Resultatet av undersökningen Ung livsstil presenterades och diskuterades under året. Vi har märkt av ett ökat intresse för undersökningen i staden. Förhoppningen är att resultatet ska få en ökad användning i verksamheten. För att uppdatera och göra vår information mer lättillgänglig har vi påbörjat arbetet med att ta fram en kanalstrategi. På grund av hög arbetsbelastning har dock delar av arbetet fått skjutas på framtiden. Samtidigt har vi reviderat och uppdaterat Fritid Helsingborgs webbsidor.

Liksom 2017 genomförde vi en enkätundersökning parallellt med stadens medarbetarundersökning för att få underlag för att bedöma medarbetarnas uppfattning om informationsarbetet i våra verksamheter. Resultaten ligger på samma nivå som 2016 och indikerar att vår interna information behöver utvecklas och förbättras.




Informationen om våra verksamheter upplevs god enligt resultaten i enkäter till kunder och besökare. Våra tjänster ska utvecklas ytterligare. Med en förbättrad webbaserad tjänst för lokalbokning ser vi stora möjligheter att kunna ge bättre service till våra kunder. Granskning inom ramen för intern kontroll visade att vi behöver förbättra rutiner på fritidsgårdar och mötesplatser för att informera om förändringar i verksamheten som sker med kort varsel. Under 2018 kommer vårt stöd att utökas med ytterligare en person vilket kommer ge mer utrymme för strategiskt i kommunikationsarbetet. Information och kommunikation är ett av fem prioriterade områden i verksamhetsplanen 2018-2020.

Ekonomi - Nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Fritid Helsingborgs ekonomi ska vara god och balanseras med hänsyn till social och miljömässig hållbarhet				
	Bokslutsutfall (mkr)	-8,7	1,1	4,2	+0
	Beläggingsgrad – större hallar	68 %	71 %	78 %	Minst 72 %
	Beläggingsgrad - konstgräsplaner	-	62 %	68 %	Minst 72 %

Idrotts- och fritidsnämnden arbetar för att redovisa en ekonomi i balans. Det innebär att inga större under- eller överskott ska uppstå, utan tilldelade resurser ska utnyttjas i verksamheten. En stabil ekonomi är grunden för att kunna bedriva en långsiktigt stabil verksamhet. Bokslutet visar ett överskott på 4,2 mnkr.







Beläggingsgraden i både hallar och på konstgräsytor ökar. Främst beror det på att antalet aktivitets-tillfällen har blivit fler när föreningarna växer. Vårt gemensamma arbete med föreningslivet och Helsingborgsidrottens samorganisation (HISO) i det som kallas rättviseprojektet har också inneburit att det blivit fler bokningar. Rätt grupper prioriteras och föreningarna har blivit bättre på att fördela tider internt.

Kulturnämnden

Invånare - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborg ska ha ett öppet och inkluderande klimat för kultur och bildning				
 Antal dialoger med invånare, besökare och kulturaktörer	-	14	188	Minst 10
 Andel av dialogerna där deltagarna varit nöjda med dialogens genomförande	-	-	91 %	Minst 70 %

Inom förvaltningen har det under året varit stort fokus på invånarinvolvering. Inte minst vid Helsingborgs biblioteksverksamhet. Där har metoden Kundresan testats. Metoden ingår i arbetet med stadens servicepolicy och sker i samarbete med Lunds universitet Campus Helsingborg. Kundresan utgår även utifrån Århus och Chicagos biblioteks framtagna designprocess för invånarinvolvering. Vid ett bibliotek har det även testats brukarinvolvering med primärt fokus på barn och unga och sekundärt fokus på vuxna i deras närhet. Förvaltningen har även vid Dunkers kulturhus genomfört ett antal nya medskapande aktiviteter som bidrar till att Dunkers upplevs som öppet och inkluderande. I samband med "kulturprogramsturnén" har förvaltningen även haft dialoger med kommunala pensionärsrådet och kommunala integrationsrådet.

Med antalet dialoger avses: Strukturerad och återkommande form av tvåvägskommunikation i syfte att utveckla verksamheten. Med den kraftiga ökning av antalet dialoger som har skett i förvaltningen, jämfört med 2016, har arbetet växlats upp med att inkludera invånare och besökare. Allmäns kultur står för 60 av de 188 dialogerna. Den respons som förvaltningen har fått under och efter dialogerna har till stor del varit positiv. Mätning av det har dock inte skett på ett strukturerat sätt. Bakom uppfyllandet av målvärdet ligger bedömningar av medarbetare utifrån den respons invånare, besökare och kulturaktörer har lämnat. Resultatet av bedömningarna är redovisat med försiktighet.

Invånare - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Kulturen i Helsingborg ska vara tillgänglig och välbesökt				
 Antalet besökare på Dunkers, Fredriksdal och Kärnan	217 670	284 695	270 876	Minst 238 500
 Antal innehavare av aktiva kulturkort	18 604	14 136	14 122	Minst 13 500
 Antal besökare på Stadbiblioteket och områdesbiblioteken	1 045 121	1 085 114	1 059 111	Minst 1 067 000
 Antal besök på kulturförvaltningens hemsidor	783 814	798 488	812 398	Minst 810 000
 Andel helsingborgare som anser att det är enkelt att hitta information om kulturella evenemang i Helsingborg	-	60 %	67 %	Minst 75 %

	Invånare - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
●	Andel besökare som är nöjda med upplevelsen av sitt besök	-	-	93 %	Minst 85 %
●	Antal besökare på icke kommunala arrangemang som genomförs med stöd från kulturnämnden	-	-	4 935	Minst 2 000

Midsommar på Fredriksdal som brukar locka många besökare fick på grund av väderförhållanden färre besök än föregående midsommarfirande. Dock var Nationaldagsfirandet, Mikaeli marknad och Jul på Fredriksdal välbesökta arrangemang. Kärnan fortsätter att öka sina besökstal. Dunkers kulturhus besökartal på utställningar och arrangemang har gått upp. Antalet besökare vid biblioteken har minskat något i förhållande till föregående år. Detta kan till stor del bero på att Påarps bibliotek har varit stängt för ombyggnation delar av året. Totalt sett ligger antalet besök vid förvaltningens institutioner på en lägre nivå än rekordåret 2016.



Förvaltningen har förbättrat arbetet med att nå ut till invånare och besökare på ett enkelt och tillgängligt sätt. Det finns dock fortfarande mer att utveckla. Andelen som anser att det är enkelt att hitta information om kulturella evenemang har ökat med 7 procentenheter jämfört med föregående år men är fortfarande under målvärdet. Förvaltningen klarar målvärdet i antalet webbplatsbesök trots att ett systembyte gör att data saknas för en period. Kulturkortets och Dunkers webbplatser har en ökad tillströmning av besök jämfört med 2016. Fredriksdal ligger på samma nivå som 2016. En tydlig negativ tendens under året är att förvaltningens webbsidor som ligger under helsingborg.se tappat besök. Det gäller inte minst Kulturnämndens och Kärnan. Åtgärder är planerade under 2018 i syfte att motverka trenden.

	Invånare - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
◆	Barn och unga i Helsingborg ska ha tillgång till att uppleva och skapa kultur				
■	Antal deltagande/ besök av barn och unga i olika kulturverksamheter riktade till målgruppen	54 988	63 293	52 105	Minst 64 000
●	Andel av Helsingborgs grundskolor F-9, där varje barn deltar i ett pedagogiskt kulturmöte	-	85 %	85 %	Minst 80 %



Förvaltningen når genom verksamheterna ut till en stor andel skolor med de skolpedagogiska programmen. Förvaltningen har förstärkt informationsarbetet genom att gå in med extra information till skolorna, via bland annat ett flygblad, i syfte att öka bokningarna. Förvaltningen har även haft information till ansvariga i verksamheterna och uppmuntrat till att följa upp resultatet. Åtgärderna antas ha bidragit till ökad måluppfyllelse.

Antal deltagande och besök av barn och unga i olika kulturverksamheter har minskat väsentligt jämfört med tidigare år. Resultatet för 2017 är även lägre än nivån för 2015. Orsakerna till detta är flera, bland annat minskad budget till programverksamheten vid biblioteket, dåligt väder vid utomhusaktiviteter, krockar med andra event och ett större samarbete som avbokades av annan part. Lovaktiviteter har varit välbesökta men har inte vägt upp för det minskade deltagandet i förvaltningens övriga program. Vid Dunkers kulturhus finns en viss osäkerhet i inrapporteringen av antalet besök av barn och unga i aktiviteter riktade till målgruppen. Ett utvecklingsarbete pågår med att säkra inrapporteringen.




De skolpedagogiska programmen vid Helsingborgs muséer har visserligen varit fullbokade under hösten. Dock har klasserna minskat i storlek vilket påverkar uppfyllnaden av målvärdet. Anledningen till att klassernas storlek minskar är att verksamheten har nått ut bättre till klasser där eleverna har speciella behov. De klasserna har generellt färre antal elever.

Omvärld - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Entreprenörer och talanger i Helsingborg ska ha bra förutsättningar att verka och utvecklas				
 Andel sökande av kulturstöd som är nöjda med stödprocessen	-	75 %	83 %	Minst 73 %

Entreprenörer och talanger i Helsingborg ska ha bra förutsättningar att verka och utvecklas. En väl fungerande process för ansökningar av kulturstöd är en viktig del i detta. Förvaltningen bjöd in till en informationskväll under hösten för att följa upp hur processen upplevs. Detta föll väl ut och deltagarna var nöjda med informationskvällen. Det bidrar till målnöjdhetsmåttet. Kulturstödssystemet är nu implementerat. En stor andel av de sökande är nöjda med ansökningsprocessen. Det visas genom resultatet av en enkät som skickats ut till de sökande i slutet av 2017.

Omvärld - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Kulturnämnden söker aktivt regionala medel för att utveckla kulturen				
 Andel regionala medel i förhållande till nämndens totala bidragsfinansiering	-	-	2,8	Minst 2,5 %

Utfallet på 2,8 procent överstiger målvärdet. Anledningen är framförallt att förvaltningen har varit framgångsrik i ansökningar av Kultur Skånes olika projektbidrag.




