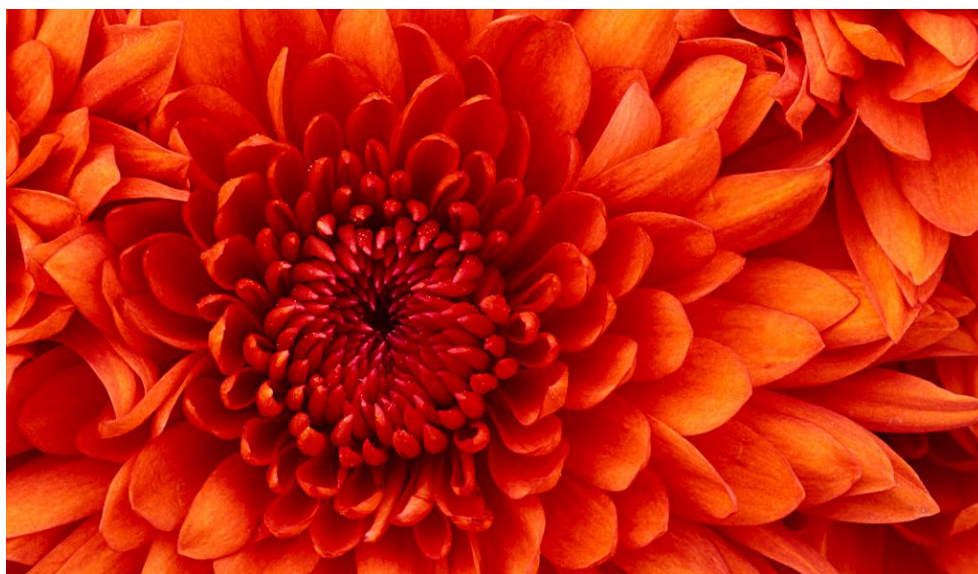

Revisionsrapport
Kostverksamheten

Gällivare kommun

Linda Marklund

Februari 2012



Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning	1
2.	Inledning	3
2.1.	Bakgrund	3
2.2.	Revisionsfråga	3
2.3.	Metod och avgränsning	3
3.	Granskningsresultat	4
3.1.	Organisation	4
3.1.1.	Kostenheten	4
3.1.2.	Matlagets tillagningskök	4
3.1.3.	Skolornas mottagningskök	4
3.1.4.	Andra kommuners organisation	4
3.2.	Samverkan mellan beställare och leverantör	5
3.2.1.	Centralt matråd	5
3.2.2.	Fokus Matglädje	5
3.2.3.	Lokala matråd	5
3.3.	Kvalitetssäkring av kost och måltidsupplevelse	6
3.3.1.	Näringsvärden	6
3.3.2.	Kvalitet	6
3.3.3.	Måltidsupplevelser	7
3.3.4.	Specialkost	7
3.4.	Kostnader, kvalitet och jämförelser med andra kommuner	8
3.4.1.	Kostnader	8
3.4.2.	Kvalitet	9
3.5.	Uppföljning och rapportering	9
3.5.1.	Ekonomi	9
3.5.2.	Kvalitet och måltidsupplevelser	10
3.5.3.	Resultat av intervjuer	10

1. Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har PwC granskat kostverksamheten avseende förskola och grundskola. Syftet med granskningen har varit att bedöma om verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt och ekonomiskt tillfredsställande sätt samt om den interna kontrollen är tillräcklig. Granskningens resultat sammanfattas nedan.

Samverkan mellan beställare och leverantör av kosten

Inledningsvis noteras att ansvar och arbetsuppgifter för skolmåltiderna har fördelats på ett flertal parter vilket kräver en tydlig ansvarsfördelning och ett gott samarbetsklimat för att generera en ändamålsenlig verksamhet.

Granskningen har resulterat i bedömningen att det inte finns en tillfredsställande samverkan mellan parterna. Bedömningen baseras på att den samverkansform (centralt matråd) som överenskommit i avtal inte tillämpas i praktiken. Bedömningen styrks även av intervjuer som visar att parterna själva inte upplever att samverkan fungerar tillfredsställande.

System och rutiner för att säkerställa kvaliteten på kosten och måltidsupplevelsen

System och rutiner för att säkerställa måltidernas *kvalitet* (enligt livsmedelslagen) finns vid såväl bolaget som kommunens skolor. Rutin finns även för hantering och förpackning av specialkost vid Matlaget. Enligt kommunens tillsynsmyndighet fungerar dessa rutiner överlag på ett bra sätt.

