

2010-02-09

Vårt diarienummer
AVN-168/08
2010.184

Handläggare, titel, telefon

Esa Manninen, programansvarig
011-15 21 38

Kvalitetsredovisning 2009 för AV-nämndens kontor

Innehållsförteckning

1. SAMMANFATTNING.....	4
2. INLEDNING.....	6
RAPPORTENS SYFTE OCH DISPOSITION	7
3. VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET.....	8
ARBETSMARKNADSÅTGÄRDER.....	8
EKONOMISKT BISTÅND	8
FLYKTINGINTRODUKTION	9
VUXENUTBILDNING.....	9
4. OMFATTNING OCH VOLYM	11
ARBETSMARKNADSÅTGÄRDER.....	11
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>11</i>
<i>Verksamhetsstatistik 2009.....</i>	<i>13</i>
EKONOMISKT BISTÅND	14
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>14</i>
<i>Verksamhetsstatistik 2009.....</i>	<i>15</i>
FLYKTINGINTRODUKTION	15
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>15</i>
<i>Verksamhetsstatistik 2009.....</i>	<i>16</i>
VUXENUTBILDNING.....	16
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>16</i>
<i>Verksamhetsstatistik 2009.....</i>	<i>18</i>
5. EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR	21
ÅTGÄRDER UNDER ÅRET.....	22
6. MÅL I UPPDRAGSPLAN 2009	23
MÅL 1.....	23
<i>Utfall.....</i>	<i>23</i>
<i>Aktiviteter under året för att nå målet.....</i>	<i>24</i>
MÅL 2.....	29
<i>Utfall.....</i>	<i>29</i>

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	29
MÅL 3.....	34
MÅL 4.....	34
<i>Utfall</i>	34
<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	34
MÅL 5.....	36
<i>Utfall</i>	36
<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	36
MÅL 6.....	37
MÅL 7.....	37
<i>Utfall</i>	37
<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	38
7. FOKUSOMRÅDEN	41
FOKUSOMRÅDE 1 – MÅL 3	41
<i>Utfall</i>	41
<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	42
<i>Kommentar</i>	46
FOKUSOMRÅDE 2 – MÅL 6	46
<i>Utfall</i>	47
<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	47
8. AMBITIONER OCH UTVECKLINGSOMRÅDEN.....	50
8.1 PRIORITERA UNGDOMSHUSHÅLLEN	50
<i>Aktiviteter under året</i>	50
8.2 BEDÖMA FLYKTINGARS KUNSKAPER	51
<i>Aktiviteter under året</i>	52
8.3 ORGANISATION FÖR VALIDERING	53
<i>Aktiviteter under året</i>	53
8.4 HANDLINGSPLANER.....	55
<i>Aktiviteter under året</i>	55
8.5 PRIORITERA YRKESUTBILDNINGAR.....	56
<i>Aktiviteter under året</i>	56
8.6 EXTERNT SAMARBETE	57
<i>Aktiviteter under året</i>	57
8.7 ANVÄNDA IT BÄTTRE.....	61
<i>Aktiviteter under året</i>	61
9. SÄRSKILDA UPPDRAG.....	63
BRUKARENKÄTER	63
<i>Aktiviteter under året</i>	63
FELAKTIGA UTBETALNINGAR.....	64
<i>Aktiviteter under året</i>	64
10. SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE	65
ARBETSMARKNADSKONTORET.....	65
ARBETSMARKNADSÅTGÄRDER.....	67
<i>Övrigt</i>	68
EKONOMISKT BISTÅND	68

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Övrigt.....	70
FLYKTINGINTRODUKTION	71
Övrigt.....	72
VUXENUTBILDNING.....	72
Övrigt.....	73
11. FRAMTIDEN	74
ARBETSMARKNADSÅTGÄRDER.....	74
EKONOMISKT BISTÅND	74
FLYKTINGINTRODUKTION	75
<i>Den närmaste framtiden</i>	75
<i>På lite längre sikt</i>	75
VUXENUTBILDNING.....	76
BILAGA 1 – ÖVERKLAGANDEN OCH DOMAR INOM	
EKONOMISKT BISTÅND	78
TYPER AV ÖVERKLAGADE ÄRENDEN	78
<i>Beskrivning av hushållen som överklagat biståndsbeslut under året</i> .	78
<i>Beskrivning av typer av överklagningsärenden</i>	78
ANALYS.....	79
BILAGA 2 – SAMMANSTÄLLNING AV KLAGOMÅL OCH	
SYNPUNKTER	81
ARBETSMARKNADSÅTGÄRDER, EKONOMISKT BISTÅND OCH	
FLYKTINGINTRODUKTION	81
<i>Bakgrund</i>	81
<i>Sammanställning för 2008</i>	81
<i>Jämförelse åren 2008 och 2009</i>	82
<i>Remisser från länsstyrelsen och JO</i>	83
<i>Referensgruppens slutsatser</i>	83
VUXENUTBILDNING.....	84

1. Sammanfattning

I den här rapporten redovisas en uppföljning för helåret 2009 av verksamheterna arbetsmarknadsåtgärder, ekonomiskt bistånd, flyktingintroduktion och vuxenutbildning. Rapporten innehåller en utförlig beskrivning av planerade aktiviteter för året och återrapporteringar av vad som har genomförts inom respektive aktivitet. En annan viktig del av rapporten är uppföljningen av de mål som AV-nämnden lämnade i uppdragsplanen för 2009. I rapporten redovisas även viktiga händelser under året, verksamheternas omfattning och volymer, ekonomiska förutsättningar, måluppfyllelse, en beskrivning av det systematiska kvalitetsarbetet och framtidsutsikter. Sammantaget utgör dessa delar en rapport (en kvalitetsredovisning) som beskriver vad som uppnåtts under året och hur man arbetat för att uppfylla uppdragsplanen och dess mål.

Deltagarvolymerna för verksamheterna fördelades på följande sätt under 2009:

	Aktuella	Avslutade
Arbetsmarknadsåtgärder	2 553 (2 544)	2 030 (2 033)
Ekonomiskt bistånd	5 400 (4 892)	1 708 (2 836)
Flyktingintroduktion	1 577 (1 614)	536 (410)
Särvux	88 (92)	-
Sfi	867 (778)	-
GrundVux	964 (838)	-
Egen GymnasialVux	3 050 (2 503)	-
Extern GymnasialVux	1 137 (1 293)	-

Not: Siffrorna avser antal deltagare förutom i ekonomiskt bistånd där enheten är hushåll. Siffror inom parantes avser motsvarande uppgifter för helåret 2008.

Efter den tilläggsbudget som togs i fullmäktige den 30 mars 2009 och efter ytterligare några justeringar blev AV-nämndens slutliga budget för året 373 622 tkr. Under året har kostnaderna för försörjningsstöd ökat mer än beräknat – utfallet blev 20 827 tkr mer än budget. En rad åtgärder har satts in för att bromsa kostnadsökningen och AV-nämndens ekonomiska resultat för år 2009 blev ett underskott på 8 334 tkr.

Måluppfyllelsen blev följande:

<p>Nämndens mål enligt Uppdragsplan 2009</p> <p>Mål 1: Barnfamiljer ska i större utsträckning klara sin egen försörjning. Antalet barnfamiljer som under 2009 får ekonomiskt bistånd ska minska jämfört med 2008.</p> <p>Utfall: Antalet barnfamiljer har ökat med 59 familjer – från 1 511 för helåret 2008 till 1 570 för helåret 2009. Barnfamiljer som andel av totala antalet hushåll aktuella för ekonomiskt bistånd har dock minskat från 31 procent 2008 till 29 procent 2009.</p> <p style="text-align: center;">Målet inte uppfyllt</p>
<p>Mål 2: Antalet hushåll som är långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd ska under 2009 minska jämfört med 2008.</p> <p>Utfall: Antalet hushåll långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd (definierat som 10 månader av 12) har under året ökat från 1 414 till 1 542 – d v s en ökning med 128 hushåll. Långvarigt beroende som andel av totala antalet hushåll aktuella för ekonomiskt bistånd har varit cirka 29 procent båda åren.</p> <p style="text-align: center;">Målet inte uppfyllt</p>
<p>Mål 3: Av hushållen som avslutat flyktingintroduktionen ska andelen som har behov av ekonomiskt bistånd minska.</p> <p>Utfall: 54 procent av hushållen som avslutat flyktingintroduktionen under 2009 har någon gång under året varit aktuella för ekonomiskt bistånd (104 av 193 avslutade hushåll). Motsvarande andel 2008 var 50 procent (86 av 172 avslutade hushåll).</p> <p style="text-align: center;">Målet inte uppfyllt</p>
<p>Mål 4: Cirka 50 procent av genomförda studiepoäng inom den gymnasiala vuxenutbildningen ska avse yrkesämnen.</p> <p>Utfall: Andelen yrkesämnen utgjorde 50 procent av den totala volymen gymnasial vuxenutbildning. Volymen yrkesämnen har ökat med 20 procent jämfört med föregående år. De ekonomiska förutsättningarna under 2009 har inte medgivit möjlighet att tillgodose all efterfrågan på yrkesutbildning. Över 350 personer fick avslag på sin ansökan till vuxenutbildningen under hösten. Merparten av detta gällde yrkesinriktad utbildning.</p> <p style="text-align: center;">Målet uppfyllt</p>
<p>Mål 5: Minst 70 procent av de kurser som avslutats ska ha lägst betyget godkänt.</p> <p>Utfall: Under 2009 har 79 procent av de avslutade kurserna på gymnasial nivå fått lägst betyget godkänt. Inom grundläggande vuxenutbildning är motsvarande andel 99 procent.</p> <p style="text-align: center;">Målet uppfyllt</p>
<p>Mål 6: Cirka 40 procent av de studerande som är inskrivna i undervisningsgrupper ska läsa sfi med yrkesinriktning.</p> <p>Utfall: Under året har 33 procent av sfi-studerande i aktuella grupper läst sfi med yrkesinriktning. Att målnivån 40 procent inte har nåtts beror på att antalet studerande har nått en mycket stor volym samtidigt som arbetsmarknaden har haft svårigheter att ta emot praktikanter.</p> <p style="text-align: center;">Målet inte uppfyllt</p>

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Mål 7: Alla individer inom nämndens verksamheter ska från första kontakten få stöd och hjälp med att formulera och dokumentera en personlig plan för sina kommande steg och fortsatta utveckling.