Omvärld - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Kulturnämnden ska vara en inspiratör och ett föredöme i staden i miljö- och klimatfrågor				
 Energiförbrukning på förvaltningens anläggningar (kWh)	2 075 748	2 139 667	2 075 907	Max 2 049 000
 Andel av resor mellan Helsingborg och Stockholm som görs med flyg	-	44 %	39 %	Max 45 %

Energiförbrukningen är något lägre än föregående år men fortfarande över målvärdet. Utfall och målvärde har följt varandra nära sedan 2013 och förvaltningen arbetar medvetet med att förbättra utfallet. Dock har energibesparande åtgärder, som installation av lågenergilampor, ibland lett till att andra kostnader

ökar i form av uppvärmning. Det ger inte förvaltningen totalt sett önskat utfall i förbrukning av antal kWh.

I juli gick stadens upphandlade resebolag i konkurs. Det har därför inte varit möjligt att få fram säkra siffror på hur stor andel av förvaltningens resor, mellan Skåne och Stockholm, som skett med flyg. Ytterligare en felkälla finns genom att resor av inhyrda deltagare vid arrangemang ingår i det befintliga underlaget. De resorna kan förvaltningen inte påverka i större utsträckning. Då underlaget är osäkert är även måluppfyllnaden osäker trots att visaren anger grönt utfall. Dock har förvaltningen under perioden augusti till december ett gott resultat med endast 39 procent av andelen resor som är genomförda med flyg som transportmedel.




I förvaltningen finns ett brett engagemang i miljöfrågor, både hos chefer och medarbetare. Nätverket för miljö och folkhälsa har deltagit i workshops och inspirationsföreläsningar. Det väntas bidra i det fortsatta miljöarbetet inom förvaltningen under 2018.

Organisation - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Kulturnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare				
 Sjukfrånvaro i kulturförvaltningen, procent av ordinarie arbetstid	-	-	3,9 %	Max 3,7 %
 Hållbart medarbetarengagemang (HME)	81	80	83	Minst 82

Sjukfrånvaron har fortsatt att sjunka under 2017 och hållbart medarbetarengagemang (HME) har ökat. Förvaltningen har prövat alternativa former för organisering av samverkan och MBL, i syfte att testa av hur resurser och kompetens används på bästa sätt.

Det finns en otillförlitlighet i systemet som används för att rapportera in sjukfrånvaro. Ett förbättringsprojekt är igångsatt på stadsövergripande nivå. Till viss del tyngs den totala sjukfrånvaron av bidragsanställd personals långtidssjukskrivningar.





Förvaltningen har arbetat aktivt med olika former av bemötandefrågor under året, gentemot invånarna och inom organisationen. Arbetet har främst skett utefter servicepolicy och bemötandekod, men även genom friskvårdsaktiviteter för personalen. Flera verksamheter har angivit att den psykosociala arbetsmiljön har förbättrats. Det är en faktor som bidrar till måluppfyllelsen.

Organisation - Nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Kulturnämnden ska vara ledande i att ta tillvara digitaliseringens möjligheter				
 Antal nya digitala lösningar som tillgängliggör kulturutbudet	-	3	9	Minst 5
 Andel medarbetare som under året genomgått någon form av kompetensutveckling inom det digitala området	-	25 %	46 %	Minst 50 %

Kulturkortsappen har släppts under året och de nya audioguiderna, via applikationen Guide Helsingborg, är igång på Dunkers kulturhus. Det digitala informationscentret har invigts på Knutpunkten. Där finns bland annat bibliotekets digitala utbud, e-tjänster och möjligheten att skaffa bibliotekskort tillgängligt.

Under året har större utbildningsinsatser skett för att stärka medarbetarnas digitala kompetens. Genom att varje verksamhet har mött sina specifika utmaningar, med utbildningsinsatser i olika former, har förvaltningen gemensamt stärkt den digitala kompetensen på bred front. Bredden på den digitala kompetensen bidrar starkt till att uppfylla målet att vara ledande i att tillvarata digitaliseringens möjligheter. Måluppfyllnaden har även bidragit till att sänka trösklarna för att komma i kontakt med kulturens verksamheter samt stärkt arbetet med inkludering.

Det finns en osäkerhet i mätningen av "Andel medarbetare som under året genomgått någon form av kompetensutveckling inom det digitala området". Informationen har samlats in genom enkät till förvaltningens medarbetare. Då svarsfrekvensen endast blev 36 procent (61 procent för de tillsvidareanställda) kan tillförlitligheten ifrågasättas. Det visade sig även att det vid en verksamhet angavs att 83 procent fått utbildning, trots att samtliga medarbetare med säkerhet fått kompetensutveckling i olika former. Vid dialog med verksamheterna efter mätningen framkom att det har funnits en osäkerhet hos medarbetarna vad som räknas som digital kompetensutveckling. Efter dialogerna kan det dock säkerställas att minst 46 procent, som även är angivet i mätetalet, har genomgått någon form av digital kompetensutveckling under 2017.





Ekonomi - Nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Kulturnämndens ekonomi ska vara i balans och ta hänsyn till social och miljömässig hållbarhet				
	Utfall enligt budget (mnkr)	3,6	4,2	2,4	Minst 0
	Andelen inköpta livsmedel som är ekologiska	63 %	75 %	75 %	Minst 72 %
	Avtalstrohet gentemot kommunens avtal	-	-	86 %	Minst 85 %

Det ekonomiska resultatet för perioden är bättre än den beräknade prognosen. Det finns behov av förbättring och utveckling av processen för framtagning av prognoser för att säkerställa att förvaltningens resurser används på ett optimalt sätt.

Helsingborgs stad har upphandlat ett nytt livsmedelsavtal som påverkar de förvaltningar som inte handlar så stora volymer, då det upphandlade företaget har ett bredare sortiment av ekologiska varor att tillgå än nuvarande leverantör.

Avtalstroheten har under året ökat betydligt och är vid sista mätning 86 procent. Viktigt att notera är att alla varor och tjänster som ska mätas har en viss eftersläpning, vilket gör att siffran inte är helt tillförlitlig. Det som sticker ut negativt är livsmedel småinköp under första halvan av året, då det enbart fanns ett storköpsavtal. Med Helsingborgs stads nya livsmedelsavtal har avtalstroheten ökat och det är värt att nämna att den enskilda siffran för december visar på 98 procent i avtalstrohet.





Fastighetsnämnden

Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fastighetsnämnden ska erbjuda lokaler och bostäder som motsvarar stadens behov				
 Nöjd kund index "Inflytande och lyhörddhet"	-	73	70	Minst 73
 Omflyttningar i det bostadssociala programmet	32 %	34 %	32 %	Minst 32 %
 Andelen nytillkomna bostäder i underrepresenterade bostadsområden	-	28,6 %	29,9 %	Minst 20 %

Den snabba befolkningsökningen har lett till att förvaltningarnas behov av bostäder och verksamhetslokaler ökat betydligt snabbare än vad vi och våra hyresgäster trodde för bara något år sedan. Särskilt snabbt har behovet av skollokaler ökat. I nära samarbete med våra hyresgäster identifierar vi behov och arbetar in dem i stadens investeringsplan. Vi deltar genom vår funktion för lokalförsörjning i stadsbyggnadsprocessens tidiga skeden. Samarbetet med stadsbyggnadsförvaltningen, mark och exploateringsenheten samt våra hyresgäster fungerar väl och framförhållningen har ökat. I arbetet med en ny stadsplan (översiktsplan) var de offentliga verksamheternas behov ett självklart inslag. Arbetsgruppen "Fokus skola" har bidragit till effektivare detaljplaneprocesser. Samarbetet följs upp genom regelbundna samråd med respektive förvaltningsledning. Den planerade investeringsvolymen ställer krav på såväl den egna organisationen som konsulter, entreprenörer men också på förvaltningarna som vi försöker hjälpa att bli duktiga hyresgäster. Mindre projekt har vi förmånen att kunna hantera i en snabb och okomplicerad beslutsprocess.





Vi strävar efter att ge våra hyresgäster möjlighet att påverka förvaltning och utveckling av sina lokaler. Vi har därför länge prioriterat mötet och dialogen mellan våra förvaltare och hyresgästernas representanter. En framgångsfaktor är de årliga brukarsamtal våra förvaltare håller med hyresgästernas representanter. Varje höst genomför vi en nöjd kund-mätning. Mätningarna utförs av en extern leverantör och möjliggör jämförelser med ett trettiotal andra offentliga fastighetsägare. I förra årets mätning fick vi vårt hittills bästa utfall och det näst bästa hittills i landet. Årets utfall var lika bra. Särskilt glädjande var utfallet på felanmälan och lokaldelen. Enligt mätningen tycker våra hyresgäster att de har landets bästa verksamhetslokaler.

Staden har genom det bostadssociala programmet avtal med flera fastighetsägare och därmed ett stabilt inflöde av lägenheter. Samarbetet med fastighetsägarna fungerar väl. Behovet har på grund av flyktingmottagandet varit rekordstort under de senaste två åren. Vi har under 2017 använt 85 lägenheter till åt staden anvisade 243 nyanlända. Vi har för bostadsavdelningens behov inte köpt några bostadsrätter men ägnat mycket arbete åt att öka omflyttningstakten i det äldre beståndet. Omflyttningstakten i programmet har varierat över året men nådde målvärdet. Vi har fått tillgång till många lägenheter i stabila bostadsområden där programmet tidigare varit underrepresenterat och överträffade med marginal målvärdet.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fastighetsnämnden ska ha nöjda kunder				
 Nöjd Kund Index "Totalt"	71	75	75	Minst 75
 Nöjd kund index "Temperatur i lokalerna"	-	52	52	Minst 55
 Avslutade hyresgarantier (i det bostadssociala programmet)	69	98	78	Minst 65





Fastighetsförvaltningen strävar efter hög kvalitet i både byggnation och förvaltning. Vi har system för att följa upp såväl felanmälningar som registrerade teknisk fel och brister i entreprenader. Våra hyresgäster ger oss toppbetyg i bemötande och möjligheterna att göra felanmälan. Temperatur i lokalerna är ett relativt nytt mätetal. Med det försöker vi balansera ambitionerna på låg energiförbrukning och upplevd komfort. Objekt med latent värmeproblem är stadigt minskande efter driftåtgärder och ombyggnader. Under året har vi genomfört omfattande utbildningsinsatser inom värme och ventilation för hyresgäster, driftbolag och entreprenörer.