Granskningen visar dock att det råder oklarheter och olika uppfattningar när det gäller parternas *ansvar och roller* vid upplevda kvalitetsbrister på måltiderna. Detta bedöms inte vara tillfredsställande.

För närvarande saknas riktlinjer och rutiner för att säkerställa en god *måltidsupplevelse* i kommunens skolor. Här uppmärksammas dock att en kostpolicy håller på att färdigställas i kommunen. Rätt tillämpad bör kostpolicyen kunna vara en bra utgångspunkt för kostverksamhetens arbete med att ständigt förbättra elever och lärares måltidsupplevelser.

Uppföljning och rapportering av kostverksamheten till nämnden

Granskningen visar att nämnden via sin rapportering under året inte erhållit en kontinuerlig och heltäckande uppföljning av kostverksamhetens ekonomiska och kvalitetsmässiga resultat. Uppföljning och rapportering av kostverksamheten bedöms därför inte ske i tillräcklig omfattning.

Kostnadsutveckling och jämförelser med liknande kommuner i kvalitets- och kostnadsfrågor

När det gäller verksamhetens kostnadsutveckling de senaste tre åren konstateras att kommunens kostnader (kr/elev) minskade under år 2010 jämfört med år 2009. 2010 års kostnader är till och med lägre än motsvarande kostnader år 2008. Motsvarande resultat kan inte ses i landets övriga kommuner. Av nationell statistik framgår dock att kommunens kostnader för skolmåltider (kr/elev) fortfarande är betydligt högre än jämförbara kommuners kostnader.

Granskningen visar att nämnden inte genomför några analyserande jämförelser med andra kommuner när det gäller kostverksamhetens kvalitet och kostnader.

Granskningen kan sammanfattas i följande bedömningar:

Bedrivs kostverksamheten på ett ändamålsenligt sätt för berörda kommunala verksamheter?

Då uppföljning och utvärdering av kostverksamheten inte genomförts av nämnden saknas fullständiga underlag för revisionell bedömning av i vilken utsträckning kostverksamheten bedrivs på ett för nämnden ändamålsenligt sätt. I granskningen har dock ett antal brister uppmärksammats såsom; a) parternas samarbete och b) rutiner som säkerställer goda måltidsupplevelser vid skolorna. Ovanstående brister indikerar att verksamheten inte bedrivs på ett fullt ändamålsenligt sätt.

Är den interna kontrollen av kvalitet och upplevelse av kosten/måltiderna tillräcklig?

Nämndens interna kontroll av kvalitet och måltidsupplevelser bedöms inte vara tillräcklig. Nämnden har exempelvis inte genomfört någon heltäckande uppföljning av kostverksamhetens ekonomiska och kvalitetsmässiga resultat.

Bedrivs kostverksamheten på ett ekonomiskt tillfredställande sätt?

Förvaltningens ekonomiska uppföljning ger inte tillräckligt underlag för att bedöma i vilken utsträckning verksamheten bedrivs på ett ekonomiskt tillfredsställande sätt. Detta eftersom det inte sker någon uppföljning av måltidsbudgeten på totalnivå.

I syfte att utveckla verksamheten rekommenderas nämnden att:

- Säkerställa en väl fungerande *samverkan* mellan parterna. Tills annat eventuellt beslutas bör nämnden exempelvis säkerställa att parterna samarbetar i det överenskomna centrala matrådet.
- Tillvarata erfarenheterna från projektet Fokus Matglädje och besluta hur det påbörjade utvecklingsarbetet fortsättningsvis ska bedrivas.

Säkerställa en heltäckande *återrapportering* av kostverksamheten (t ex avtalets efterlevnad, elever och lärares upplevelser samt ekonomiskt resultat).

2. Inledning

2.1. Bakgrund

I Gällivare kommun levererar det delägda bolaget Matlaget AB kosten till förskolor och skolor (undantaget vissa kompletterande livsmedel). Både kvaliteten på maten och kostnaderna har återkommande debatterats i kommunen.

Med utgångspunkt för kostens betydelse för elevernas förutsättningar att tillgodogöra sig skolarbetet och för inlärningen är det väsentligt att kosten är både näringsrik och god, samt att det ur ett kommunalekonomiskt perspektiv är väsentligt att kostverksamheten också bedrivs på ett ekonomiskt fördelaktigt sätt.