Utfall: Under året har ett utvecklingsarbete genomförts med chefer inom arbetsmarknadskontoret och vuxenutbildningen. Syftet har varit att definiera förutsättningarna för att utveckla ett gemensamt förhållningssätt till individuella handlingsplaner. Mycket arbete återstår för att bättre samordna de olika verksamheternas individuella handlingsplaner.

Målet delvis uppfyllt

Not: Nämndens fokusområden för 2009 är markerade med fet stil.

2. Inledning

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämndens (AV-nämndens) övergripande uppgift är att inom givna ekonomiska ramar stärka människors möjligheter till ett självständigt liv och en tryggad försörjning. Till sitt förfogande har AV-nämnden under 2009 haft verksamheterna:

- Arbetsmarknadsåtgärder som samordnat kommunala insatser som avser praktik, arbete och utbildning av arbetsmarknadspolitisk karaktär.
- Vuxenutbildningen som under året bedrivit vuxenutbildning för utvecklingsstörda (särvox), svenskundervisning för invandrare (sfi), grundläggande- och gymnasial vuxenutbildning, påbyggnadsutbildning och Vägledningcentrum (tidigare Infoteket).
- Flyktingintroduktion som bedrivit introduktionen för nyanlända flyktingar (asylsökande som har fått uppehållstillstånd) och vissa anhöriga till dessa. Syftet med introduktionen är att erbjuda stödinsatser som ska underlätta vägen till egenförsörjning och delaktighet i det svenska samhället.
- Ekonomiskt bistånd som arbetat med handläggning av ärenden om ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen, dödsboanmälningar enligt ärvdabalken samt budget- och skuldrådgivning enligt skuldsaneringslagen.

AV-nämnden är även arbetslöshetsnämnd.

Tjänstemannaansvaret för nämndens verksamhet finns inom arbetsmarknadskontoret (ekonomiskt bistånd, flyktingintroduktion och arbetsmarknadsåtgärder) och utbildningskontoret (vuxenutbildning inklusive särvox).

I Uppdragsplan 2009 för AV-nämnden står att en skriftlig uppföljning av uppdragsplanen ska ske vid halvårsskiftet. Planen i sin helhet ska utvärderas och redovisas på nämndens första sammanträde 2010. I den här rapporten redovisas uppföljningen avseende helåret 2009.

Redovisningen baseras på återrapporteringar av verksamhetscheferna och utdrag av verksamhetsstatistik. Verksamhetscheferna har ombetts att

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

kommentera varje uppdrag som de har formulerat i sina respektive verksamhetsplaner.

Rapportens syfte och disposition

Det finns flera syften med denna rapport. Ett syfte är att i ett samlat dokument försöka ge en överblick över de olika verksamheterna som styrs av AV-nämnden. Det finns ett värde i att samla översiktliga beskrivningar av verksamheternas innehåll och styrning i ett dokument, som sedan kan användas som utgångspunkt i diskussioner för att utveckla verksamheterna.

Ett annat syfte är att följa upp de mål som nämnden lämnade i uppdragsplanen för 2009. Uppföljning av måluppfyllelse är en (av flera) viktiga komponenter i processen att utveckla verksamheterna inför framtiden.

Ett ytterligare syfte med detta dokument är att försöka leva upp till de intentioner som finns beskrivna i *Riktlinjer för styrmodellen i Norrköpings kommun*. I styrmodellen står bland annat att en kvalitetsredovisning årligen ska lämnas till den uppdragsgivande nämnden. Kvalitetsredovisningen ska innehålla en beskrivning av vad som uppnåtts under året och hur man arbetat för att uppfylla uppdragsplanen och dess mål. I styrmodellen står även att kvalitetsredovisningen i första hand ska vara ett underlag för det egna förbättringsarbetet på enhetsnivå, men att den även ska vara ett underlag för den politiska ledningen och kontorets övergripande åtgärder för att öka måluppfyllelsen. Den kvalitetsredovisning som redovisas i den här rapporten har lagt tyngdpunkten på det sistnämnda. Detaljeringsgraden i rapporten är för låg för att innehållet ska vara direkt användbart för att förbättra verksamheterna på enhetsnivå.

Transparens (genomskinlighet) har varit en ambition när strukturen för den här rapporten utformades. Stora delar av rapportens innehåll utgörs av beskrivningar av verksamheternas planerade aktiviteter för året och åiterrapporteringar av vad som genomförts inom respektive aktivitet när året har gått. Transparensen består i att tydligt redovisa kopplingarna i följande kedja:

Ambitioner, utvecklingsområden och mål i uppdragsplanen för 2009 => resulterade i uppdrag till verksamheterna => verksamheterna har i verksamhetsplanerna för 2009 beskrivit vilka aktiviteter de ska genomföra för att leverera resultat enligt önskemålen i uppdragsplanen => verksamheterna åiterrapporterar vad man levererat under respektive utlovad aktivitet

Som en kontroll av i vilken omfattning verksamheternas aktiviteter räckte till för att leva upp till målen i uppdragsplanen beskrivs måluppfyllelsen.

Rapportens disposition bygger till stora delar på rubrikerna i uppdragsplanen för 2009. Utöver denna rubrikstomme har ett avsnitt med *Viktiga händelser under året* lagts till för att sammanfatta de händelser som

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

bedöms som mest betydelsefulla. Dessutom finns i slutet av rapporten avsnittet *Framtiden* där de viktigaste framtida omvärldsfaktorerna kortfattat beskrivs.

3. Viktiga händelser under året

Arbetsmarknadsåtgärder

Hösten 2008 inleddes arbetet att omorganisera verksamheten arbetsmarknadsåtgärder enligt modellen ”en väg in” för alla arbetssökande i åldern 18-64 år. Syftet var att ytterligare förstärka samordningen av arbetsmarknadskontorets samlade verksamheter. Den nya organisationen sjuösattes i februari 2009 och arbetet med att hitta bra arbetsformer har pågått under året.

I början av 2009 uppmärksammade media att deltagare inom enheten Reko kände sig dåligt bemötta. En omfattande intern genomlysning av verksamheten och av kommunens samarbete med Myrorna inleddes omedelbart. För att förbättra bemötandet genomfördes under våren ett värdegrundsarbete där både kommunens och Myrornas personal deltog. Under året har dessutom verksamhetsinnehållet utvecklats och man har satt arbetsmiljö och deltagarinflytande i fokus. På grund av de uppmärksammade händelserna fick dåvarande enhetschef lämna sin tjänst under våren och från 1 augusti finns en ny enhetschef på plats. Enheten har även bytt namn till Ingelsta Praktikcenter.

Under andra halvan av året har det bedrivits ett planerings- och utvecklingsarbete som syftat till att avveckla den nuvarande flyktingintroduktionen och integrera verksamheten med arbetsmarknadsåtgärder och ekonomiskt bistånd. Den nya organisationen ska träda i kraft i början av 2010. Under slutet av 2009 har arbetet inletts med att anpassa Destination Arbetes organisation och inriktning i enlighet med den nya modellen att ta emot nyanlända.

Från 1 september upphörde ArkivData som egen enhet och blev en del av Utvecklingsenheten.

Under hösten har ett omfattande samarbete inletts med Arbetsförmedlingen gällande arbetsmarknadsåtgärden Fas 3. Kommunen ställer 225 platser till förfogande för långtidsarbetslösa personer.

Ekonomiskt bistånd

Den ekonomiska krisen i samhället har påverkat verksamheten ekonomiskt bistånd och ärendemängden har ökat från cirka 4 900 ärenden år 2008 till 5 400 ärenden 2009.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Under 2009 har arbetet med att utveckla mottagningen fortsatt för att ytterligare förbättra bemötandet och få till en smidigare hantering av klientärenden. Numera kommer den enskilde sökande redan vid första kontakten i direktkontakt med en socialsekreterare på mottagningen.

Från och med årsskiftet kommer alla nya ärenden att utredas enligt en särskild utredningsmall som förhoppningsvis ger bättre planeringsunderlag och beslutsunderlag i varje enskilt ärende.

Flyktingintroduktion

I början av året gick den tidigare chefen för flyktingintroduktionen i pension och ersattes av en ny chef. Chefsbytet innebar att en förvaltningschef ersattes av en verksamhetschef. I samband med det beslutade kommunstyrelsen om ändrad beslutsordning för budgeten, vilket medförde att budgeten för introduktionen blev en del av arbetsmarknadskontoret som helhet.

Den största händelsen under året var beslutet att avveckla flyktingintroduktionen som en egen verksamhetsgren och istället utveckla de andra verksamhetsgrenarnas insatser i syfte att öka nyanlända flyktingars och andra invandrades möjligheter till egen försörjning. Beslutet fattades i slutet av året och den nya organisationen av verksamheten ska tillämpas senast vid utgången av första kvartalet 2010. När förslaget till ny organisation togs fram har utgångspunkterna varit nämndens mål och ett tydliggörande av flyktingintroduktionens uppdrag samt handläggarnas yrkesroller. Syftet med att utveckla introduktionen är att kunna erbjuda nyanlända effektivare stödinsatser mot egen försörjning. Ett annat syfte har varit att förbereda för ett statligt övertagande av stora delar av flyktingintroduktionens verksamhet (Regeringens proposition 2009/10:60).