Antalet avslutade hyresgarantier för året blev betydligt högre än målvärdet.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fastighetsnämnden ska minska fastighetsinnehavets miljö- och klimatpåverkan				
 Energianvändning i ägda lokaler	142	138,4	139,7	Max 140 kWh/m ²
 Köpt energi från fossila energikällor	5 100	3 150	2 621	Max 1 500 MWh
 Påbörjade nybyggnadsprojekt med medvetna materialval med stöd av miljödatabas gällande kemiska produkter	40 %	33 %	25 %	Minst 25 %

Staden har ambitionen att vara ledande i miljö- och klimatfrågor och fastighetsnämnden har beslutat att energianvändningen i stadens nyproducerade byggnader ska vara 25 procent lägre än reglerna i BBR 22. Nya byggnader är energieffektiva och investeringstakten hög. Äldre byggnader som tekniskt och ekonomiskt tjänat ut rivs. Många energiprojekt har genomförts i vårt äldre bestånd. Ett antal värmepumpsprojekt pågår och under året övergick vi från fossil- till biogas. En utdragen upphandlingsprocess gjorde att övergången skedde 6 månader senare än planerat vilket medförde att målvärdet inte uppnåddes. Skattereglerna för solcellsanläggningar ändrades och första delen av vårt stora solcellsprojekt, Solvision, har börjat byggas. Energiförbrukning har ökat marginellt under året men ligger fortfarande under planen i stadens energistrategi.



Förvaltningen har utvecklat kunnandet om miljöriktigt byggande med fokus på materialval på uppdrag av kommunfullmäktige. Vi har genomfört och utvärderat ett antal försöksprojekt. Under hösten fattade nämnden beslut om en god standardnivå. Vi ger våra hyresgäster möjlighet att mot hyrestillägg ytterligare höja standarden. Från 2018 kommer alla nybyggnadsprojekt att genomföras med medvetna materialval. Upphandling av systemstöd har inletts.

Organisation – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fastighetsförvaltningen ska ha motiverade och friska medarbetare				
 Medarbetarundersökning "Jag upplever balans mellan arbete och fritid"	-	4	4,1	Minst 4
 Hälsofrämjande fysisk aktivitet per medarbetare som uppgår till minst 4 timmar/vecka	-	84 %	89 %	Minst 90 %
 Medarbetarundersökning HME-index	80	85	81	Minst 85




Staden genomför medarbetarundersökningar en gång om året. Förvaltningens resultat har varierat över åren. 2016 fick vi till exempel det högsta utfallet på hållbart medarbetarengagemang (HME) i staden. I höstens mätning föll vi tillbaka något och hamnade nära stadens snitt.

Bland utvecklingsområdena finns fortsatt medarbetarsamtalen och möjligen arbetsbelastningen även om den nu ligger på stadens snitt. Arbetsmiljön upplevs som mycket bra ur såväl fysisk som psykosocial synvinkel. Vår Organisationsstruktur är ett levande dokument där vi beskriver organisation, uppdrag och arbetssätt. Dokumentet har varit ett stöd i vårt inre arbete där vi under året fokuserat på att jobba bort tendenser till stuprörstänkande.






Förvaltningen har sedan flera år låg personalomsättning och mycket låg sjukfrånvaro. Våra medarbetare är fysiskt aktiva och många utnyttjar stadens friskvårdsbidrag.

Organisation – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fastighetsförvaltningen ska ha hög kompetensnivå				
 Kompetenshöjande aktiviteter per medarbetare >30 timmar per år	59 %	76 %	64 %	Minst 80 %

Konkurrensen om arbetskraft inom förvaltning och projektledning har skärpts. Fastighetsförvaltningen uppfattas som en attraktiv arbetsgivare och vi har under året framgångsrikt rekryterat flera nya medarbetare. Förvaltningen har ett generöst förhållningssätt och uppmuntrar såväl gemensam som individuell kompetensutveckling. Ändå nådde vi inte upp till årets målvärde. Utfallet kan bero på såväl underrapportering som att det inte är helt klart för alla vad som kan och bör räknas som kompetensutveckling.

Ekonomi – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Fastighetsnämnden ska öka fastigheternas värde				
 Insatser för planerat underhåll (både K och I) i förhållande till totala driftkostnader - lokaler	21 %	65 %	70 %	Minst 55 %
 Planerat underhåll i förhållande till totala driftkostnader - bostad	-	32 %	52 %	Minst 55 %

Resurser för och ett väl planerat och genomfört fastighetsunderhåll är en förutsättning för en god långsiktig fastighetsekonomi. Förvaltningen har haft utrymme att i allt väsentligt genomföra såväl löpande underhåll som nödvändiga investeringar. Fastighetsavdelningen har under flera år använt betydande resurser till planerat underhåll. Eftersom en stor del av våra fastigheter är byggda på 1970-talet kommer behoven troligen att öka de närmsta åren. För att bli så effektiva som möjligt har vi inrättat en projektledartjänst med inriktning mot underhållssamordning

Ekonomi – nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Fastighetsnämndens ekonomi ska vara stabil och balanserad				
	Andel konkurrensutsatt underhållsprojekt större än en miljon kronor	64 %	70 %	68 %	Minst 75 %
	Lägre driftskostnad än branschstatistik gällande förskolor	24	39	49	Minst 20 kr/m ²
	Uthyrningsgrad - Lokaler	99 %	99 %	99 %	Minst 98 %
	Uthyrningsgrad - Bostäder	99 %	98 %	93 %	Minst 98 %



Förvaltningens verksamhetsmodell med bolagsliknande arbetsformer och marknadsliknande internhyror bidrar till att lokalerna används effektivt. Konkurrensutsatta upphandlingar och en effektiv styrning bidrar till låga driftskostnader. Det goda utfallet förklaras till del av låg energiförbrukning och energikostnader. Det låga utfallet på konkurrensutsatta projekt under tertiet har praktiska förklaringar som behov av skyndsam hantering eller att entreprenaden blivit större än förväntat. Det bör noteras att mätetalet avser förnyad konkurrensutsättning. Ramavtalade entreprenörer är upphandlade i konkurrens.

Våra kostnader för värme, skötsel och tillsyn är fortsatt låga jämfört med REPABs statistik.

Stark efterfrågan på bostäder och lokaler bidrar till hög uthyrningsgrad och god ekonomi men skapar också tröga marknader. Den höga uthyrningsgraden beror till stor del på våra möjligheter att på ett okomplicerat sätt initiera och genomföra ombyggnader och anpassningar av våra lokaler enligt våra hyresgästers önskemål.

Bostadsavdelningen behövde använda betydligt färre lägenheter än planerat för nyanlända vilket medfört att målvärdet inte uppnåddes.

Miljönämnden

Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Alla i Helsingborg ska ha möjlighet att påverka sina liv				
 Antal dialogtillfällen med ungdomar	-	-	10	Minst 3
 Antal dialogtillfällen med kundgrupper	-	-	5	Minst 3







I ett steg att arbeta med invånarpåverkan har vi under året haft 10 stycken dialogtillfällen på skolor detta uppfyller mer än väl det som fanns inom vår plan. Vi har även deltagit i, alternativt arrangerat, bland annat träffar med krögare, golfklubbar och LRF och även detta gör att vi levt upp till vår plan.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborg ska ha det bästa klimatet för företagsamma människor				
 Nöjd-kund-index företagsklimat Miljö- och hälsoskydd	-	69	74 ¹	Minst 71
 Nöjd-kund-index delområde Rättsäkerhet	-	68	76 ¹	Minst 71
 Nöjd-kund-index delområde Bemötande	-	78	80 ¹	Minst 76
 Nöjd-kund-index delområde Tillgänglighet	-	79	75 ¹	Minst 73
 Nöjd-kund-index delområde Effektivitet	-	74	79 ¹	Minst 74
 Nöjd-kund-index delområde Kompetens	-	72	77 ¹	Minst 74
 Nöjd-kund-index delområde Information	-	68	75 ¹	Minst 70

¹ Resultatet är preliminärt. Det slutliga resultatet kommer i maj 2018.

Företagsklimatet i Helsingborg fortsätter att utvecklas positivt och Helsingborgsföretagen ger staden ett lite högre betyg 2017 jämfört med tidigare år. Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) service-mätning av företagsklimatet mäter företagens syn på kommunernas myndighetsutövning. Det preliminära resultatet för området Miljö- och hälsoskydd 2017 uppgår till 74. Resultaten ger en indikation på hur företagsklimatet i Helsingborg utvecklas över tid.

Ungefär 200 av landets kommuner deltar i mätningen. Först i månadsskiftet april/maj 2018 presenterar SKL övriga kommuners resultat för 2017. Som jämförelse uppgick det genomsnittliga resultatet inom miljö- och hälsoskydd 2016 till 69. I kommungruppen *Större stad* var snittet 72.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborg ska vara ledande i miljö- och klimatfrågor				
 Ranking Sveriges miljöbästa kommun	13	4	1	Max 10
 Avfallsmängd per invånare, kg per person och år ¹	-	398,4	397,8	Max 387
 Andel livsmedelsverksamheter i erfarenhetsklass A	21	22	22	Minst 23 %
 Andel genomförda livsmedelskontroller utifrån kontrollplanen	-	-	90 %	100 %
 Uppfyllelsegrad av miljö- och hälsoskyddsavdelningens tillsynsplan	-	-	100 %	100 %

¹ Resultatet har en eftersläpning på ett år.

Helsingborg stad utsågs i juni till Sveriges bästa miljökommun enligt Tidningen Aktuell Hållbarhets stora kommunranking. Detta ser vi som ett kvitto på att vi arbetar i rätt riktning.

Avfallsmängden per invånare i Helsingborg uppgick 2016 till 397,8 kg. Det är en blygsam minskning på 0,6 kg per invånare jämfört med 2015. Statistik för 2017 kommer först våren 2018 men preliminära uppgifter från NSR visar att avfallsmängderna 2017 ligger kvar på ungefär samma nivå som 2016.

2016 har mängden restavfall i Helsingborg ökat. NSR lyfter i sin rapport fram att det var det länge sedan det gjordes en riktad informationsinsats i Helsingborg samtidigt som invånarantalet ökat kraftigt de senaste åren, vilket kan vara en bidragande orsak till en ökad mängd restavfall och en minskad mängd förpackningar och tidningar.