För att kostverksamheten för förskola och grundskola ska fungera tillfredställande är frågor om organisation, ledning/styrning och uppföljning viktiga att hantera i samverkan mellan leverantör, beställare och elever/personal. Det kan t ex handla om organiserade kostråd samt förutsättningar kring hantering, servering och måltidsupplevelse.

2.2. Revisionsfråga

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Bedrivs kostverksamheten på ett ändamålsenligt sätt för berörda kommunala verksamheter?
- Är den interna kontrollen av kvalitet och upplevelse av kosten/måltiderna tillräcklig?
- Bedrivs kostverksamheten på ett ekonomiskt tillfredställande sätt?

Kontrollmål/granskningsmål

- Vilken samverkan finns mellan beställare och leverantör av kosten, samt hur är denna samverkan organiserad?
- Vilka system och rutiner finns för att säkerställa kvaliteten på kosten och måltidsupplevelsen i övrigt?
- Vilken uppföljning och rapportering av kostverksamheten finns till berörd nämnd?
- Vilken kostnadsutveckling har kostverksamheten haft de senaste tre åren?
- Vilka jämförelser med liknande kommuner görs när det gäller kvalitets- och kostnadsfrågor inom kostverksamheten?

2.3. Metod och avgränsning

Granskningen har avgränsats till barn-, utbildning och kulturnämnden (BUoK-nämnden). Granskningen har genomförts dels genom dokumentgranskning (t ex avtal, nämndens delårsrapport och protokoll) dels genom intervjuer med lärare och elever på Sjöparkskolan och Tallbackaskolan. Därutöver har intervju genomförts med kostchef, förvaltningsekonom, förvaltningschef, miljöinspektör samt Matlagets VD och kostchef. I granskningen har även, för jämförelsens skull, ett besök vid ett av kommunens särskilda boenden genomförts.

3. Granskningsresultat

3.1. Organisation

3.1.1. Kostenheten

Kostenheten, organiserad under BUoK-nämnden, leds av en *kostchef* på 75 % som ansvarar för 18 mottagningskök med sammanlagt 32 årsanställda ute på skolorna.

Kostchefen ansvarar för mottagningskökens personalkostnader och driftskostnader (maskiner, reparationer). Ansvaret för måltidskostnader (livsmedel) ligger däremot på respektive skolas *rektor*.

Av intervjuer framgår att kostchefen fram till år 2009 biträdades av en arbetsledare för personalen i skolornas mottagningskök. Sedan denna tjänst försvann upplever kostchefen att det är svårt att hinna med sina arbetsuppgifter (skolkökens personal samt drift).

3.1.2. Matlagets tillagningskök

Skolmåltiderna produceras av kommunens delägda bolag, *Matlaget* i Gällivare AB¹. Matlaget använder sig sedan år 2004 av ett så kallat kylmatsystem där varmrätterna kyls ned direkt efter tillagning. Matlaget ansvarar även för transporten av den kylda maten till skolornas mottagningskök.

3.1.3. Skolornas mottagningskök

Personalen vid mottagningsköken har sedan år 2004 sin anställning hos kommunen. Respektive mottagningskök värmer upp de kylda måltiderna och tillreder själva alla tillbehör som exempelvis potatis, ris, sallad och dryck. Måltidspersonalen på varje skola väljer själva vilka rätter från Matlagets matsedel som ska beställas och de genomför även beställningarna. Särskilt IT-stöd finns för denna beställningsfunktion.

3.1.4. Andra kommuners organisation

Det saknas nationell statistik som ger en fullständig överblick över hur andra kommuner organiserat sin måltidsproduktion. En översiktlig informationsinsamling visar att det idag är inte en ovanlig lösning att det i kommunerna finns ett eller ett fåtal storkök som producerar måltiderna till samtliga skolor. Nyttjande av entreprenörer för måltidsproduktion, framförallt i de större städerna, har också ökat under senare år.

Kommentar: Kostverksamheten i kommunen är organiserad på så vis att ansvar och arbetsuppgifter har fördelats på ett flertal parter. Denna organisationsform kräver en tydlig ansvarsfördelning och ett gott samarbetsklimat mellan parterna för att generera en ändamålsenlig verksamhet, med avseende på kvalitet och resursanvändning.