Under 2009 började regeln tillämpas om att inte erbjuda introduktion till så kallade ”sekundärer” vilket har minskat mottagandet av flyktingar i Norrköping betydligt. Mottagandet har varit 550 personer under 2009 jämfört med 926 personer under 2008. Andelen barn är fortsatt hög och är 41 procent (42 procent 2008).

Arabisk- och somalisktalande personer har totalt dominerat de mottagnas språkbakgrund. En förändring mot föregående år är att andelen somalisktalande har ökat.

Vuxenutbildning

Omvärldsfaktorer

Den internationella finanskrisens påverkan på arbetsmarknaden innebar en tydlig påverkan även på vuxenutbildningen. Efterfrågan på kommunal vuxenutbildning ökade markant under året. Även Vägledningscentrum (tidigare Infoteket) upplevde en stor ökning i besöksvolymen.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Flyktingsituationen i omvärlden har också medfört stora konsekvenser för sfi. Antalet flyktingar som anlänt till Norrköping har varit stort, vilket lett till konstant och omfattande ökning av antalet studerande inom sfi. Den totala volymen har omfattat mer än 950 studerande, vilket kan jämföras med de cirka 350 studerande per år som gällde under många år i början av 2000-talet.

Statliga beslut

I februari kom förordningen om statsbidrag för yrkesinriktad gymnasial vuxenutbildning. Denna möjliggjorde utökade satsningar på yrkesinriktad vuxenutbildning. Staten premierade ansökningar som gjordes i samverkan mellan kommuner. Norrköpings kommun ansökte därför om statsbidrag tillsammans med övriga kommuner inom Regionförbundet Östsam. Ovanstående förordning ändrades i november och möjliggjorde för kommuner att i viss omfattning också använda statsbidrag till allmänna ämnen.

Denna yrkesinriktade gymnasiala vuxenutbildning benämns ”yrkesvux” och definieras som en egen skolform med antagningsbestämmelser som möjliggör större urvalsbredd och möjligheter till utökat studiestöd för den studerande. I november meddelade Skolverket att en del av statsbidraget för yrkesvux 2010 ska användas för yrkesförutbildning buss och godstransport. Norrköpings kommun ansökte om platser även för detta och fick viss tilldelning.

Myndigheten för Yrkehögskolan inrättades den 1 juli 2009 och den tidigare KY-myndigheten upphörde. Den nya myndigheten ansvarar för påbyggnadsutbildningar, vissa kompletterande utbildningar, lärlingsutbildningar för vuxna till vissa hantverksyrken och kvalificerade yrkesutbildningar.

I december lade regeringen fram propositionen ”Svenskundervisning för invandrare i folkhögskola”. Den föreslår att sfi ska kunna genomföras av en folkhögskola från och med augusti 2010. Vidare föreslås att viss del av rektors myndighetsutövning ska kunna överlämnas till uppdragstagare som på entreprenad utför utbildning inom det offentliga skolväsendet för vuxna.

Kommunala beslut

Ordföranden i AV-nämnden har på delegation och i samråd med presidiet fattat beslut om att förlänga ramavtalen till att även gälla 2010 och därmed utnyttja den option om förlängning som finns inskriven i ramavtalen. Avtalet med Folkuniversitet avseende allmänna ämnen förlängdes inte.

AV-nämndens utvecklingsuppdrag till Infoteket har bland annat lett till flytt av verksamheten och byte av namn. Verksamheten benämns nu Vägledningscentrum och flyttar till Hospitalsgatan 20 den 1 mars 2010.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Utbildningskontoret

En omorganisation av Utbildningskontoret medförde att en befattning ”Chef för vuxenutbildningen” skapades den 1 februari 2009. Detta innebär en tydligare fokusering på vuxenutbildningen inom Utbildningskontoret. Tjänstemannaorganisationen på Utbildningskontoret har under året blivit helt ny. Ingen av de fem personer som hade uppgifter inom vuxenutbildningen i januari 2009 var kvar i sin befattning efter december 2009.

Vuxenutbildningen inom Vård och omsorg bedrivs av Komvux och den externa utföraren Tankerum. Dessa har tillsammans med Ebersteinska gymnasiet blivit certifierade utbildare inom ”Vård- och omsorgscollege”.

4. Omfattning och volym

Arbetsmarknadsåtgärder

Verksamhetens innehåll och arbetssätt

Under året har arbetsmarknadsåtgärder organiserats om och består nu av fyra enheter.

Destination Arbete (DA)

Destination Arbete (DA) har som främsta uppgift att minska tiden som individer har ekonomiskt bistånd genom att erbjuda relevanta insatser tillsammans med övriga arbetsmarknadsåtgärder. Deltagare till DA anvisas främst av ekonomiskt bistånd och flyktingintroduktion. DA:s kärnverksamheter är:

- Arbetsmarknadscoachning tillsammans med ett visst kursutbud
- Praktksamordningen som arbetar med att ta fram kommunala och privata praktikplatser. Praktksamordnarna ansvarar för matchningen av deltagare med praktikplats samt den fortlöpande kontakten med praktikplatsen.

DA består även av verksamheterna:

- FLITresursen som riktar sig till nyanlända flyktingar 16-24 år som vill kombinera praktik med studier i svenska.
- Rekrytering av personal till kommunens samt Stadium Sportsamps feriejobb
- Navigatorcenter som drivs av studieförbundet Sensus i samarbete med arbetsmarknadskontoret. Navigatorcenter riktar sig bland annat till ungdomar 16-24 år som redan har eller är i behov av ytterligare aktörer.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Det som tidigare hette Ungdomsresursen har under året i princip ombildats till Destination Arbete, som ska fungera enligt principen ”en väg in” för alla arbetssökande. Som ett komplement till DA har avtal slutits med organisationen Communicare som i ett ESF-projekt under namnet Jobb College har 40 platser för arbetslösa ungdomar 18-24 år. Verksamheten bedrivs i DA:s lokaler i Trozellhuset.

Utvecklingsenheten

Utvecklingsenheten är ett samlingsnamn för flera insatser.

- *Arkivdata* erbjuder sysselsättning och kompetenshöjning för arbetslösa personer i åldern 18-64 år. Deltagarna arbetar med att digitalisera kulturhistoriskt arkivmaterial som läggs in i olika databaser för bland annat forskningsändamål.
- *Fas 3* erbjuds till arbetslösa personer som varit inskrivna i Jobb-och utvecklingsgarantin i 450 dagar. Deltagarna i fas 3 får sysselsättning inom kommunal verksamhet. Deltagartiden är två år.
- *Komjobb* erbjuder långtidsarbetslösa funktionshindrade personer i åldern 18-64 år utvecklingsanställning. Utvecklingsanställningen kombineras med kompetenshöjande insatser. Anställningen kan vara på kommunala enheter, i föreningslivet eller hos privata företag.
- *Kommunala lönebidrag* erbjuds personer med funktionshinder. Både visstid- och tillsvidareanställning kan erbjudas. Arbetsplatserna finns inom den kommunala organisationen.
- *Nuevo* - ny chans för unga arbetslösa. Projektet riktar sig till arbetslösa i åldern 18-29 år, som tagit emot ekonomisk bistånd under en lång tid och som har särskilda behov.
- *Unga föräldrar* erbjuder gruppaktiviteter och enskilda samtal för unga föräldrar i åldern 16-24 år.

Ingelsta Praktikcenter (IPC)

Verksamheten som tidigare hette Reko har under året ändrat namn till Ingelsta Praktikcenter (IPC) och ska i den nya organisationen vara en nära samarbetspartner till Destination Arbete och Utvecklingsenheten samt Vuxenutbildningen/sfi.

IPC bedrivs i samarbete med Myrorna och har platser för arbetspraktik och arbetsträning. Verksamheten består av ett antal avdelningar med olika arbetsområden exempelvis sortering av varierande slag, städ, snickeri, kafeteria och transportverksamhet. Vid sidan av arbete erbjuder IPC även kompetenshöjande insatser inom bland annat data och svenska. De kompetenshöjande inslagen genomförs i samarbete med Komvux. Personer som har anställning i Komjobb eller har särskilt anställningsstöd kan också arbeta på Reko.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Returen är en del av IPC och erbjuder arbetspraktik och kompetensutveckling för arbetslösa i alla åldrar. Deltagarna arbetar med att samla in återvinnings- och returmaterial i Norrköping. Returens deltagare finns även på kommunens återvinningscentraler, Returpunkter.

Basen är en utredningsverksamhet som genomför kartläggning av individers arbetsförmåga och bedömer behovet av arbetslivsinriktade insatser innan individen går vidare till praktik, arbete eller studier. Basen har bedrivits i projektform och upphörde från och med årsskiftet 2009/2010.

Trozelli aktivitetshus

I Trozelli aktivitetshus finns tillgång till lokaler och sammanträdesrum för arbetsmarknadskontorets verksamheter. Destination Arbete och Utvecklingsenheten med Arkivdata har under året bedrivits i Trozellihuset. Här finns även utbildningskök, städutbildning och föreläsningssamling.