Andelen livsmedelsverksamheter som är placerade i erfarenhetsklass A har inte ökat, utan ligger kvar på samma andel som föregående år. Av de 293 anläggningar som ligger i klass A har 222 stycken valt att använda miljönämndens Smileydekal.




Andelen genomförda planerade kontroller har inte genomförts helt. Svårighet att behålla vikarie under hela anställningstiden har medfört att vi inte klarat målet. En högre belastning genom fler utifrån initierade ärenden har också påverkat resultatet. De anläggningar som inte fått kontroll enligt vår kontrollplan prioriteras i början av året och kommer i förekommande fall att få två eller flera kontroller under 2018.

Tillsynen inom miljö- och hälsoskyddsområdet har i stort genomförts enligt verksamhetsplanen. Områden som prioriterats är bland annat bostäder, skolor och förskolor, små avloppsanläggningar, lantbruk, kemikalier och förorenade områden.

Organisation – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Miljönämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare				
 Hållbart medarbetarengagemang	84	82	84	Minst 85
 Hållbart medarbetarengagemang, delområde ledarskap	84	84	85	Minst 85

Som en del i att skapa en attraktiv arbetsplats arbetar miljöförvaltningen aktivt med hälsofrämjande aktiviteter, ett exempel är att man anordnat en hälsovecka. En grupp som benämns HOJ-gruppen (Hälsa och jobb), med representation från alla avdelningar, planerar och organiserar dessa aktiviteter.

Förvaltningen arbetar övergripande med vår gemensamma kultur och vi har under året tagit fram kärnvärden och börjat diskutera vilken upplevelse vi vill ge våra kunder. Detta är en process som kommer att arbetas med även framöver.

Organisation – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Miljönämnden ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter				
 Antal nya digitala servicelösningar som underlättar för oss eller våra invånare	-	-	3	Minst 2
 Läsbarhetsindex (LIX) på vår information på helsingborg.se	40,3	39,8	42,4	Max 50



Under året har tre e-tjänster som vänder sig till invånare färdigställts:

- Anmälan om att driva förskola, skola och fritidsverksamhet
- Avloppsanläggning, eller ändring
- Förorenat område, anmälan om efterbehandling

Ytterligare tolv e-tjänster är under produktion och fem till står i tur att tas fram.

Under 2017 har vi haft ett stort fokus på digitalisering för att gå mot stadens mål inom området. Vi har identifierat ett antal utvecklingsområden som vi börjat arbeta med:

- Vårt ledningssystem som ska bli en digital rutinhandbok på intranätet.
- Uppgradering eller byte av vårt ärendehanteringssystem.
- Övergång till e-arkiv och digital arkivering.

Ekonomi – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Helsingborgs stads ekonomi ska balanseras med hänsyn till miljömässig hållbarhet				
 Antal stödinsatser till stadens övriga verksamheter	-	-	10	Minst 10

Miljöförvaltningen har på olika sätt bidragit till målet. Exempel på insatser som gjorts under året är:

- Livskvalitetsteamets arbete med att vara interna konsulter där våra resurser (tjänster och verksamhetsmedel) används för att andra delar av staden och koncernen ska kunna skapa livskvalitet.
- Omfattande stöd till projekt Stadsplan 2017, inte minst avsnittet om konsekvenser.
- Klimat- och energiplanens arbete innebär ett omfattande stöd till koncernens miljöarbete utifrån miljömässiga, sociala och ekonomiska principer.
- Uppföljning av ekomatförbrukning.

- Förvaltningen har stöttat stadsbyggnadsförvaltningens upphandling av skötsel av stadens mark samt ramavtal för akustik och buller.

Miljöförvaltningen stödjer och följer upp stadens miljöanpassade inköpsprocesser genom nära kontakt med inköpsenheten på stadsledningsförvaltningen vars verksamhet 2017 kan sammanfattas så här:

- Antal upphandlingar där miljökrav ställts var 21 stycken.
- Antal avtal där miljökraven följts upp var 16 stycken.

Överförmyndarnämnden




Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Kvaliteten på våra tjänster ska vara hög				
 Nöjd kund index (NKI)	81 %	69 %	86 %	Minst 75 %
 Tjänstegaranti: max två dagar svarstid	100 %	100 %	100 %	100 %
 Antal handläggningsdagar vid anordnande av godmanskap	58	91	65	Max 65
 Antal handläggningsdagar vid anordnande av förvaltarskap	92	103	85	Max 90
 Antal handläggningsdagar vid anordnande av godmanskap för ensamkommande barn	-	28,4	12	Max 7

Målanalysen är i till den större delen positiv. När det gäller nöjd kundindex, vi strävar alltid efter att förbättra servicen till gode män och förvaltare, utfallet i detta mätetal tyder på att vi lyckas. Det samma gäller antal handläggningsdagar både vid anordnade av godmanskap och förvaltarskap, till större delen får nog resultatet anses vara beroende av ändrade rutiner i början av året. Tidigare utredde vi ärendena innan ansökan gjordes om ställföreträdarskap vid tingsrätten, numera är det tingsrätten som har ansvar för inhämtande av utredningen.

Vi har inte lyckats komma upp till målvärdena för antal handläggningsdagar vid anordnande av godmanskap för ensamkommande barn och andel korrekta inkomna årsräkningar. När det gäller ensamkommande barn beror det på att barnen ska få tillfälle att godkänna god man, vilket ska samordnas med att kontaktperson på hvb-boendet är i tjänst och att tolk är tillgänglig. Vid boende i familjehem eller anhörigboende är det svårare att synkronisera detta.

Invånare – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska öka antalet korrekta årsräkningar				
 Andel korrekta inkomna årsräkningar	83 %	84 %	84 %	Minst 87 %




När det gäller andel korrekta inkomna årsräkningar kan resultatet bero på att vi har fått många nya ställföreträdare utan tidigare erfarenhet. Här får vi erbjuda stödåtgärder till de ställföreträdare som har problem med redovisningen.

Omvärld – nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska ha en god tillgång till ställföreträdarskap				
 Ökning av antalet ställföreträdare (god man/förvaltare)	-	13 %	9 %	Minst 10 %
 Ökning av antalet ställföreträdare för ensamkommande barn (god man)	995 %	50 %	3 %	Minst 10 %

Vi tangerar målvärdet för ökning av antal ställföreträdare (god man och förvaltare). Utfallet är 9 av minst 10.



Ökning av antalet ställföreträdare för ensamkommande barn (god man) ligger långt under målvärdet. Men det har mindre betydelse eftersom landets asylpolitik har förändrats under året och i princip har inga ensamkommande barn kommit till staden. Vi har en stor skara gode män som rekryterats för ensamkommande barn och ännu inte har fått några uppdrag.

Till dessa gode män har nu gått ut en uppmaning att söka uppdrag som god man i traditionella uppdrag. Genom det och med vanliga vårt rekryteringsarbete hoppas vi kunna uppfylla målvärdet för ökning av antal ställföreträdare (god man och förvaltare).

Organisation nämndens mål och mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare				
 Medarbetarundersökning "Motivation, Mitt arbete känns meningsfullt".	-	-	4,6	Minst 4,45 %
 Medarbetarundersökning "Ledarskap, Min närmaste chef visar förtroende för mig som medarbetare".	-	-	4,3	Minst 4,6 %

Nämndens mål att vi ska vara en attraktiv arbetsgivare överträffar målvärdet vad gäller mitt arbete känns meningsfullt, men har minskat något vad gäller min närmaste chef visar förtroende för mig som medarbetare.

Resultatet från medarbetarundersökningen generellt sett har minskat från föregående år. Arbetet för att öka resultatet i positiv riktning har inletts redan under den senare delen av hösten 2017, dels genom interna och dels genom externa insatser. Vi kommer kontinuerligt att arbeta vidare med detta på bland annat APT under 2018, men också i det dagliga arbetet.



Ekonomi – nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
	Vi ska ha en god ekonomi				
	Avvikelse mot nämndens budget som gäller administrativa kostnader (mkr)	0,2	1,6	0,9	Max 0

Det har observerats att under 2015 och 2016 har utfallet rapporterats felaktigt på det sättet att det är differensen i de totala kostnaderna som har angivits och inte differensen vad gäller de administrativa kostnaderna inklusive administrativa kostnader för ensamkommande barn.

Årets rapportering avser differensen endast vad gäller de administrativa kostnaderna inklusive dessa för de ensamkommande barnen varför någon rättvisande jämförelse med de två tidigare åren inte kan göras. Vid en jämförelse med året dessförinnan kan vi se att det rättvisande resultatet borde ha legat på samma nivå med resultatet för 2017.

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsens styrkort är till största delen detsamma som stadens styrkort. Målanalyser för de åtta mål som är gemensamma med stadens mål presenteras på sidorna 4-13. Här presenteras endast målanalys för det mål som är specifikt för kommunstyrelsen.

Organisation - nämndens mål och mätetal		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
Kvaliteten på det stöd och den service som förvaltningen erbjuder ska vara hög					
	Nöjd-Uppdragsgivar-index (NUI, uppdragsgivares bedömning av förvaltningen)	4,4 poäng	4,6 poäng	4,8 poäng	Minst 4,5 poäng
	Nöjd-Kund-Index (NKI, stadens förvaltningsledningars bedömning av förvaltningen)	4,0 poäng	4,1 poäng	-	Minst 4,2 poäng

Målet om att kvaliteten på det stöd och den service som förvaltningen erbjuder ska vara hög har vi hittills mätt med två enkäter.

I mätningen av hur våra uppdragsgivare, de förtroendevalda, bedömer vår förvaltning blev 2017 års resultat 4,8 på en 6-gradig skala. Enkäten har förändrats något över åren vilket gör att resultatet inte är helt jämförbart över tid men resultatet var det högsta sedan enkäten infördes 2008. Under 2017 har vi gjort flera insatser som riktar sig till de förtroendevalda, så som att arrangera Nämnddagen och lansera den nya webbplatsen Förtroendevald.

Kvaliteten på förvaltningens stadsinterna stöd och service har tidigare mätts med hjälp av en årlig NKI-undersökning (nöjd kund-index) där utvalda kunder i förvaltningarna svarat på frågor om vår service.