¹ Matlaget AB ägs till 60% av Gällivare kommun och till 40 % av Norrbottens läns landsting.

3.2. Samverkan mellan beställare och leverantör

3.2.1. Centralt matråd

Ett avtal avseende måltidsservice har upprättats mellan Matlaget och BUoK-nämnden. Avtalet har daterats 2006-04-20 och anger en avtalstid på 2006-01-01 – 2008-12-31 med automatisk förlängning med 1 år i taget.

Av avtalet framgår att ett centralt *matråd* innehållande representanter från beställare och leverantör ska anordnas minst *2 gånger per termin*. Syftet är bl.a. att diskutera kvalitetsfrågor och matsedel. Kommunen ska fungera som sammankallande och det centrala matrådet ska godkänna förslag till matsedel.

Av intervjuer framgår att de matråd som reglerats i avtal inte fungerar på avsett vis. Centralt matråd har enligt uppgift inte anordnats under de två senaste åren. De främsta anledningarna till detta uppges vara kostchefens tidsbrist och att träffarna inte kändes meningsfulla då samtalen främst kretsade kring innehållet i matsedeln. Matsedeln bestäms nu istället av Matlaget.

Av intervjuer framgår vidare att det idag inte finns en fungerande samverkan mellan Matlaget och kostenhetens personal. De intervjuade uttrycker en ”vi och dom-känsla”, vilken resulterar i bristande kommunikation och svårigheter i samarbetet.

3.2.2. Fokus Matglädje

BUoK-nämnden har i mars 2011 beslutat att underteckna avtal med Hushållnings-sällskapet avseende projektet Fokus Matglädje². Projektet har pågått under hösten 2011 men är nu avslutat. Projektet har främst varit inriktat på att utveckla måltidsmiljön i skolrestaurangerna. I projektets *styrgrupp* och *projektgrupp* har representanter från Matlaget, nämnden och kostenheten deltagit. Av intervjuer framgår att projektet påverkat parternas samarbete positivt under projektperioden. Nämnden har dock inte beslutat hur arbetet ska fortsätta efter projekttiden.

3.2.3. Lokala matråd

På tre skolor i kommunen har lokala matråd inrättats under hösten 2011. Matråden består av representanter från skolan i form av rektor, lärare och elever. Tanken är att de lokala matråden ska tillvarata lärare och elevers synpunkter på måltiderna och måltidsmiljön.

Bedömning och kommentarer: Granskningen har resulterat i bedömningen att det inte finns en tillfredsställande samverkan mellan parterna. Bedömningen baseras på att den samverkansform (centralt matråd) som överenskommit i avtal inte tillämpas i praktiken. Bedömningen styrks även av intervjuer som visar att parterna själva inte upplever att samverkan fungerar tillfredsställande. Samverkan mellan parterna har utvecklats positivt under hösten men samarbetsformerna behöver utvecklas ytterligare för att fungera på ett ändamålsenligt vis. Exempelvis bör överenskommet centralt matråd vara forum för parternas samråd, tills annat beslutats. I övrigt bör lokala matråd finnas på samtliga skolor. De lokala matrådens synpunkter samlas in och behandlas i det centrala matrådet.

3.3. Kvalitetssäkring av kost och måltidsupplevelse

Av Matlagets bolagsordning framgår att bolagets syfte bl.a. är att svara för tillverkning och distribution av mat till institutioner inom Gällivare kommun, varvid *hög matkvalité* och *god service* skall beaktas.

Granskningen visar att det råder oenighet mellan Matlaget och Kostenheten när det gäller vem som i slutändan ansvarar för matens kvalitet - tillagningsköket eller skolornas mottagningskök. Av intervjuer framgår att det vid klagomål på maten kan uppstå situationer där parterna skyller på varandra, dvs. mottagningsköket hävdar att den levererade maten inte är vällagad medan Matlaget hävdar att skolorna inte hanterat maten på rätt sätt vid servering.

3.3.1. Näringsvärden

I den nya skollagen som trädde i kraft 1 juli 2011 ställs krav på att skolmaten ska vara *näringsriktig*. I regeringens förarbeten anges att det vid bedömningen av vad som är en näringsriktig måltid bör vara de svenska näringsrekommendationerna som är utgångspunkt. Kommunen måste därmed ha system och rutiner som säkerställer att de skolmåltider som erbjuds är näringsriktiga.