Verksamhetsstatistik 2009

ARBETSMARKNADSÅTGÄRDER								
Ärenden	2009	2008	Aktiviteter	2009	2008	Resultat	2009	2008
Deltagare	2 553	2 544	Deltagare per verksamhet			Avslutade delt.	2 030	2 033
varav			Arkivdata	101	128	varav		
kvinnor	1 153	1 200	Destination Arbete	1 328	872	till arbete		
män	1 400	1 344	Ingelsta praktikcenter	321	367	- heltid	101	138
			Returen	101	115	- deltid	83	71
Nya deltagare	2 084	1 911	Utvecklingsenheten	594	526	till studier	84	65
varav			Övriga verksamheter	108	536	ej startat	497	437
kvinnor	948	905				fortsatt arbetssök.	1 265	1 322
män	1 136	1 006	Deltagare per program			varav		
			Arbetslivsinriktad rehab	23	37	period slut	771	839
Ungdomar (18-24 år)	850	880	Arbetspraktik via AF	27	61	ogiltig frånvaro	92	120
varav			Arbetspraktik FLIT	26	0	misskötsel	13	25
kvinnor	383	411	Arbetspraktik m ek bist	125	155	privat Af	4	9
män	467	469	Arbetspraktik m introers	4	10	annan insats	283	248
			Bas/tilvalsutbud,			i samråd med		
Anvisande part: *)			Ungdomsresursen	8	286	anvisande part *)	102	81
Arbetsförmedlingen**)	764	931	Coachning	521	159			
-till Arkivdata	75	104	Förstärkt anställningsstöd	0	8			
-till Dest. Arbete	27	2	Gå vidare	100	353	*) också på egen begäran		
-till Ingelsta praktikk.	153	154	Instegsjobb	1	0			
-till Returen	22	51	Jobb- och utvecklingsgarantin	277	160			
-till Utvecklingsenh.	378	69	KUP	1	0			
-till övriga	109	551	Lönebidrag	157	159			
Destination arbete	15		Navigatorcenter	17	65			
Egen anmälan	38		Nystartsjobb	1	0			
Ekonomiskt bistånd	2 211	2 408	Offentligt skyddat arbete	83	74			
Flyktingintroduktion	71	15	Plusjobb	0	232			
Försäkringskassan	72	95	Praktik i företag/kommun	42	66			
-till Basen		90	Särskilt anställningsstöd	55	47			
Samordningsförb.	11		Tillvalsutbud UR	1	4			
Socialkontoret	23		Trygghetsanställning	0	4			
			UR-Bas	618	407			
			UR-NC	41	47			
			UR-Praktik	38	3			
			Utredningsgrupp vid REKO	120	124			
			Utvecklingsanställning	267	245			

*) en person kan ha varit anvisad av flera parter

**) i vissa fall är ek.bist. i grunden anvisande part

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Ekonomiskt bistånd*Verksamhetens innehåll och arbetssätt*

Verksamheten ekonomiskt bistånd ansvarar för handläggning av ärenden gällande ekonomisk bistånd, dödsboanmälningar enligt ärvdabalken samt ärenden gällande budget- och skuldrådgivning enligt skuldsaneringslagen. Verksamheten är uppdelat i de tre enheterna mottagningen, enhet 1/2 och enhet 3.

Mottagningen

Mottagningen handlägger och utreder i första hand nyärenden och ärenden som bedöms vara i kortvarigt behov av bistånd.

Enhet 1/2

I enhet 1/2 handläggs ärenden som är i behov av någon form av kompetenshöjande insatser genom arbetsmarknadsåtgärder, vuxenutbildning eller andra aktörer som bedriver projekt för målgruppen. Här handläggs även ärenden där personerna är direkt arbetsökande utan behov av kompetenshöjande insatser.

Enhet 3

I enhet 3 handläggs ärenden som är i behov av olika typer av rehabiliteringsinsatser via socialtjänsten, psykiatri eller sjukvården. Där finns även ärenden som är i behov av ekonomiskt bistånd på grund av otillräcklig inkomst av pension, föräldrapenning med mera.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Verksamhetsstatistik 2009

EKONOMISKT BISTÅND			Aktiviteter/orsaker		Resultat		
Ärenden	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2008
Aktuella hushåll	5 400	4 892	Insatser	Ant hush	Avslutade hushåll	1 708	2 836
<i>varav</i>			Arbetslös	3 131	2 771	<i>varav</i>	
nya hushåll	2 500	2 230	Sjukskriven med läkarintyg	331	375	barnfamiljer	412
<i>varav</i> flyktingar	71	44	Sjuk-/aktivitetsersättning	152		ungdomar	500
barnfamiljer	1 570	1 511	Arbetshinder, sociala skäl	353	276	flyktingar	48
ungdomshushåll	1 655	1 368	Föräldraledig	127			89
			Deltidsarbete, ofrivilligt	75		Särskilda kostn	Ant hush
Hushållstyp, ant hush			Heltidsarbete	225	516	Begravning	110
Ens kvinna u barn	1 273	1 154	Språkhinder	244	526	Elskuld	49
Ens man u barn	2 045	1 867	Utan försörjningshinder	57		Flyttning, magasin.	148
Ens kvinna m barn	906	818	Annat försörjningshinder	77	69	Hemutrustn	605
Ens man m barn	165	149	Avslag	161	6	Hyresskuld	63
Gifta/sambo u barn	315	287	Inbetalningar	467	353	Tandvård	1 016
Gifta/sambo m barn	696	617					753
Genomsnittlig							
varaktighet, mån							
-enhet 1/2	19,1	24,2					
-enhet 3	49,6	51,2					
Långtidsbehov (10							
mån av 12), ant hush	1 542	1 414					
<i>varav</i> ungdomshush	289	243					
Långtidsbehov (32							
mån av 36), ant hush	652	633					
<i>varav</i> ungdomshush	33	31					

Flyktingintroduktion*Verksamhetens innehåll och arbetssätt*

Flyktingintroduktionens uppdrag är att introducera nyanlända flyktingar (asylsökande som har fått uppehållstillstånd) och vissa anhöriga till dessa. Syftet med introduktionen är att erbjuda nyanlända flyktingar stöd för att de lättare ska nå egenförsörjning och delaktighet i det svenska samhället. För varje flykting upprättas en individuell introduktionsplan. De stödinsatser som erbjuds är främst svenskundervisning för invandrare (sfi), men även arbetsmarknadsorientering med yrkessvenska, praktik eller annan sysselsättning, orientering om svenska samhällsförhållanden och svenskt samhällsliv samt information om vardagslivet i en kommun.

Introduktionen bekostas helt av statliga medel och omfattar i huvudsak introduktionsersättning till den nyanländes försörjning, utbildning, främst svenska för invandrare (sfi), flyktingspecifika insatser för barn i förskola, grundskola och gymnasieskola samt stöd i familjesociala frågor och hälsofrågor. Under introduktionstiden har vi möjlighet att erbjuda deltagaren introduktionsersättning under 18 månader. I vissa fall kan ersättning ges i upp till 30 månader.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Verksamhetsstatistik 2009

FLYKTINGINTRODUKTION								
Ärenden	2009	2008	Aktiviteter	2009	2008	Resultat	2009	2008
<u>Deltagare</u>	1 577	1 614	Personer i aktivitet *)			Avslutade ärenden	536	410
varav			-arbete			varav **)		
kvinnor	449	428	-praktik			till vidare studier		
män	551	532	-svenska för invandrare (Sfi)			vidare Sfi-studier		
barn	577	654	-i väntan på Sfi-start			arbets sökande		
<u>Nya deltagare</u>	550	926	-Hemgården			SAS		
varav			-svenska som andraspråk (SAS)			flyttat		
kvinnor	179	258	-annan utbildning			åtgärd Af		
män	146	278	-äldreförsörjningsstöd			föräldraledig		
barn	225	390	-sjuk eller rehabilitering			övrigt		
			-föräldraledig					
			-väntar barnomsorg					
			-annat					
						***) uppgifter ännu inte tillgängliga		
			*) uppgifter ännu inte tillgängliga					

Vuxenutbildning*Verksamhetens innehåll och arbetssätt***Särvux**

I Norrköping finns en bra samverkan mellan gymnasiesärskolan, Särvux/ Komvux, Aktema (ett övergripande team för daglig verksamhet under vård- och omsorgskontoret), Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Samarbetet ska vidareutvecklas.

Fem studerande avslutade under vårterminen 2009 sin 2-åriga utbildning till Serviceassistenter. Samtliga har fått fortsatt arbete på sina tidigare praktikplatser.

Särvux har nått fler personer med lindrig utvecklingsstörning genom ett utökat utbud av kortkurser, jobbkurs samt genom ett utökat samarbete mellan grundläggande och särvux.

Svenskundervisning för invandrare (sfi)

Sfi bedrivs i egen regi av Komvux på S:t Olofsskolan. Antalet studerande har under året varierat mellan 755 och 964. Den stora volymutvecklingen har medfört stora krav på anpassning och utveckling av verksamheten. Vid årets början utgjorde personer från flyktingintroduktion nästan 70 procent av totalen (506 av 755), för att vid årets slut utgöra cirka 50 procent (497 av 964). Antalet personer som inte är inskrivna i flyktingintroduktion har under året ökat från 249 till 467.

Utbildningskontorets personalsituation vid sommaren innebar att övertalig personal från grundskola/gymnasium erbjöds placering vid sfi, där visstidsanställd personal fanns. En tredjedel av lärargruppen, 16 personer, byttes ut under sommaren.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Grundläggande vuxenutbildning

Grundläggande vuxenutbildning bedrivs i egen regi av Komvux på Källvindsskolan, samt i Hageby och Komvux Norr. Den största omfattningen utgörs av elever med invandrarbakgrund som behöver komplettera sina betyg med svenska som andraspråk och engelska.

Mottagningsenheten Slussen har vidareutvecklats genom att starta en sammanhållen grupp, för att möta de behov som de studerande har. I utvärdering av verksamheten har de studerande bland annat tagit upp vikten av att få rutiner för studier.

Samarbetet med arbetsmarknadskontoret och myndigheter har utvecklats, bland annat när det gäller samverkan kring kurser på Ingelsta praktikcenter.

Elevinflytandet har utökats, bland annat genom införande av studeranderåd.

Gymnasial vuxenutbildning

Gymnasial vuxenutbildning bedrivs både i egen regi och av externa utförare. Den egna utbildningen bedrivs i huvudsak av Komvux och i någon omfattning även av två gymnasieskolor. Dels av Hagagymnasiet som har genomfört floristutbildning och dels av Kungsgårdsgymnasiet som genomfört utbildning inom eget företagande. Åtta externa utförare, varav en folkhögskola, har genomfört ungefär hälften av den gymnasiala vuxenutbildningen.