Under 2017 genomfördes ett pilotprojekt för en ny typ av servicemätning som ska ersätta NKI-mätningen. Målet med den nya servicemätningen är bland annat att mäta genom flera olika kanaler, i närmare anslutning till själva utnyttjandet av en tjänst och att mäta löpande, inte bara en gång om året. Den nya servicemätningen provas som en pilot under hösten 2017 på tre av förvaltningens avdelningar. Utvärdering och vidareutveckling av servicemätningen sker under 2018.

Förvaltningens gemensamma NKI-mätning genomfördes därför inte 2017. Varje avdelning utvärderar dock kvaliteten på sitt stöd och sin service utifrån sina förutsättningar.

Verksamheterna har arbetat vidare med utbildningsinsatser, support, verktyg och tjänster gentemot sina målgrupper. Även om avdelningarnas förutsättningar är mycket olika är det tydligt att vi på många håll arbetar mer med dialog och samspel med våra målgrupper när vi vidareutvecklar våra tjänster, vilket leder till ännu bättre serviceupplevelser för dem som vi finns till för.

AB Helsingborgshem

BOLAGETS MÅL I ÄGARDIREKTIVET

Helsingborgshem ska bidra till bostadsförsörjningen i Helsingborg

Att Helsingborgshems uthyrning sker öppet och transparent är centralt för att säkerställa ett högt förtroende för oss som hyresvärd. Vi arbetar därför aktivt med att förhindra olovliga andrahandsuthyrningar. Under 2017 har vi tillfört den ordinarie kön 77 lägenheter genom vårt systematiska arbete mot olovlig uthyrning i olika former.

Helsingborgshem har tagit ett stort bostadssocialt ansvar under året och erbjudit staden 164 lägenheter för hyresgäster med särskilda behov. Stadens behov av lägenheter har succesivt minskat i takt med att flyktingvågen avtagit. Helsingborgshem stod för mer än hälften av stadens behov vilket överträffar ägarmålet.

För att leva upp till vårt ansvar att balansera marknaden av nyproducerade hyresrätter har vi slagit av på nyproduktionstakten för att släppa fram fler aktörer på marknaden som kan bidra till utveckling av staden.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal inflyttningar i lägenhet	1 613	1 472	1 504
Antal tillförda lägenheter som påbörjats per år, via egen produktion eller på mark som vi har avyttrat	138	82	46
Vår andel av stadens behov av lägenheter avsatta till bostäder för hyresgäster med särskilda behov. Vi ska ligga i nivå med vår marknadsandel som anges i parentes.	55 % (37 %) 82 st lgh	50 % (37 %) 120 st lgh	54 % (37 %) 164 st lgh

Helsingborgshem ska skapa en variation av boendeanternativ i de stadsdelar där bolaget verkar

Under 2017 har Helsingborgshem bidragit till variation i stadsdelarna genom flera genomförda och pågående nyproduktionsprojekt – bland annat på Maria Gård och Husensjö där vi haft inflyttning i cirka 60 nya lägenheter på vardera området. Även i Rydebäck, som är en ny stadsdel för oss, har vi tillfört 51 nya hyreslägenheter. Intresset har varit stort från äldre villaägare i området och lett till positiva flyttkedjor.

På Drottninghög ökas variationen genom att vi skapar fler boendeanternativ genom rivningen av 27 lägenheter på Grönkullagatan 15 och tillför 67 moderna och tillgängliga lägenheter med inflyttning 2018. Då fortsätter även utvecklingsarbetet på Drottninghög med fler planerade byggprojekt som ska bidra till både ökad variation och fler flöden i och till stadsdelen – projekten omfattar nyproduktion av olika boendeformer, kontorslokaler ut mot Regementsvägen samt utveckling av Drottninghög centrum.

Riksbyggen förvärvar även en byggrätt på Drottninghög strax intill Helsingborgshems pågående nyproduktion, tänkt för både nya bostadsrätter, hyresrätter och förskola. Genom försäljningen till Riks-

byggen av fyra fastigheter på Dalhem har det även där tillkommit en aktör som kan bidra till att utveckla området tillsammans med oss.

Ombyggnadsprojekt som bland annat innebär nya badrum och vissa fall även nytt kök (när hyresgästen själv valt det) pågår bland annat på Drottninghög, Närlunda och Fredriksdal. På Närlunda är vi i slutfasen av processen att tomställa två loftgångshus för en större ombyggnation som tillför variation till området, både exteriört och interiört i form av nya fasader och olika lägenhetstyper.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal ombyggda lägenheter påbörjat per år	314	95	96

Helsingborgshem ska bidra till att Helsingborg ska vara en öppen och inkluderande stad

Under 2017 togs flera stora kliv som får stor betydelse för hur framtida kunddialoger förs. En ny hyresgästenkät – kundbarometern – ger möjlighet att följa kundnöjdheten dag för dag då enkäterna skickas ut löpande och svaren sedan fångas upp i ett analysverktyg som möjliggör direkt återkoppling och fortsatt dialog med de hyresgäster som önskar det. Det är för tidigt att avläsa övergripande trender av resultaten med vi kan konstatera att redan efter 2 månader hade cirka 200 hyresgäster valt att släppa på anonymiteten – det har gett oss möjlighet till lika många dialoger med våra hyresgäster om hur de upplever sitt boende.

Känslan av trygghet är en grundförutsättning för att skapa välmående och attraktiva stadsdelar. Med det som bakgrund trygghetscertifierar Helsingborgshem utvalda fastigheter runt om i Helsingborg. Certifieringen innebär att vi erbjuder ett paket med åtgärder som tillsammans skapar trygghet hela vägen från bilparkeringen fram till lägenheten. De 1 069 trygghetscertifierade lägenheterna som färdigställts under 2017 finns på Wilson Park, Dalhem, Miatorp, Högasten och Planteringen. Arbetet fortsätter under 2018.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Nöjd kund-index (mäts till och med 2016 vart annat år)	78,2	Ingen mätning	Mätning pågår
Antal trygghetscertifierade lägenheter per år	211	242	1 069

Helsingborgshems bostadsområden ska ha en god boendemiljö för barn och unga

Andelen hyresgäster under 26 år som flyttat in under 2017 ökade jämfört med 2016.

Efterfrågan på våra studentlägenheter är fortsatt hög. Under hösten har vi startat upp ett studentråd på Furutorpsparkens studenthem, med syfte att träffas för att få input om hur vi kan utveckla studentboendet ytterligare. Planen är att etablera motsvarande grupper på övriga studenthem också.

Mötesplatser i våra stadsdelar spelar en viktig roll. På Närlunda skapar fritidslokalen nya möjligheter till möten genom fotboll, schack, dans och föreläsningar. Kulturpunkten på Dalhem är en annan mötesplats, där vi under året har utvecklat ett antal aktiviteter tillsammans med boende, föreningsliv och andra aktörer för att skapa förutsättningar för ökad gemenskap och trygghet. 2017 har innehöll programmet på Kulturpunkten bland annat temamåndagar med föreläsare, streetdance, hiphopdans för kvinnor, kampsport, biodlingskurser, matlagningskurser, schackskola, våffelcafe samt testom-

gång av projektet Kitchen stars, ett projekt för att stärka självkänslan och självförtroendet hos barn samtidigt som intresset för hälsosam, lokalproducerad och modern mat ökar. På köpet lär sig barnen att arbeta i grupp, vara kreativa, källsortering och att undvika matsvinn.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Andel inflyttade hyresgäster under 26 år exkl. studenter	16,3 % (263 st)	12,9 % (190 st)	16,5 % (240 st)
Antal inflyttningar i studentlägenheter (Totalt antal studentlägenheter inom parentes).	170 (282)	346 (442)	230 (442)

Helsingborgshem ska stödja initiativ inom företagande, utbildning och kultur

Likt tidigare år främjar vi initiativ inom företagande, utbildning och kultur på olika sätt genom mötet med våra kunder, vårt arbete med attraktiva stadsdelar och genom ett proaktivt bosocialt arbete. Under 2017 har det exempelvis resulterat i det konstverk som togs fram i samverkan med Kulturhotellet och nu pryder gaveln till vårt studentboende på Bryggaregatan och musiksatsningen El Sistema på Dalhem – ett projekt i samarbete med staden med syfte att motverka segregation genom att barn och deras familjer kan upptäcka klassisk musik.

Vårt aktivitetsprogram i de olika stadsdelarna främjar kulturinitiativ och föreningsliv som ger många mervärden. Vårt arbete på Dalhems Kulturpunkten och fritidslokalen på Närlunda är goda exempel på ett tätt samarbete med föreningsliv, studieförbund och engagerade boende. Under 2017 identifierades Wienertorget på Planteringen som ett viktigt framtida nav för ökade flöden av människor, ökad trygghet och kreativa möten.

Samarbeten med bland annat Campus Helsingborg och Malmö Högskola ger oss tillfälle att arbeta nära och stötta inom utbildningsområdet genom exempelvis föreläsningar om framtidens boende, forskningsprojekt och mentorskap. Ett exempel är ett samarbete med studenter från Malmö högskola i samband med hyresgästdialog kring utemiljön på Pålsjö östra, ett annat är examensarbete kring kommunikation i omställning till en aktivitetsbaserad arbetsmiljö av studenter från Campus Helsingborg.

Under året genomfördes olika aktiviteter för att utveckla våra medarbetares interkulturella kompetens. Ett hedersomnämmande av vår arbetsgivarorganisation för vårt integrationsarbete som arbetsgivare blev en bekräftelse på en rad olika initiativ och insatser som vi driver och varit engagerade i.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal examensarbete och forskningsprojekt som Helsingborgshem initierar	4	12	8
Antal lägenheter förmedlade, med förtur efter beslut från Näringslivskontoret, till näringsliv och verksamheter under etablering	1 st	0 st	0 st

Helsingborgshem ska minska sitt ekologiska fotavtryck

För att minska Helsingborgshems ekologiska fotavtryck arbetade vi under 2017 med förbättringar av klimat- och miljöpåverkan från byggnaderna och åtgärder för att möjliggöra ett minskat fotavtryck hos hyresgästerna (resor och avfallshantering). Både fastigheternas energianvändning och verksamhetens totala koldioxidutsläpp har minskat. Ombyggnad av fastigheter med relativt högt energibehov, solcellsinstallationer och ändrade energiinköp är huvudsakliga orsaker till minskningen.