Matlaget använder sig av ett databaserat system för näringsvärdeberäkning av måltider. Bolaget registrerar samtliga recept i systemet och näringsvärdesberäkning av varje portion sker med automatik med utgångspunkt från svenska näringsrekommendationer. Avstämning av näringsvärden sker utifrån ett snitt på fyra veckor.

Granskningen visar att kostenheten inte gör någon systematisk uppföljning av i vilken utsträckning de serverade skolmåltiderna är näringsriktiga. Det finns därför i dagsläget inte någon aktuell dokumentation som verifierar att elevernas kompletta måltider (dvs. inklusive tillbehör som sås, smör, bröd och dryck) följer de svenska näringsrekommendationerna.

3.3.2. Kvalitet

Matlaget uppger att de följer de regler för *egenkontroll* som livsmedelslagen anger. Vid besök på bolaget noterades bl.a. att signeringslistor upprättas för säkerställande av säker rutin i t ex kylprocessen. Vidare noterades att matprover från varje tillagningsomgång sparas för att i efterhand kunna kontrolleras. Av intervju med kommunens tillsynsmyndighet³, som under året gjort löpande kontroller av bolagets livsmedelshantering, framgår att tillsynerna inte förorsakat några allvarliga anmärkningar. De anmärkningar som förekommit rör främst lokalernas underhåll.

Det finns i kommunens skolor dokumenterade rutinbeskrivningar för egenkontroll (t ex mottagning, temperatur, tider för varmhållning, hygien). Rutinernas efterlevnad kontrolleras av kommunens tillsynsmyndighet. Under året har det vid tillsyner förekommit synpunkter på vissa skolors *dokumentation* av kontrollerna. I övrigt noteras främst brister på kökens *underhåll*. Tillsynsmyndigheterna bedömer dock att skolornas rutiner överlag fungerar väl.

³ Miljö- och byggnämnden fungerar som tillsynsmyndighet för såväl Matlaget som kommunens skolor.

3.3.3. Måltidsupplevelser

När det gäller elevernas och personalens måltidsupplevelser konstateras att det inte i dagsläget finns några riktlinjer eller rutinbeskrivningar som anger hur en positiv måltidsupplevelse (t ex med avseende på matsalsmiljö och bemötande samt matens smak, utseende, konsistens) ska säkerställas.

Av intervjuer framgår att förslag till en måltidspolicy har utarbetats inom projektet Fokus Matglädje. Tanken är att policyn ska fastställas av nämnden under våren 2012. Granskning av upprättat förslag till måltidspolicy visar att denna kan sägas innehålla mål och strategier för hur en trivsamt måltidsupplevelse ska säkerställas.

3.3.4. Specialkost

I syfte att säkerställa rätt *specialkost* till de som behöver detta tillverkar Matlaget portionsförpackningar⁴ till varje elev med matallergi eller överkänslighet. Varje låda märks med innehåll. Rutin för egenkontroll av tillagningsprocessen för specialkost finns på Matlaget. De tillsyner som kommunens tillsynsmyndighet genomfört under året har inte förorsakat några anmärkningar när det gäller denna rutin.

Av intervjuer framgår att det förekommit att felaktig leverans skett från Matlaget när det gäller specialkost och att detta fått allvarliga konsekvenser för några elever. Vidare framgår att det i beställningssystemet upplevs vara svårt att informera sig om innehållet i de hel- och halvfabrikat som Matlaget AB använder sig av, vilket försvårar vid beställningar av t ex laktosfria måltider.

Bedömning och kommentarer: System och rutiner för att säkerställa måltidernas *kvalitet* (enligt livsmedelslagen) finns vid såväl bolaget som kommunens skolor. Rutin finns även för hantering och förpackning av specialkost vid Matlaget. Enligt kommunens tillsynsmyndighet fungerar dessa rutiner överlag på ett bra sätt.

Granskningen visar att det råder oklarheter och olika uppfattningar när det gäller parternas ansvar- och roller vid upplevda kvalitetsbrister på måltiderna. Detta bedöms inte vara tillfredsställande.