Sedan våren 2009 bedrivs också gymnasial vuxenutbildning inom ramen för yrkesvux. Ett särskilt statsbidrag för yrkesinriktad vuxenutbildning har möjliggjort en ökad satsning på denna inriktning.

Under våren 2009 präglades verksamheten av begränsade ekonomiska ramar och de externa utförarna upplevde stora bekymmer med de minskade avropen. I samband med det nya statsbidraget gavs möjlighet till utökning av avropsvolymerna och även återinförande av en CNC-utbildning. Trots de nya ekonomiska förutsättningarna fanns inte möjlighet att tillgodose den totala efterfrågan på utbildning. Uppemot 400 personer fick under hösten avslag på sin ansökan beroende på begränsningen i nämndens ekonomi.

Påbyggnadsutbildning

Ebersteinska gymnasiet har genomfört påbyggnadsutbildningarna Yrkesförare - persontransporter buss och Yrkesförare - godstransporter efter nationella kursplaner. Denna utbildningsform upphörde vid halvårsskiftet 2009 och utbildningarna genomförs nu som gymnasial vuxenutbildning.

Vägledning

Kommunens studie- och yrkesvägledning för vuxna finns vid Infoteket. Två av vägledarna har sin placering vid Komvux. Under året har tydligare överenskommelser kring samarbete gjorts med Destination Arbete,

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Utvecklingsenheten, Arkivdata, projektet Unga föräldrar, Ingelsta Praktikcentrum, flyktingintroduktion, ekonomiskt bistånd och Komvux/sfi. En gemensam utbildningsinsats med arbetskonsulenter inom arbetsmarknadskontoret har genomförts, som lett till att vägledningsteam med olika kompetenser har formats.

Verksamhetsstatistik 2009

Ärenden/elever	2009	2008	Aktiviteter	2009	2008	Resultat	2009	2008
Särvox								
antal studerande	88	92						
Sfi								
genomsnittligt antal studerande / mån	867	778	se även särredovisning nedan			Andel yrkes-sfi	33%	36%
Grundläggande vuxenutbildning								
Årsstudieplatser	277	263						
Deltagare	964	838						
-kvinnor	607	528				Andel kvinnor	63%	63%
-män	357	310				Andel män	37%	37%
			Utbildningsbakgrund			Andel		
			-grundskola	187	241		19%	21%
			-gymnasium 2 år	40	38		4%	3%
			-gymnasium 3 år	58	35		6%	3%
			-utländsk	572			59%	
			-saknas	107			11%	
Gymnasial vuxenutbildning totalt								
Årsstudieplatser	1287	1 118	S:a verksamhetspoäng	1029844	894 346			
Årstpl, allm ämnen	644	592	Poäng, allm. ämnen	514913	473 586	Andel allm. ämnen	50%	53%
Årstpl, yrkesämnen	644	526	Poäng, yrkesämnen	514931	420 760	Andel yrkesämnen	50%	47%
			S:a "godkända" poäng			Andel godkända poäng		
			Total	650005	535 782	Total	63%	60%
			Allm. ämnen	253310	224 064	Allm. ämnen	49%	47%
			Yrkesämnen	396695	311 718	Yrkesämnen	77%	74%
Deltagare	4267	3 795						
-kvinnor	2744	2 594				Andel kvinnor	64%	68%
-män	1523	1 201				Andel män	36%	32%
			Utbildningsbakgrund					
			-grundskola	1044	1 000		24%	26%
			-gymnasium 2 år	542	725		13%	19%
			-gymnasium 3 år	1508	1 183		35%	31%
			-högskola	52	59		1%	2%
			-utländsk utbildning	795	688		19%	18%
			- saknas	255	141		6%	4%
<i>fördelat på</i>								
Gyvux egen regi								
Årsstudieplatser	775	618	S:a verksamhetspoäng	620384	494 205	Andel av kommundtotal	60%	55%
Årstpl, allm ämnen	443	407	Poäng allm. ämnen	354223	325 807	Allm. ämnen	57%	54%
Årstpl, yrkesämnen	333	211	Poäng yrkesämnen	266161	168 398	Yrkesämnen	43%	46%
			S:a "godkända" poäng			Andel godkända poäng		
			Total	370170	276 191	Total	60%	56%
			Allm. ämnen	171175	148 697	Allm. ämnen	48%	46%
			Yrkesämnen	198995	127 494	Yrkesämnen	75%	76%
Deltagare	3050	2 503						
-kvinnor	1940	1 702				Andel kvinnor	64%	68%
-män	1110	801				Andel män	36%	32%
			Utbildningsbakgrund					
			-grundskola	664	600		22%	24%
			-gymnasium 2 år	310	350		10%	14%
			-gymnasium 3 år	1230	926		40%	37%
			-högskola	45	50		1%	2%
			-utländsk utbildning	609	478		20%	19%
			-saknas	121	99		4%	4%

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

VUXENUTBILDNING								
Ärenden/elever	2009	2008	Aktiviteter	2009	2008	Resultat	2009	2008
Gyvux extern regi								
Årsstudieplatser	455	500	S:a verksamhetspoäng	364010	400 141	Andel av kommuntotal	35%	45%
Årstpl, allm ämnen	194	185	Poäng allm. ämnen	155590	147 779	Allm. ämnen	43%	37%
Årstpl, yrkesämnena	261	315	Poäng yrkesämnena	208420	252 362	Yrkesämnena	57%	63%
			S:a "godkända" poäng			Andel godkända poäng		
			Total	234385	259 591	Total	64%	65%
			Allm. ämnen	77035	75 367	Allm. ämnen	50%	51%
			Yrkesämnena	157350	184 224	Yrkesämnena	75%	73%
Deltagare	1137	1 293						
-kvinnor	769	892				Andel kvinnor	68%	69%
-män	368	400				Andel män	32%	31%
			Utbildningsbakgrund					
			-grundskola	380	400		33%	31%
			-gymnasium 2 år	232	375		20%	29%
			-gymnasium 3 år	278	257		24%	20%
			-högskola	7	9		1%	1%
			-utländsk utbildning	186	210		16%	16%
			- saknas	54	42		5%	3%
IKE								
Årsstudieplatser	57		S:a verksamhetspoäng	45450		Andel av kommuntotal	4%	
Årstpl, allm ämnen	6		Poäng allm ämnen	5100		Allm. ämnen	11%	
Årstpl, yrkesämnena	51		Poäng yrkesämnena	40350		Yrkesämnena	89%	

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Övrig verksamhetsstatistik 2009**SVENSKUNDERVISNING FÖR INVANDRARE (SFI)****Total**

Under år 2009 har totalt följande antal elever varit inskrivna vid Sfi.

<i>Kategori</i>	<i>Antal</i>
Flykting(Flit)	815
Övriga	630
Summa	1446

Dessa elever har fördelats på följande kurser resp. månad.

	JAN		FEB		MAR		APR		MAJ		JUNI	
	Flit	Övr	Flit	Övr	Flit	Övr	Flit	Övr	Flit	Övr	Flit	Övr
A SFI 1071	41	14	47	19	45	19	43	21	40	20	41	21
B SFI 1072	209	92	249	107	264	122	251	111	246	123	245	118
C SFI 1073	175	103	164	91	179	122	206	130	200	137	193	132
D SFI 1074	58	35	55	36	61	40	55	46	73	64	69	48
Kartläggning	23	5	29	3	21	2	8	0	0	0	0	0
Summa	506	249	544	256	570	305	563	308	559	344	548	319
Totalt	755		800		875		871		903		867	

	AUG		SEP		OKT		NOV		DEC	
	Flit	Övr	Flit	Övr	Flit	Övr	Flit	Övr	Flit	Övr
A SFI 3071	29	16	30	13	32	15	43	19	36	19
B SFI 3072	172	111	181	177	195	187	197	167	199	175
C SFI 3073	217	163	181	180	166	174	195	195	164	181
D SFI 3074	57	59	43	53	55	73	62	86	71	77
Summa	475	349	435	423	448	449	497	467	470	452
Totalt	824		858		897		964		922	

Genomsnittligt antal elever per månad: 867

BETYG

Antal elever per kurs som fått betyg under år 2009

Kategori	Inskrivna	Flit	Övr	Betyg	Flit	Övr
A kurs Studiev 1	160	111	49	64	46	18
B-kurs Studiev 1	147	100	47	25	16	9
B-kurs Studiev 2	581	360	219	184	121	63
C-kurs Studiev 2	390	244	146	108	65	43
C-kurs Studiev 3	353	159	194	128	67	61
D-kurs Studiev 3	339	175	164	170	85	85
	---	---	---	679		

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

YRKES-SFI

Antal elever som deltagit i sfi-kurs med yrkesinriktning under år 2009

Yrkes inriktn 398 stud

Vid beräkning av hur stor andel detta utgör av den totala sfi-verksamheten, räknas elever i kvällskurs och introduktions bort.

Kvällskurser 90 + Introgrupper 135 = 225
 Sfi exkl kväll o intod = 1446 – 225 = **1221**

Andel sfi-elever som deltagit i sfi-kurs med yrkesinriktning = 33%

AVBROTT

Antal elever som avbrutit sina studier under år 2008

Orsak	Antal	F	Ö
Till annan utbildning	39	27	12
Flyttat till annan kommun el	19	11	8
Flyttat till annat land	18	4	14
fått arbete	65	43	22
barnledighet el dyl	49	26	23
övriga orsaker*	273	144	129
Antal totalt	463	255	208

*Övriga orsaker = sjukdom, graviditet, studieuppehåll m m.