Vid halvårsskiftet gick vi över från fossilt bränsle (naturgas) till förnybart (biogas) för byggnader med gaspannor. Det innebär att uppvärmningen av fastighetsbeståndet nu enbart sker med förnybart eller återvunnet bränsle.

60 lägenheter har färdigställts enligt Miljöbyggnad Silver under året. Genom certifieringen säkerställdes både goda miljövärden och förutsättningar för ett gott inomhusklimat. Lägenheterna finns på Husensjö, de har gröna tak, en stor mängd blommande växter, solceller och nya möjligheter för avfallssortering för alla boende i området. Gröna resandeval hos hyresgästerna främjas med elbilsaddning, gott om cykelparkeringsplatser och JOJO-kort som inflyttningspresent.

Under året beslutades att alltid överväga installation av solceller eller solfångare i samband med takbyten, ett pilotprojekt med test av bioplastpåsar för hyresgästernas restprodukter pågick under året och vi underlättade gröna val för våra egna resebehov genom att vi skaffade fler laddplatser för elbilar, köpte in ytterligare elbilar och införde Skype för ökade möjligheter till resfria möten. Därutöver är vi delaktiga i utformning av stadens klimat- och energiplan.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Fastigheternas energianvändning (kWh/m ² Atemp), normal-årskorrigerad	115,6	115,1	114,8
CO ₂ -emissioner (kg), normalårskorrigerad	4 822 474	2 409 367	2 187 195

Helsingborgs Hamn AB

BOLAGETS MÅL I ÄGARDIREKTIVET

Helsingborgs Hamn ska ge näringslivet förutsättningar för utveckling och skapande av arbetstillfällen och välbefinnande

Som logistiskt nav har Helsingborgs Hamn ett viktigt uppdrag för staden och dess invånare samt nationellt.

Hamnens bidrag till den regionala ekonomin (Familjen Helsingborg) uppgick till cirka 6,0 miljarder kr, med cirka 8 000 sysselsatta personer som är direkt eller indirekt beroende av hamnen. Dessa personer har en förvärvsinkomst på cirka 2,4 miljarder kr.

Genom fortlöpande investeringar i ny teknik, nya arbetssätt, utveckling av medarbetare och ökad kapacitet på kajer samt terminaler, så fortsätter vi att bygga och förbättra våra tjänster. Våra volymer och nyckeltal drivs både av vår förmåga att vara en effektiv väl fungerande hamn och av konjunkturerna i Sverige, Europa och världen.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal kunder som genererar en omsättning på minst 10 mnkr	7	8	8
Andel av bolagets omsättning som de tre största kunderna genererar (exklusive färjetrafik)	27 %	27 %	28 %
Antal ton gods som passerar genom hamnen (tusental)	7 385	7 946	8 170
- varav ton med färja (tusental)	4 524	4 805	4 958
Antal passagerare med färja (tusental)	7 670	7 514	7 335
Antal lastfordon med färja (tusental)	422	442	459
Antal personfordon med färja (tusental)	1 412	1 377	1 347

Helsingborgs Hamn ska möjliggöra en ökad andel sjöledes transporter

Ökad andel sjöledes transporter kräver nytänkande och kreativitet där kund och hamn utvecklar lösningar tillsammans. Som exempel på sådan lösning kan nämnas rederiet CGA/CGM och MacAndrews som startat tågpendel för kylvaror från Helsingborg till Oslo och vidare till Hallsberg och tillbaka till Helsingborg. IKEA har ökat antalet tågpendlar från två till tre. Detta är gröna affärer som inte bara är miljöeffektiva utan även kostnadseffektiva. Yard Planning, föravisering, möjligheter för längre fartyg och ombyggnad av kajer är projekt som kräver omfattande investeringar och som genomförts eller är pågående. Dessa investeringar leder till en mer effektiv hamn som gör den ännu mer attraktiv för kunderna.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal TEU* sjöledes (tusental)	209	214	266
Antal TEU* med järnväg (tusental)	20	20	25

* Transportenheten Twenty-foot Equivalent Unit, TEU, är ett mått på vilken volym som passerar genom en hamn. En TEU är en 20 fotscontainer med måtten 8x9x20 fot eller drygt 36 m³.

Helsingborgs Hamn ska minska sin miljöpåverkan

Miljösatsningen med att byta ut arbetsmaskiner fortsatte under år 2017 och nya maskiner med bästa möjliga miljöklass har köpts in. Kraftigt stigande volymer som hanteras i hamnen har ökat förbrukningen per enhet. Utbyggnad av hamnens elförsörjning pågår för att effektivisera och möta hamnens framtida behov av energi. Fortsatt utbyggnaden av Yard Planning med införande av ytterligare funktioner, kommer att minimera antalet lyft och förflyttningar av containrar. Detta är också något som är positivt ur miljösynvinkel. HH-Ferries har installerat eldrift i en färja. Ytterligare en färja kommer att byggas om för eldrift.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal liter diesel (tusental)	880	884	1 118
Antal liter diesel per hanterad enhet	4,93	4,91	5,02

Helsingborgs Hamn ska ha den bästa arbetsmiljön bland Sveriges hamnbolag

Arbetsmiljö och säkerhet är något som hela tiden måste underhållas, utvecklas och inte minst pratas om. Helsingborgs Hamn arbetar strategiskt och kontinuerligt med att identifiera, mäta och hantera risker. Att se risker som strategiska affärsmöjligheter skapar en organisation som snabbt identifierar risker och vänder risker till möjligheter.

Vårt mål är att utveckla ett gemensamt arbetssätt i syfte att standardisera och hela tiden förbättra vår verksamhet. Det gemensamma arbetssättet kommer att införas stegvis, med fokus på små vardagsförbättringar som hjälper oss att samarbeta ännu bättre. Den enskilt största resursen i säkerhetsarbetet är medarbetarna.

Arbetet blir mer tillfredsställande och meningsfullt om vi alla deltar i utvecklingen av nya arbetssätt och bidrar till att bygga en framgångsrik, stabil och effektiv arbetsplats. Genom små förbättringar i vardagen kan vi få en mer säker och trygg arbetsmiljö. Hamnens fyra värdeord – Ansvarsfulla, Vänliga, Ärliga och Utvecklande – ska ytterligare konkretiseras i både ord och handling.

Antalet rapporterade tillbud har ökat under 2017 jämfört med föregående år. Detta är en effekt av att en utökad rapporteringsplikt av även små och mindre tillbud. Målet är att under 2018 öka tillbudsrapporteringen med 30 procent.

Läkarbesöken i anslutning till rapporterade olyckor har rört en däcksexplosion, en krock och en klämskada. Av dessa tre läkarbesök ledde ett läkarbesök till en sjukskrivning.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal tillbud i hamnen	21	47	85
Antal olyckor i hamnen*	8	13	3
Antal olyckor i hamnen som lett till läkarbesök	0	4	3

*Vi har från och med 2016 anpassat våra definitioner av tillbud och olycka till arbetsmiljöverkets definitioner.

Öresundskraft AB

BOLAGETS MÅL I ÄGARDIREKTIVET

Öresundskraft ska vara den bästa energi- och kommunikationspartnern inom regionen

Öresundskraft arbetar på flera sätt mot målet som den bästa energi- och kommunikationspartnern i regionen. Företagskunder erbjuds till exempel kvalificerad energikartläggning och – rådgivning liksom energideklarationer. Till exempel föregås framdragning och anslutning av biogas för restauranger i centrala Helsingborg så gott som alltid av rådgivning och handfasta tips. Nära samarbete med kunder som McNeil, Wihlborgs, Svenska Retursystem och Kemira har inte bara placerat Öresundskraft som rådgivande part och leverantör utan också stärkt kundernas konkurrensförmåga.

En annan form av partnerskap får uttryck genom företagets aktiva deltagande i arbetet med stadens klimat- och energiplan och med Region Skånes energistrategi. I H+ projektet har Öresundskraft en framträdande roll som rådgivande partner till byggaktörerna i energi- och kommunikationsfrågor; allt från laststyrning och smarta elnät till solceller, mätning och kommunikationslösningar.

Den kompetens som företaget besitter inom traditionella produkt- och teknikområden såsom fjärrvärme, gas, el och fjärrkyla, kombineras med kompetens inom fiber- och stadshubbslösningar och en hög utvecklingstakt inom digitala lösningar och Internet of Things. På så sätt ska Öresundskraft bibehålla rollen som en relevant och attraktiv energi- och kommunikationspartner för kunder, staden och regionen även i framtiden.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Marknadsandel* (elhandel) i egna nät	52 %	53 %	53 %
Avbrottsminuter per kund	27,5	21,5	12,8
Svenskt kvalitetsindex, SKI**	71,3	68,3	70,7

* Elhandelsvolym i egna nät (Helsingborg, Ängelholm, Bjuv) jämfört med transiterad volym i samma nät.

** SKI mäts årligen under hösten och redovisas i december. Betygsskala 0-100.

Öresundskraft ska vara en förebild inom hållbara energilösningar

Öresundskrafts verksamhet utgår från en tydlig energistrategi som omfattar fyra steg. Det första innebär att den slutliga energianvändningen i samhället ska minska. Här hjälper Öresundskraft sina kunder att minska den slutliga energianvändningen genom energikartläggningar och energirådgivning.

Det andra steget innebär att förluster i överföringen av energi ska minimeras. Därför investerar Öresundskraft i ny, modern utrustning och förebyggande underhåll. Exempel på det är den omfattande förnyelsen av Helsingborgs elnät, liksom nya mättekniker för att undvika läckage och avbrott på fjärrvärmeledningar.

Det tredje steget i energistrategin innebär att restprodukter och återvunnen energi ska utnyttjas istället för primärenergi. I Helsingborg och Ängelholm sker nästan all produktion av fjärrvärme med återvunnen energi i form av restvärme, spill och avfall.