För närvarande saknas riktlinjer och rutiner för att säkerställa en god måltidsupplevelse i kommunens skolor. Här uppmärksammas dock att en kostpolicy håller på att färdigställas i kommunen. Rätt tillämpad bör kostpolicyn kunna vara en bra utgångspunkt för kostverksamhetens arbete med att ständigt förbättra elever och lärares måltidsupplevelser.

Vi konstaterar även att nämnden bör säkerställa en fungerande rutin för kontroll av skolmåltidernas näringsriktighet, i enlighet med skollagstiftningens krav.

⁴ Ca 120 portioner specialkost levereras dagligen till skolorna, vilket motsvarar ungefär 5 % av det totala antalet elever i grund- och gymnasieskolan.

3.4. Kostnader, kvalitet och jämförelser med andra kommuner

3.4.1. Kostnader

När det gäller verksamhetens ekonomiska *resultat* visar granskningen att förvaltningens uppföljning mot budget sker per ansvar (skola) på totalnivå. Detta redovisningssystem tydliggör således inte måltidskostnaderna och rapporteringen ger inget svar på det totala utfallet när det gäller kostverksamheten som helhet.

Av intervjuer framgår att det inom kostenheten upplevs vara ett problem med *högt matsvinn* i skolorna. Av intervju framgår att omfattningen av svinnet varierar mellan olika skolor. Orsaken till svinnet är inte kartlagd men vid intervjuer ges två huvudsakliga förklaringar; a) att mottagningsköket beställer för många portioner och slänger dessa då de värmts upp, och b) att eleverna tar för sig för mycket mat och slänger denna.

Hösten 2009 genomförde kostchef en mätning av svinnet på kommunens tre största skolor. Mätningen visade att svinnet var ”ganska stort”. Granskningen visar att det inte genomförts någon ekonomisk beräkning av svinnets omfattning.

Av intervjuer framgår att kommunen inte gör några *utvärderande jämförelser* med andra kommuners kostnader för skolmåltidsverksamhet.

Nationell statistik⁵ visar att kostnaderna för skolmåltiderna i Gällivare är betydligt högre än snittet för såväl riket, länet som jämförbara kommuner. Kostnaden och kostnadsutvecklingen sammanfattas i nedanstående tabell.

Kostnader för skolmåltider grundskolan, kr/elev									
År	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
Alla kommuner	4 008	4 250	4 380	4 575	4 829	5 183	5 421	5 568	
Varuproducerande kommuner	4 278	4 519	4 572	4 813	5 057	5 500	5 773	5 816	
Norrbottens län	4 664	5 157	5 171	5 379	5 650	5 957	6 097	6 421	
Gällivare	4 900	6 900	6 300	6 500	7 100	7 700	8 281	7 587	

Av intervjuer framgår att såväl kommunens kostchef som Matlagets VD är medvetna om att kommunens kostnader är högre än snittet för andra kommuner. Tveksamhet uttrycks dock över statistikens tillförlitlighet och jämförbarhet. Granskningen visar att ingen analys har genomförts av orsakerna till de redovisade höga kostnaderna.

Av nedanstående tabell kan *kostnadsutvecklingen* (fördelat på personal, livsmedel och färdiga måltider) för kommunens skolmåltider under de senaste tre åren utläsas. Uppgifterna har hämtats från förvaltningens ekonomisystem.

⁵ www.kolada.se

BUoK-nämndens kostnader för skolmåltider (grund- och gymnasieskola), tkr			
	2009	2010	2011
Personalkostnader (kostenhet)	9819	8 915	9 229
Interna kostnader (t ex livsmedel, rektor)	4 170	4 439	4 296
Övriga kostnader (t ex portionspris, Matlaget)	10636	10 057	10 908
<i>Totalt</i>	<i>24625</i>	<i>23411</i>	<i>24433</i>

Av tabellen framgår att kommunens egna personalkostnader har minskat sedan år 2009 medan kostnader för skolornas livsmedel samt Matlagets måltider ökat sedan år 2009. Kommunens matkostnader utanför avtalet med Matlaget står för ca 55 % av den totala matkostnaden.

3.4.2. Kvalitet

Granskningen visar att kostenheten inte har genomfört några jämförande analyser med andra kommuner när det gäller skolmåltidernas kvalitet.