Tidsserie med nyckeltal för vuxenutbildning

Skolform	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Särvux (antal studerande)	88	92	86	93	105	95	101
Svenska för invandrare (antal studerande i genomsnitt/mån)	867	778	674	528	325	306	330
Grundläggande vuxenutbildn. (årsstudieplatser)	277	263	311	340	329	330	300
Gymnasial vuxenutbildning (årsstudieplatser)	1 287	1 118	1 345	1 422	1 562	1 513	1 642

5. Ekonomiska förutsättningar

Nämnden hade i början på året en nettobudget på 375 346 tkr. Därefter har två beslut tagits av fullmäktige som förändrat budgeten. Det ena är att

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

verkstadsgruppen som tidigare funnits inom socialförvaltningens område har gått över till AV-nämnden, med en budget på 588 tkr. Det andra är den tilläggsbudget som togs i fullmäktige 30 mars, där AV-nämnden fick en ny budgetram på 372 071 tkr. Därefter har tilläggsbudget för lönepotter delats ut, vilket gett arbetsmarknadskontoret 963 tkr. 2009 års slutliga budget blev 373 622 tkr.

Vuxenutbildningen har fått ett nytt statsbidrag som gäller yrkesvux och fem miljoner har tilldelats kommunen.

Kostnaderna för försörjningsstödet har ökat med drygt 14 procent jämfört med utfallet förra året. Kostnaderna uppgick till 207 827 tkr, vilket är 20 827 tkr mer än budget. Antalet hushåll har ökat mer än beräknat under året. Ärendemängden inom ekonomiskt bistånd har ökat från cirka 4 900 ärenden år 2008 till 5 400 ärenden 2009.

Resultaträkning	2009	2008
Verksamhetens intäkter	217 185	233 151
Verksamhetens kostnader	-598 636	-604 293
Kapitalkostnader	-505	-300
Verksamhetens nettokostnad	-381 956	-371 442
Budget	373 622	373 444
Årets resultat	-8 334	2 002
Nettoinvesteringar	1 276	721

(not: Verksamhetens intäkter utgörs i huvudsak av statliga schablonersättningar för flyktingverksamheten och statliga ersättningar för anställningsformer som lönebidrag och utvecklingsanställning.)

Åtgärder under året

På grund av den stora kostnadsökningen inom ekonomiskt bistånd uppvisar AV-nämndens ekonomiska resultat för år 2009 ett underskott på 8 334 tkr. Detta underskott hade blivit ännu större om inte olika åtgärder hade satts in under året för att minska kostnaderna. Åtgärderna är:

- I samband med att yrkesvux startade inom vuxenutbildningen gjordes förändringar som frigjorde medel att täcka delar av underskottet inom ekonomiskt bistånd.
- Inom arbetsmarknadsåtgärder gjordes förändringar inom Arkivdata som påverkade det ekonomiska utfallet positivt. Dessutom har det ekonomiska utfallet för Utvecklingsenheten blivit lägre än budgeterat då utvecklingsanställningarna inte startat i budgeterad takt.
- Ekonomin har också påverkats positivt av att vissa kostnader för IT-system och fastighetskostnader blivit lägre än budgeterat.
- Alla inom arbetsmarknadskontoret har under året varit återhållsamma med kostnader, vilket gör att flera konton nu visar positiva siffror. Bland annat har kostnader för personal och kompetensutveckling varit lägre än budgeterat.

Nettokostnad per verksamhet	2009	2008	2007	2006	2005
Politisk verksamhet	322	347	364	329	270
Nämndadministration	752	736	308	305	298
Arbetsmarknadsåtgärder	57 892	65 900	65 562	57 914	59 504
Flyktingintroduktion	0	0	0	0	0
Vuxenutbildning	69 997	71 699	76 704	52 594	54 996
Ekonomiskt bistånd	252 993	232 760	213 672	209 368	215 955
Summa	381 956	371 442	356 610	320 510	331 023

6. Mål i Uppdragsplan 2009

Enligt *Uppdragsplan 2009* ska verksamheterna i AV-nämnden gemensamt verka för att minska och förebygga bidragsberoende och stärka individen så att vägen till arbete och egen försörjning blir kort. Visionen ”Egen försörjning – Ett gott liv” och arbetslinjen gäller för all verksamhet i nämnden. Visionen har sedan preciserats i ett antal mål, fokusområden samt ambitioner och utvecklingsområden som tillsammans bildar AV-nämndens uppdrag till verksamheterna.

Med utgångspunkt i AV-nämndens uppdrag och några ytterligare uppdrag från bland annat arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp har varje verksamhet formulerat en verksamhetsplan som beskriver hur man ska lösa de uppdrag som verksamheten har fått för året. I verksamhetsplanerna beskrivs vad som ska göras, när det ska göras och ansvarig enhet. Verksamhetsområdet vuxenutbildning har inte styrts på samma sätt med formulering av uppdrag och verksamhetsplan eftersom vuxenutbildning organisatoriskt tillhör en annan förvaltning. Samtidigt har naturligtvis även verksamhetsområdet vuxenutbildning haft Uppdragsplan 2009 för AV-nämnden som ett styrdokument.

I resten av det här kapitlet och i kapitlen 7 och 8 redovisas hur de olika verksamheterna har arbetat med sina respektive uppdrag under året.

Mål 1

Barnfamiljer ska i större utsträckning klara sin egen försörjning. Antalet barnfamiljer som under 2009 får ekonomiskt bistånd ska minska jämfört med 2008.

Utfall

Antalet barnfamiljer har ökat med 59 familjer – från 1 511 för helåret 2008 till 1 570 för helåret 2009. Barnfamiljer som andel av totala antalet hushåll aktuella för ekonomiskt bistånd har dock minskat från 31 procent 2008 till 29 procent 2009.

Målet är inte uppfyllt.

*Aktiviteter under året för att nå målet***Arbetsmarknadsåtgärder*****Namn på aktiviteten***

Unga föräldrar

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utvecklingsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Verksamheten ska om möjligt utvecklas i nära samarbete med ekonomiskt bistånd

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Utvecklingsenheten

Åtterrapporing

Verksamheten Unga föräldrar har genomgått en förändring under sensvåren. Verksamheten har informerat på arbetsplatsen ekonomiskt bistånd. En referensgrupp träffas kontinuerligt där representant från ekonomiskt bistånd medverkar. Rutin avseende föräldraledigas återgång till sysselsättning har blivit tydligare. Under hösten har även ett samarbete med studieförbundet Sensus påbörjats.

Verksamheten kommer att utvärderas under 2010. I början av 2010 gjordes en självvärdering och intern uppföljning av verksamhetsåret 2009. Kvantitativa mål inför 2009 var bland annat att man skulle ha 48 deltagare under året och att 60 procent av deltagarna skulle bort från ekonomiskt bistånd till egen försörjning (arbete eller studier). Utfallet blev 24 deltagare varav 13 (54 procent) gick till studier eller arbete efter insatsen. Det har alltså hittills varit ett för litet tillflöde av deltagare till Unga föräldrar. För att få ett bättre tillflöde från ekonomiskt bistånd har kontaktperson på ekonomiskt bistånd tillsammans med Unga föräldrar nu börjat ta fram rutiner för att systematisera kommunikationen mellan verksamheterna.

Ekonomiskt bistånd***Namn på aktiviteten***

Föräldraverksamhet inom arbetsmarknadsåtgärder

Barnfamiljer kommer att vara en prioriterad grupp

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånd motiverar och anvisar. Arbetsmarknadsåtgärder arbetar med själva verksamheten och utvecklar den i samarbete med ekonomiskt bistånd.

Ekonomiskt bistånd ska utreda behoven hos barnfamiljer och kommunicera behoven till arbetsmarknadsåtgärder som ska utforma sin verksamhet utifrån behoven.

Hur ska aktiviteten genomföras?

Under 2009 kommer fortsatt utveckling att ske av det påbörjade arbetet med riktade insatser mot unga föräldrar som erhåller ekonomisk bistånd som utfyllnad på sin föräldrapenning. Arbetet sker i nära samarbete med arbetsmarknadsåtgärder.

Alla enheter inom ekonomiskt bistånd ska prioritera barnfamiljer och möta familjerna/föräldrarna vid ett personligt möte för att utreda behoven av kompetenshöjande insatser som främjar vägen till egen försörjning.

När ska aktiviteten genomföras?

Under verksamhetsåret 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna för arbetsmarknadsåtgärder och ekonomiskt bistånd

Åtterrapporing

Se ovan – arbetsmarknadsåtgärders återrapporing av Unga föräldrar

Flyktingintroduktion

Namn på aktiviteten

2:1 Förberedelser för delaktighet i förskolan och grundskolan

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

Direktinformation till nyanlända barnfamiljer om barnomsorgens funktion och koppling till vuxnas yrkesliv. Kunskapsstöd till barnomsorgens personal. Detta för att skapa tillit till barnomsorgen så att båda föräldrarna kan delta på full tid i sin arbetsmarknadsinriktade introduktion.

När ska aktiviteten genomföras?

Aktiviteten är påbörjad och kommer att pågå året ut.

Vem ansvarar för genomförandet?

Handläggare Marie Harrysson vid flyktingintroduktion.

Återrapportering

Information och dialog med föräldrar har skett både individuellt och i grupp. Vilken metod och vilken omfattning som är lämplig avgörs vid bedömningen av behovet.

Flyktingintroduktion ingår idag i samarbetsgrupp med utbildningsförvaltningen för att förbättra familjernas introduktion. Ansvarig handläggare har besökt flera skolor och förskolor för att diskutera vilka behov av information och utveckling som finns för att förbättra introduktionen.

Arbetet bedöms som mycket framgångsrikt. Framför allt har skolor och förskolor framfört att de upplever att samarbetet förbättrats betydligt. Vi har också kunnat ställa tydligare krav på föräldrarna på grund av att dialogen med dem och skolan förbättrats. Exempel på ett sådant krav är att vi inte erbjuder introduktionsersättning till föräldrar som tackar nej till erbjuden barnomsorg, utan att ha löst sin barnomsorg på annat vis.