Till sist, när primärenergi ändå måste tillföras ska den komma från förnybara källor. Här bygger Öresundskraft bland annat vindkraftverk i egen regi och hjälper kunder att själva producera förnybar el och värme.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Såld biogas (GWh)	79	103	148
Antal anslutna mikroproduktionsanläggningar av förnybar el	94	143	197
Antal uppförda snabbladdstolpar för elbilar i landet	33	45	45
- varav antal inom Helsingborgsregionen	3	2	2
Andel återvunnen energi i fjärrvärmesystemet	96 %	95 %	95 %
Primärenergifaktor* Helsingborg	0,07	0,10	0,10
Primärenergifaktor* Ängelholm	0,13	0,13	0,13

*Primärenergifaktorn visar hur stor andel primära, av människan orörda, resurser såsom exempelvis träd, olja, kol och gas som krävs för att få en kilowattimme användbar energi. Förutom själva primärenergien krävs det ytterligare energi att omvandla resurserna till användbar energi. Eftersom Öresundskraft återvinner energi och resurser samt producerar el och fjärrvärme samtidigt behövdes det 2017 endast 0,10 kilowattimme primärenergi för att få 1 kilowattimme fjärrvärme i Helsingborg samt 0,13 kilowattimme primärenergi för att få 1 kilowattimme fjärrvärme i Ängelholm.

Öresundskraft ska säkerställa att vi har ett väl utbyggt fibernät till egna hem och företag

Det finns två viktiga utgångspunkter i Öresundskrafts digitaliseringsarbete. Den ena är att företagets framtida konkurrenskraft bygger på förmågan att kunna skapa värde med hjälp av digital teknik. Den andra är att ett robust, modernt samhälle kräver en robust, digital infrastruktur.

Utifrån detta gör Öresundskraft det möjligt för andra att njuta av digitaliseringens frukter genom att bygga nödvändig infrastruktur. Det fiberbaserade Stadsnätet är ett exempel. Ett annat är Stads-
hubben som med radioteknik öppnar för Internet of Things, IoT.

Inom Öresundskrafts affärsområde Kommunikationslösningar fortsatte den kraftiga utbyggnaden av stadsnätet under 2017. I Helsingborg drogs fiberkabel till cirka 3500 villakunder varav fler än 2000 valde att ansluta sig. Därtill fick cirka 700 hushåll i flerfamiljsfastigheter tillgång till stadsnätet. Inom ramen för samarbetet med Bjuvs kommun skedde utbyggnad i Bjuv till cirka 1600 villakunder varav cirka 1100 valt att ansluta sig.

Likt Stadsnätet är Stadshubben i Helsingborg en öppen, konkurrensneutral plattform. Arbetet med Stadshubben har lett till samarbete med andra stadsnät vilket skapar förutsättningar för fler kommuner, företag och verksamheter att på ett enkelt och effektivt sätt förflytta sina verksamheter mot "sakernas internet".

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal inkopplade portar i Stadsnätet	24 860	29 710	32 153
Antal utbyggda/förberedda villor respektive år	2 893	3 460	3 600

Helsingborg Arena och Scen AB

BOLAGETS MÅL I ÄGARDIREKTIVET

Helsingborg Arena och Scen ska erbjuda ett pulserande, varierat och brett utbud av berikande upplevelser för alla åldrar

Bolaget svarade för invigningen av Nya Olympia. Pelle Erövraren 2, ett unikt samarbete mellan HSO, Stadsteatern och Arenan, spelades under våren. Samarbeten som detta medför både positiva möjligheter och utmaningar. En utmaning var den snabba omställningen av Arenan som krävdes både under och efter evenemanget.

Arenan genomförde i samarbete med externa arrangörer bland annat fotbollsturneringen Nyårssaluten, elitserie- och slutspelsmatcher i innebandy, bomässa, barnmusikalen Snövit och Futsal SM.

HSO gjorde under våren en turné med konserter i Familjen Helsingborg för att bättre nå invånarna i flera kommuner. Orkestern medverkade även under Hx tillsammans med Ola Salo i en bejublad konsert. Orkestern har breddat repertoaren och utvecklat konsertformerna bland annat genom Frack off! och yoga till klassisk musik. Under 2017 har HSO till exempel spelat musik av kvinnliga tonsättare på i stort sett varje konsert.

Teatern har satt upp en stor bredd av föreställningar på Storan, Lillan och Foajescenen. Under sommaren visade teatern en fotoutställning av Michelangelos målningar från Sixtinska kapellet. Familjeföreställningen Rapunzel, blev en stor succé.

Sofiero arrangerade utställningar i slottet, orangeriet och parken, bland annat en installation i form av ett Land Art-konstverk. Vi har också genomfört skulpturvandringar. Carl XVI Gustafs rhododendronkollektion invigdes. Högsåsongen avslutades med evenemanget Dahliadag och Ljusstämning, som genomfördes i november, har etablerat sig som ett populärt och mycket välbesökt evenemang. På Sofiero genomfördes fem konserter och den stora trädgårdsfesten arrangerades. Under året har vi avslutat förstudien om Sofiero som ett året runt-besöksmål.

Bolaget arrangerar Hx och stöttar även stadsövergripande evenemang såsom Helsingborg Marathon. I november arrangerade vi Kulturdygnet i Konsul Perssons villa med många medverkande artister.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Publikantal, Helsingborg Symfoniorkester	45 200	45 100	42 200
Publikantal, Helsingborgs Stadsteater	57 000	64 200	49 600
Besöksantal, Sofiero totalt (första mätning 2016) ¹⁾	-	232 000	210 000
Besöksantal, Sofiero högsåsong april – september	141 000	169 000	167 000
Antal besök på Helsingborg Arena	398 000	306 000	376 000
Antal produktioner, Helsingborg Symfoniorkester	83	84	93
Antal egna produktioner Helsingborgs Stadsteater	9	12	11
Beläggingsgrad, Helsingborg Arena ²⁾	67 %	68 %	72 %

¹⁾ Minskningen från 2016 förklaras till största del av att Sofiero under 2016 arrangerade stadens nationaldagsfirande där ca 15 000 personer besökte parken.

²⁾ Beläggingsgraden på Helsingborg Arena beräknas utifrån öppetiderna 08-22 på vardagar och 08-20 på helger samt över hela året, dvs inklusive perioder med skollov samt icke inomhussäsong. Avser hallarna A, B och C.

Helsingborg Arena och Scen ska möjliggöra kultur- och idrottsaktiviteter som vänder sig till alla stadens barn och unga

HSO genomförde det traditionsenliga samarbetsprojektet med Nicolaiskolan; eleverna deltar aktivt i alla delar av produktionen från komposition till smink. För andra gången spelade orkestern en konsert i samarbete med liveanimatören Grégoire Pont. En ny verksamhet med bebismusik-café startade under året och HSO har i samarbete med Kulturskolan inlett arbetet med den musikpedagogiska/sociala verksamheten El sistema. Parallellt med dessa projekt har den sedvanliga verksamheten med skol- och familjekonserter fortsatt. Musiksagan Peter och vargen och även En dag på Konserthuset i slutet av året lockade en stor publik av skolelever.

Teatern erbjöd gästspel för unga vuxna. Såväl Konserthuset som Teatern har haft en omfattande verksamhet med studiebesök och guidade visningar. Stadsteatern genomförde en cirkusworkshop för ensamkommande flyktingbarn och medverkade i projektet East Side Stories, vilket har stort fokus på pedagogiska processer. Projektet fortsätter under 2018. Teatern satte upp en föreställning för barn i förskoleåldern. För samma målgrupp arrangerade vi också en sagolördag i november. Teatern arbetade aktivt med utskick till skolteaterrådet för att via lärare nå så många barn som möjligt. Både Pelle Erövraren 2 och Rapunzel hade familjer med barn som en viktig målgrupp. Det finns fortfarande stor utvecklingspotential inom området, inte minst genom att organisera en uppföljande verksamhet.

Sofiero fortsätter arbete med Prins Oscars sagoskog. På Arenan har vi genomfört idrottsaktiviteter som möjliggjort både utövande och inspiration till idrott för unga. Exempel är Helsingborg Open i Taekwondo och en sportlovscamp i innebandy. Såväl studentfirande som Gymnasiemässa arrangerades återigen på Arenan och invigningen av Olympia innehöll flera aktiviteter för barn. OV beachhandboll, med mer än 800 deltagande lag, har framför allt nått skolungdom.

Även under Hx har stort fokus lagts på barn och unga. På Arenan arrangerades för andra året i rad Tubecon, ett evenemang med tongivande personer inom sociala medier.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Besöksantal, Konserthuset kategori barn/unga	11 700	10 000	10 600
Besöksantal, Sofiero, kategori barn/unga (högsäsong april - september samt Ljusstämning)	17 800	19 100	16 700
Andel av bokade timmar som avser löpande förenings- och skolidrott (inklusive idrottsevenemang)	74 %	67 %	61 %

Helsingborg Arena och Scen ska möjliggöra upplevelser som utvecklar näringslivet och föreningslivet

HSO har liksom tidigare år samarbetat intensivt med Konserthuskören; en ideell förening med Konserthuset som huvudsaklig arena. Orkestern har genomfört en konsert med kringarrangemang i samarbete med Romarådet, som består av demokratiskt utvalda företrädare från samtliga romska grupper i Helsingborg. Rådet verkar för romernas utveckling och integrering i samhället. Ett samarbete genomfördes med HD i samband med tidningens 150-årsfirande.

Både Konserthuset och Stadsteatern använder sig i stor utsträckning av frilansande dirigenter, solister och konstnärliga team. Många av dessa är entreprenörer och småföretagare som här har en stor marknad för sina respektive verksamheter. Teatern har deltagit i projektet East Side Stories med INVASAM som huvudman. Projektet fortsätter under 2018. Vi bistod både Sommarteatern på Krappertup och sommarteatern på Poppegården med expertis och resurser.

Sofiero inledde under året ett samarbete med Svenska Rhododendronsällskapet i anslutning till det långsiktiga rhododendronprojektet i parken. Experter från föreningen har hjälpt till med identifiering och klassificering av olika arter. Vi har också samarbetat med Laröds byaförening. Vi har även samarbeten kring parkeringsbevakning. Dessutom medverkade fyra ideella föreningar i genomförandet av Den stora trädgårdsfesten. Ett ovanligt inslag för anläggningen var att agera inspelningsplats för en ny Netflix-serie.