Kommentarer: När det gäller verksamhetens kostnadsutveckling de senaste tre åren konstateras att kommunens kostnader (kr/elev) minskade under år 2011 jämfört med år 2010. 2011 års kostnader är till och med lägre än motsvarande kostnader år 2009. Motsvarande resultat kan inte ses i landets övriga kommuner. Av nationell statistik framgår dock att kommunens kostnader för skolmåltider (kr/elev) fortfarande är betydligt högre än jämförbara kommuners kostnader.

Granskningen visar att nämnden inte genomför några analyserande jämförelser med andra kommuner när det gäller kostverksamhetens kvalitet och kostnader. Detta bedöms inte vara tillfredsställande.

Då det inte finns någon sammanställd beräkning av hur stort svinnet är, är det svårt att ha en uppfattning om dess ekonomiska konsekvenser.

3.5. Uppföljning och rapportering

3.5.1. Ekonomi

Som tidigare nämnts sker den ekonomiska uppföljning mot budget som kontinuerligt redovisas nämnden, per ansvar (skola) på totalnivå. Detta redovisningssystem tydliggör inte måltidskostnaderna, förutom i de fall då negativa avvikelser kommenteras. Av intervju med nämndens ordförande framgår att den ekonomiska uppföljningen av måltidskostnaderna behöver utvecklas för att nämnden ska få en tillfredsställande överblick över kostnaderna.

3.5.2. Kvalitet och måltidsupplevelser

I avtalet mellan parterna regleras att Matlaget ansvarar för kontinuerlig, kvalitetsmässig utvärdering av måltiderna. Granskningen visar dock att det inte sker någon kontinuerlig kvalitetsutvärdering av kundernas (elevernas/personalens) upplevelser.

Granskningen kan i övrigt inte styrka att nämnden följt upp och utvärderat området, t ex utvärdering av avtalet mellan Matlaget och nämnden, eller av elevernas och lärarnas måltidsupplevelser.

3.5.3. Resultat av intervjuer

Av genomförda intervjuer med lärare och elever framgår bl.a. följande:

- De flesta intervjuade upplever att *vissa maträtter* (framförallt grytor, potatis och makaroner) ofta är oaptitliga till konsistens, utseende och smak. De flesta rätterna upplevs dock vara ”okey”.
- Elevernas synpunkter rör överlag *matsedelns innehåll* (vilka rätter som bör serveras och vilka som inte bör serveras). Lärarnas synpunkter rör främst *matens kvalitet* (näringsinnehåll, råvaror, tillsatser, transporter o s v).
- *Salladsborden* upplevs överlag vara av bra kvalitet och ha ett varierat innehåll. Här noteras att lärarna är mer positiva till det varierade salladsutbudet än eleverna.
- När det gäller måltidsupplevelsen i stort framgår av intervjuerna att serveringspersonalens *bemötande* upplevs positivt av lärare och elever. Maten upplevs också i de flesta fall vara tillräckligt *varm*. Däremot upplevs i många fall matsalarna vara bullriga och hålla hög *ljudnivå*. Vidare framkommer att det inte alltid är *rent och fräscht* i matsalen.
- De lärare och elever som deltagit i projektet Fokus Matglädje upplever detta positivt.
- När det gäller *specialkost* anges att det ibland förekommer att det inte finns rätt specialkost till de som behöver detta. Smak och utseende på specialkosten upplevs ofta tråkig. Vidare råder en viss osäkerhet runt innehållet i specialkosten, efter en incident då en elev blev allvarligt sjuk av sin specialkost.

I övrigt kan nämnas att det vid revisionens besök vid ett av kommunens särskilda boenden framkom kritiska synpunkter avseende matens kvalitet. De äldre upplevde i vissa fall maten som smaklös, torr, utseendemässigt oaptitligt och svårtuggad.

Bedömning och kommentarer: Granskningen visar att nämnden via sin rapportering under året inte erhållit en kontinuerlig och heltäckande uppföljning av kostverksamhetens ekonomiska och kvalitetsmässiga resultat. Uppföljning och rapportering av kostverksamheten bedöms därför inte ske i tillräcklig omfattning.

I syfte att utveckla nämndens uppföljning rekommenderas att nämnden säkerställer heltäckande rapportering av t ex avtalets efterlevnad, elever och lärares upplevelser samt ekonomiskt resultat. Uppföljningen bör även omfatta redogörelse av i vilken utsträckning skollagens nya krav avseende skolmåltiders näringsriktighet uppfylls.

2012-02-20

Linda Marklund
Projektledare



Hans Forsström
Uppdragsledare