Namn på aktiviteten

2:2 Föräldrar och barn i introduktionen.

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Eventuellt kommer upphandling av studieförbund att ske.

Hur ska aktiviteten genomföras?

Målgrupp är familjer i introduktionen där ena föräldern inte kan delta fullt ut på grund av kö till barnomsorg. Föräldern ska erbjudas aktiviteter som svenska och liknande som bedöms öka föräldrarnas möjligheter att nå arbetsmarknaden. Aktiviteterna kommer att ske tillsammans med barnet/barnen.

När ska aktiviteten genomföras?

Hösten 2009.

Vem ansvarar för genomförandet?

Handläggare Marie Harrysson vid flyktingintroduktion.

Återrapportering

Upphandling kommer inte att ske. Vi har istället beslutat att utveckla och i möjligaste mån använda befintliga aktiviteter som kan stödja familjerna som står i barnomsorgskö.

Vår analys är att detta problem ligger i första hand på strukturell nivå och kan lösas genom att utveckla ramarna för introduktionen och utveckla samverkan över förvaltningsgränser.

Namn på aktiviteten

2:3 Svenskundervisning i väntan på barnomsorg

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

Föräldrar som på grund av kö till barnomsorg inte kan delta fullt ut i svenskundervisning får detta under tid då den andra föräldern är ledig.

När ska aktiviteten genomföras?

Aktiviteten kommer att prövas och utvärderas under samma tid som S:t Olofskolan har stängt.

Vem ansvarar för genomförandet?

Handläggare Adele Ennab vid flyktingintroduktion.

Återrapportering

Under sommaren 2009 arrangerades på uppdrag av Flyktingintroduktion och i Folkuniversitetets regi två svenskcirklar. Målgruppen för den ena cirkeln var kvinnor som var nybörjare i svenska. De flesta av dem hade inte kunnat börja sfi i väntan på barnomsorg eller för att de var mammalediga. Målgruppen för den andra cirkeln var kvinnor och män som hade kommit en bit på väg i svenska och som gärna ville ha intensivare svenskurs under sommaren. En del av dessa var kvinnor som fick avbryta sfi på grund av barnbörd. Cirklarna hölls under juli månad, fyra timmar per dag, fyra dagar i veckan. En intern utvärdering visar att intresset var stort för aktiviteten och att deltagarna upplevde det som en bra verksamhet.

Namn på aktiviteten

2:4 Aktiv sommar för ungdom i introduktion.

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion i samverkan med inblandade förvaltningar.

Hur ska aktiviteten genomföras?

En inventering av befintliga sommaraktiviteter som kan stödja barns introduktionsprocess görs. Aktiviteterna presenteras och erbjuds familjerna.

Ett antal särskilda platser ordnas i samverkan med Sports Camp och erbjuds cirka 20 familjer i introduktion.

När ska aktiviteten genomföras?

Pågår och ska utvärderas efter sommaren 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Willy Nielsen

Återrapportering

Aktiviteten är genomförd genom att familjer har erbjudits information om vilka aktiviteter som finns för barn i Norrköping och som även kan passa barn och ungdom i introduktion.

Platserna på Sports Camp har utnyttjats. Utvärdering är inte gjord, men den generella uppfattningen är att det har varit en bra aktivitet som gett familjerna stöd i sin etablering i Norrköping. Flyktingintroduktions fritidskonsulent fick i ett fall aktivt gå och stödja personalen på Sports Camp.

Vuxenutbildning

Namn på aktiviteten

Studieinformation för föräldrar

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånd och Infoteket

Hur ska aktiviteten genomföras?

Samarbete och möten mellan företrädare för ekonomiskt bistånd och vuxenutbildning, i första hand med företrädare för Infoteket. Ekonomiskt bistånd och Infoteket ska ha sådan kontakt med varandra att det blir möjligt att identifiera vilka insatser som Infotekets verksamhet kan bidra med för att nå målet. Ett exempel är den grupp med ”unga föräldrar” som ekonomiskt bistånd arbetar med och där Infoteket gör särskilda insatser.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Samordnare på Infoteket är ansvarig för Infotekets aktiviteter.

Åtterrapporing

Personal från Infoteket har träffat personal från ekonomiskt bistånd och kommit överens om plan för insats. Ett informationsmöte med gruppen Unga föräldrar har redan genomförts. Samtal med enskilda deltagare har genomförts. Höstens planerade träffar med unga föräldrar har flyttats fram för genomförande i januari 2010 på grund av få deltagare under hösten. Aktiviteten fortsätter under våren 2010. Aktiviteten har varit bra för de som fått ta del av information om studier och efterföljande vägledningssamtal. Deltagarna har fått underlag för att fatta välgrundade beslut om studier och yrkesval.

Namn på aktiviteten

Flexibelt utbildningsutbud

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret, vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Erbjuda utbildningsalternativ som är organiserade så att det underlättar för föräldrar att kombinera föräldraskap med studier. Ett exempel är vuxenutbildningen som erbjuds i Hageby och på Norr.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Vuxenutbildningschefen

Åtterrapporing

Möjligheten att kombinera föräldraskap med studier underlättas av flexibla studieformer som erbjuds både på grundläggande och gymnasial nivå. Distansutbildning via webb skapar flexibilitet i tid och rum. Kvällsstudier är möjligt vid Komvux. Även studiemöjligheterna i Slussen, Hageby och på Norr underlättar för småbarnsföräldrar.

I omvårdnadsutbildning gör de studerande praktik. I största möjliga utsträckning har vi försökt tillhandahålla praktikplatser med schema som är anpassat till studerande med småbarn.

Mål 2

Antalet hushåll som är långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd ska under 2009 minska jämfört med 2008.

Utfall

Antalet hushåll långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd (definierat som 10 månader av 12) har under året ökat från 1 414 till 1 542 – d v s en ökning med 128 hushåll. Långvarigt beroende hushåll som *andel* av samtliga hushåll aktuella för ekonomiskt bistånd har varit nästan konstant mellan åren. Andelen var 28,9 procent 2008 och 28,6 procent 2009.

Målet är inte uppfyllt.

Aktiviteter under året för att nå målet

Arbetsmarknadsåtgärder

Namn på aktiviteten

Riktat arbete mot grupper som är långtidsberoende.

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Både arbetsmarknadsåtgärder och ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Arbetsmarknadsåtgärder formar verksamheten så att insatsen främjar möjligheten till egen försörjning utifrån den plan som ekonomiskt bistånd arbetat fram.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Arbetsmarknadsåtgärder och ekonomiskt bistånd

Åtterrapporing

Destination arbete har arbetat med att utveckla sin verksamhet för att möta långtidsberoende. Det intensifierade arbetet har visat på en fördjupad problematik hos många individer och detta måste vi utveckla för att kunna hantera vidare under 2010.

Ekonomiskt bistånd***Namn på aktiviteten***

Riktat arbete mot långtidsberoende grupper

Utveckla verksamheter inom arbetsmarknadsåtgärder och ekonomiskt bistånd.

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Både ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

Åtterrapporing

Enhet 3 har prioriterat gruppen långtidsberoende genom att välja ut gruppen som haft ekonomiskt bistånd 25-36 månader, totalt 146 personer.

Kartläggning av dessa personer har skett och visar att det finns en planering i alla ärenden där det bör finnas. I de fall som planering saknas så är det väl motiverat genom att andra insatser är aktuella. Det framgår tydligt av kartläggningen att handläggarna har hög kännedom och god kunskap kring individerna och att planering sker aktivt med målsättningen ”egen

<p>försörjning”.</p> <p>På enhet 1/2 har ett antal långtidsberoende barnfamiljer varit föremål för särskilda insatser via Destination arbete. Dessa insatser har haft positiv inverkan på försörjningsstödet.</p>
<p><i>Namn på aktiviteten</i> Prioritering av långtidsberoende barnfamiljer</p> <p><i>Ansvarig enhet/er för aktiviteten</i> Enhetscheferna inom ekonomiskt bistånd</p> <p><i>Hur ska aktiviteten genomföras?</i> Inom ramen för ordinarie verksamhet ska långtidsberoende barnfamiljer vara prioriterade grupper. Socialsekreterare/handläggare inom ekonomiskt bistånd får i uppdrag att prioritera långtidsberoende barnfamiljer för personligt besök och därmed motivera/medverka till aktiva åtgärder för den enskilde.</p> <p><i>När ska aktiviteten genomföras?</i> Under verksamhetsåret 2009</p> <p><i>Vem ansvarar för genomförandet?</i> Enhetscheferna för ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder</p>
<p><i>Åtterrapporing</i> Socialsekreterare/handläggare på enheterna arbetar aktivt med den prioriterade målgruppen genom att i så stor omfattning som möjligt genomföra personliga besök.</p>
<p><i>Namn på aktiviteten</i> Metodutveckling tillsammans med arbetsförmedlingen.</p> <p>Arbetet riktar sig mot utrikesfödda som kodas primärt arbetsföra</p> <p><i>Ansvarig enhet/er för aktiviteten</i> Enhet 1/2</p> <p><i>Hur ska aktiviteten genomföras?</i> Två handläggare från ekonomiskt bistånd ska i samarbete med arbetsförmedlingen arbeta fram nya metoder för att hitta snabbare vägar till egen försörjning.</p> <p><i>När ska aktiviteten genomföras?</i> Bedrivs i projektform under 2009 och 2010</p> <p><i>Vem ansvarar för genomförandet?</i></p>

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Chef för enhet 1/2 tillsammans med handläggare
--

Återrapportering

Samarbetet med arbetsförmedlingen förbättrades markant med en särskild kontaktperson kopplad till projektet. Arbetsförmedlingen och handläggarna från ekonomiskt bistånd har haft gemensamma klientbesök med gott resultat. Det som handläggarna i projektet särskilt lyfter fram som framgångsfaktorer är tät klientkontakt och att man har hittat andra försörjningsformer för klienter. Projektet kommer att pågå till maj 2011.