Ett av SM-stegen i handboll genomfördes på Arenan i samarbete med OV Helsingborg. Vi har haft ett mycket aktivt samarbete med föreningarna bakom Helsingborg Open i taekwondo och Nyårssaluten. Vi möjliggjorde genomförandet av HBG Talks, Väla Fashion Show, Länsförsäkringars kunskapskalas och Ung företagsamhets kick off. Utmaningarna är att hitta tillräckligt många kvalificerade volontärer och funktionärer, att hitta lokala sponsorer (till exempel i samband med evenemang som Veteran-EM i bordtennis) och även balansen mellan samarbeten med å ena sidan näringslivet och å andra sidan föreningslivet.

Nyckeltal	2015	2016	2017
Antal större kongresser/konferenser, Helsingborg Arena ¹⁾	25	21	16
Antal mässor, Helsingborg Arena	8	10	9
Antal mässtdagar, Helsingborg Arena ²⁾	-	-	19

¹⁾ Antal större kongresser/konferenser definieras som heldagsaktiviteter med över 200 deltagare. Det medför bland annat att de många dagskonferenser som sker i Henrys och Gerdas inte ingår i nyckeltalet ovan.

²⁾ Antal mässtdagar – ny mätning för 2017 och avser publika öppetdagar, det vill säga exklusive bygg- och förberedelsestid.

Helsingborg Arena och Scen ska öka medvetenheten om behovet av hållbar livsstil och samhällsutveckling

I HSO:s säsongsprogram har vi medvetet riktat in texterna på att placera musiken i ett sammanhang som inkluderar livsstil och samhällsutveckling. Fokus ligger på att bryta gamla normer och vi har spelat musik av kvinnliga tonsättare på alla konserter utom en. Den konsert som inte innehöll musik komponerad av en kvinna hade titeln Dessa pojkar och problematiserade de ensidigt manliga berättelser som dominerar det klassiska musiklivet.

Teaterns repertoar ställer kontinuerligt existentiella frågor. Vårens stora produktion på teatern ställde frågor om vad som är ett gott personligt, socialt och hållbart liv. Samarbetsproduktionen på Lillan utmanar starkt fastlåsta könsstereotyper. East Side Stories fokuserar på att inkludera de boende i östra Helsingborg i skapandet. Teatern har under året inlett ett omfattande internt värdegrundsarbete.

Personal från Sofiero deltog i ett seminarium om biogasdrivna trädgårdsfordon, och samarbetet med Urban Magma fortsatte. Studenter från Campus program för hållbart byggande och nya energilösningar besökte Sofiero för att inom ramen för sitt examensarbete hitta lösningar för uppvärmning och klimatstyrning av slottet och Orangeriet.

Avdelningen för produktion har i samarbete med Stadsbyggnadsförvaltningen under året startat en utveckling av källsorteringen på Arenan. Större evenemang har miljöcertifierats och Konserthuset och Stadsteatern arbetade efter kriterierna i Region Skånes miljöbevis.

Under hösten inleddes ett arbete inom området likabehandling, mångfald och icke-diskriminering. En workshop för ledningsforum hölls och en fortsättning är planerad. En omfattande uppdatering av bolagets policies inom området inleddes också. En viktig aspekt av det var att integrera frågan i alla former för samverkan mellan arbetsgivare och fack, till exempel utvecklingssamtal, APT och samverkansmöten. I samband med det kommunicerades till all personal bolagets inställning om nolltolerans när det gäller till exempel sexuella trakasserier.

Nordvästra Skånes Renhållnings AB (NSR)

BOLAGETS MÅL I ÄGARDIREKTIVET

NSR ska vara ledande i miljö- och klimatfrågor

Arbetet med att minska den totala mängden hushållsavfall från 520 kg/invånare och år (2010) till 320 kg/invånare och år, vilket ska uppnås år 2020, har tagit oss till en nivå om ca 399 kg/invånare för 2017. Avfallsmängderna står i stort sett still för Helsingborg.

Under året har styrelsen beslutat om en affärsplan där bolaget prioriterar att jobba mer fokuserat för att minska mängden grovavfall på återvinningscentralerna samt förebygga onödigt matavfall. Under hösten 2017 har NSR drivit kampanjen "Länge leve prylen" på återvinningscentralen i Helsingborg för att öka återanvändningen. Resultatet från kampanjen är att återbruket av det som skulle kastats ökade rejält samtidigt som kvaliteten förbättrades. Bolaget tittar nu på hur konceptet kan utvecklas tillsammans med samarbetspartners och arbetsmarknadsförvaltningen i Helsingborg.

Framgångsfaktorerna för att nå målen i ägardirektiven innefattar en betydande styrning genom avfallstaxan, utveckling av vår interaktiva kundkommunikation samt att vi ska jobba med målgruppsanpassade insatser. Förutsättningen för att lyckas nå målen är att vi samverkar med andra och låter dem lyckas i sin strävan mot hållbar utveckling. Ett exempel är vårt samarbete med Rögle BK som startat upp ett miljö- och hållbarhetsnätverk. NSR bidrar med kompetens i nätverket mot att övriga företag gör det lätt att leva rätt i vardagen för de nordvästskånska invånarna.

I bolagets arbete för att göra skillnad är personalens engagemang och kompetens avgörande. Under 2017 har organisationen förstärkts med kompetens och erfarenhet av att driva projekt. Erfarenheter under året visar att bolaget måste utveckla sin projektledarkompetens. Ofta drivs projekt av andra samarbetspartners där NSR deltar och i de fall det uppstår kvalitetsbrister blir NSR lidande. Projektens utveckling kommer att vara avgörande för måluppfyllelsen i ägardirektiven.

NSR ska värna utveckling av effektiv teknik och att en sund konkurrens upprätthålls

Detta gör vi genom att fler samarbetspartners etableras inom Vera Park. Totalt finns 15 företag etablerade i nätverket Vera Park, vilket är en ökning jämfört med föregående år. Under 2017 har Solar Park etablerat en solcellsanläggning bredvid Helsingborgs återvinningscentral. Solar Park är en medlemsägd förening och fick Swecos HUGO-pris för sin innovativa affärsmodell.

Bolaget KAABS Nordic AB fick i december 2017 slutligen miljötillstånd för att upprätta en metallåtervinningsanläggning inom industriparken Vera Park. Anläggningen beräknas stå klar i slutet av 2018. Sorteringsanläggningen av osorterat avfall som NSR och Öresundskraft projekterat kommer att byggas under 2018. Likaså kommer en ny förbehandlingsanläggning för matavfall att byggas av OX2 under 2018. Genom dessa utvecklingsprojekt kommer avfallet från nordvästra Skåne att förädlas och återvinnas på det mest moderna och effektiva sättet.

NSRs affärsmodell för cirkulär ekonomi har fått stor uppmärksamhet internationellt. Vera Park har presenterats i flera internationella sammanhang och den modell för offentlig och privat samverkan som utvecklats kring anläggningen i Helsingborg har fått stor uppmärksamhet.

I strävan att utveckla cirkulära försörjningssystem och stärka det lokala kretsloppet har nya tekniska lösningar för återvinning av trä- och trädgårdsavfall utvecklats. Även återvinning av näringsrikt vatten finns med i testbäddsarbetet.

NSR ska arbeta för att minska den årliga avfallskostnaden per invånare

Den genomsnittliga kostnaden per invånare i NSRs ägarkommuner ska minska från 795 kr/invånare och år till 450 kr/invånare och år. Under året har avfallskostnaden i Helsingborg sjunkit med 2 procent till 534 kr/invånare. Halva kostnaden för avfallshanteringen avser servicen för att hämta avfallet. Arbetsmiljön för bolagets medarbetare är avgörande för hur effektivt serviceuppdragen kan utföras. Därför är arbetet med att förebygga avvikelser i vardagen avgörande för kostnaden att hämta avfallet.

Under året kan vi se att vårt förebyggande arbete mot halkolyckor varit positivt. Däremot har problemet med att bolagets personal blir hotad ökat. 2017 startades ett projekt tillsammans med räddningstjänsten om hur vi med en digital lösning kan ersätta de tusentals nycklar som idag behövs för att öppna stadens olika soprum. Målet med projektet är att öka säkerheten och flexibiliteten i att kunna hämta avfallet utan att vara begränsad till att ha rätt nyckelknippa med sig.

Hantering av grovsopor är kostnadskrävande och tillsammans med bostadsbolagen undersöker vi hur vi kan öka återanvändningen och därmed minska behovet av avfallshantering. Den billigaste sopan är den som aldrig uppstår!

Genom införandet av den individuella begränsningen av besök på återvinningscentralen som finansieras av avfallstaxan har underskottet på denna verksamhet under 2017 sjunkit med 4 mkr jämfört med 2016.

Bolagets främsta utmaning för att sänka kostnaderna för avfallshanteringen är att antalet avvikelser i produktionen reduceras samt att öka sorteringen av mängden restavfall. Bolaget har tagit initiativ till en förstudie där maskiner och robotar förädlar restavfallet som uppstår.

NSR ska ha nöjda kunder

Bolagets kundnöjdhet i Helsingborg ligger för 2017 kvar på 4,3 på en 5 gradig skala. 2017 har vi fokuserat på att bli mer digitala i vår kommunikation med våra kunder. Webbplatsen har anpassats efter kundernas sätt att söka information och tjänsten att få SMS dagen innan vi utför serviceuppdragen är populär.

I affärsplanen lyfts fram vikten av målgruppsanpassad kommunikation. Bolagets tidigare studier med bolagen Nårab och LSR i samarbetet inom Familjen Helsingborg, Skitlite 2020, har nu förädlats i konkreta aktiviteter. Ett exempel på detta är vårt utökade samarbete med Miljöverkstaden i Helsingborg som numera även omfattar undervisning för SFI-klasser.

Andelen kundordrar som inte utförts enligt planering har under året uppgått till 0,1 %, vilket är ungefär lika många som 2016. De flesta beror på personalbrist vid sjukdom eller annan frånvaro såsom semester. Personalutbildning och planering är ett fokusområde för bolaget.

Bolaget jobbar aktivt med att vara synliga och tillgängliga på aktiviteter och arrangemang i Helsingborg. Under 2017 startades ett projekt med Helsingborg Arena och Scen AB om hur vi kan sköta källsorteringen även i sammanhang där stora folkmassor rör sig.