Vuxenutbildning***Namn på aktiviteten***

Väl fungerande utbud

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret, vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Vuxenutbildningen ska erbjuda ett varierat och omfattande utbud av utbildningsinsatser som kan bidra till att stärka de aktuella personernas möjlighet till egenförsörjning. Ett exempel är den del av grundläggande vuxenutbildning på Komvux som kallas "Slussen".

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Vuxenutbildningschefen

Återrapportering

Studierna inom vuxenutbildningen är i hög grad anpassade för att möta individens behov. Samtliga kurser inom grundläggande vuxenutbildning har flexibel kursstart. De studerande startar sina studier med en introduktion i Slussen, där bland annat noggrann kartläggning görs. Under 2009 har vi inom Slussens ramar byggt upp en sammanhållen utbildning eftersom många studerande av olika skäl inte har kunnat eller velat gå vidare till våra ämnesbundna kurser. För varje studerande upprättas individuella studieplaner utifrån mål, behov och förutsättningar.

Komvux har under 2009 vidareutvecklat sin stödverksamhet för studerande med inlärningssvårigheter och olika funktionsnedsättningar. Studerande erbjuds bland annat mentor och stöd i ämnen. Under 2010 kommer vi att fortsätta vårt arbete med att vidareutveckla och samordna våra insatser för studerande i behov av stöd.

Under hösten har ansvariga för IPC, sfi och grundläggande vuxenutbildning

haft ett flertal planeringsträffar för att utöka möjligheter till studier på IPC. Under våren 2010 kommer kortare samhällsorienterande kurser att erbjudas. Dessutom planeras att starta en kurs som riktar sig till kvinnor. Därutöver kommer Dyslexienheten att vara representerade på IPC.

Vi har under hösten sett över vilket kursutbud vi erbjuder utifrån efterfrågan och även kopplat till högskolans antagningsregler och meritpoängssystemet. Vi eftersträvar att varje individ ska ges möjlighet till ett så brett kursutbud och variation i utbildningsformer som möjligt. Vi fortsätter att utveckla våra olika studerandeformer såsom kurser med flexibel kursstart, distansstudier, distansstudier kombinerat med handledning. De elever som är i behov av stöd får detta.

Under hösten har en individuell studieplan utarbetats för omvårdnadsutbildningen i syfte att anpassa utbildning efter individens behov.

Till julen 2009 gick första omgången av studerande på vår omvårdnadsutbildning "Vägen till vården" ut. Det var 13 studerande som direkt efter sfi läste omvårdnadsutbildning samt svenska. I vår utvärdering finner vi att eleverna är mycket nöjda med sin utbildning och att de via sina praktikperioder inom vård- och omsorgskontoret har fått kontakt med arbetsgivare vilket resulterat i att flertalet har fått arbete.

Namn på aktiviteten

God marknadsföring

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Infoteket

Hur ska aktiviteten genomföras?

Infoteket ska ansvara för att de aktuella personerna får god information om möjligheter till studier och hur studiefinansiering kan ordnas. Ett exempel är den informationsbilaga från Infoteket som skickas tillsammans med brev från ekonomiskt bistånd.

När ska aktiviteten genomföras?

Två gånger per år

Vem ansvarar för genomförandet?

Samordnare Infoteket

Åtterrapporing

Infoteket har arrangerat en utbildningsmessa under våren. Uppsökande verksamhet genomförs regelbundet med besök bland annat på Ingelsta praktikcentrum och Trozellihuset. En särskilt utsedd kontaktvägledare finns för verksamheterna inom arbetsmarknadskontoret.

Under hösten har Vägledningssamtal erbjudits på Trozellihuset varannan

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

fredag. Aktiviteten har fungerat mindre bra på grund av få bokade samtal. Aktiviteten kommer att fortsätta under våren 2010. Ökad marknadsföring kommer att göras för att fler deltagare ska boka samtal.

Samråd har skett med ekonomiskt bistånd om hur informationsutskick ska samordnas. Tre informationsträffar för personer med ekonomiskt bistånd har genomförts på VägledningsCentrum/Infoteket under hösten. Ytterligare träffar kommer att erbjudas under våren 2010. Aktiviteten är effektiv då deltagarna får kunskap om de utbildningsmöjligheter som finns i kommunen. Flera har valt att påbörja studier. Två informationsträffar riktade till handläggare på ekonomiskt bistånd har även genomförts.

Under hösten har VägledningsCentrum /Infoteket arrangerat ett utbildningsexpo för att visa på kommunens vuxenutbildning. Arrangemanget var välbesökt och uppskattat.

Mål 3

Se kapitel 7 Fokusområden

Mål 4

Cirka 50 procent av genomförda studiepoäng inom den gymnasiala vuxenutbildningen ska avse yrkesämnen.

Utfall

Andelen yrkesämnen utgjorde 50 procent av den totala volymen gymnasial vuxenutbildning. Volymen yrkesämnen har ökat med 20 procent jämfört med föregående år. De ekonomiska förutsättningarna under 2009 har inte medgivit möjlighet att tillgodose all efterfrågan på yrkesutbildning. Över 350 personer fick avslag på sin ansökan till vuxenutbildningen under hösten. Merparten av detta gällde yrkesinriktad utbildning.

Målet är uppfyllt.

Aktiviteter under året för att nå målet

Vuxenutbildning

Namn på aktiviteten

Yrkesinriktad vuxenutbildning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

Översyn av utbildningsutbudet i den befintliga verksamheten, inom ramen för den nu gällande upphandlingen. Styra avropen så att målet uppnås. Möjligt att nuvarande studieutbud kan breddas och utökas i samarbete med våra egna gymnasieskolor. Antingen i form av enstaka platser eller hela utbildningar. Ett exempel är de kompletterande utbildningsinsatser som behöver genomföras för individer som validerats.

När ska aktiviteten genomföras?

Åtgärder ska vara vidtagna så att ett utbud av vuxenutbildning i målnivån kan erbjudas under hösten 2009.

Vem ansvarar för genomförandet?

Vuxenutbildningschefen

Åtterrapporing

Andelen yrkesämnen utgjorde 50 procent av den totala volymen gymnasial vuxenutbildning. Volymen yrkesämnen har ökat med 20 procent jämfört med föregående år. De ekonomiska förutsättningarna under 2009 har inte medgivit möjlighet att tillgodose all efterfrågan på yrkesutbildning. Över 350 personer fick avslag på sin ansökan till vuxenutbildningen under hösten. Merparten av detta gällde yrkesinriktad utbildning.

Namn på aktiviteten

Yrkesvux 2009-2010

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

Under 2009 blir nya resurser tillgängliga inom ramen för "Yrkesvux". Detta medför möjligheter att stärka den yrkesinriktade vuxenutbildningen under hösten 2009. Under året ska också åtgärder vidtas så att det inför 2010 finns goda möjligheter att arbeta med ett varierat och omfattande utbud av yrkesinriktade yrkesutbildningar.

När ska aktiviteten genomföras?

Sommar och höst 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Vuxenutbildningschefen

Åtterrapporing

Det nya statsbidraget har medfört en ökad volym yrkesinriktad vuxenutbildning. I augusti startade även en helt ny industriutbildning på Lernia. Vuxenutbildningen har kunnat bevilja en något större volym interkommunala ersättningar för yrkesstudier i andra kommuner.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Mål 5*Minst 70 procent av de kurser som avslutats ska ha lägst betyget godkänt.**Utfall*

Under 2009 har 79 procent av de avslutade kurserna på gymnasial nivå fått lägst betyget godkänt. Inom grundläggande vuxenutbildning är motsvarande andel 99 procent.

Målet är uppfyllt.

*Aktiviteter under året för att nå målet***Vuxenutbildning*****Namn på aktiviteten***

Framgångsrika studier

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Respektive utbildningsanordnare

Hur ska aktiviteten genomföras?

Ledning och lärare hos respektive anordnare utvecklar undervisningen och den individuella uppföljningen av studierna.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Respektive chef hos utbildningsanordnarna

Åtterrapporering

Insatser av skilda slag görs hos respektive utbildare. Alla sökande till distansutbildningar måste uppsöka Vägledningscentrum före ansökan. Under 2009 har 79 procent av de avslutade kurserna på gymnasial nivå fått lägst betyget godkänt. Inom grundläggande vuxenutbildning är motsvarande andel 99 procent.

Namn på aktiviteten

Framgångsrik vägledning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Infoteket

Hur ska aktiviteten genomföras?

Marknadsföra Infotekets verksamhet så att fler personer får kontakt med vägledningsfunktionen inför sitt val av studier. De kan då få hjälp att fatta beslut om val av utbildning/kurs/nivå/studieform, som skapar goda

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

förutsättningar för framgångsrika studier.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Personalen på Infoteket

Återrapportering

Distansutbildning svarar för en mycket stor andel av kurser som inte avslutas med betyget Godkänt. Många som väljer denna studieform har oklara uppfattningar om vad som faktiskt krävs för att lyckas med distansstudier. Från och med hösten 2009 måste alla som ansöker om en distanskurs vara i personlig kontakt med Vägledningscentrum (tidigare Infoteket) innan de kan bli antagna till kursen. Under hösten har alla sökande till distansstudier erbjudits ett vägledningssamtal och i samband med samtalet upprättat en handlingsplan. Aktiviteten är värdefull för den studerande som troligtvis ökar sina möjligheter till ett välgrundat val och därmed framgångsrika studier. Flertalet sökande har varit mycket positiva till ett personligt vägledningssamtal. Aktiviteten kommer att fortsätta kontinuerligt.

Mål 6

Se kapitel 7 Fokusområden

Mål 7

Alla individer inom nämndens verksamheter ska från första kontakten få stöd och hjälp med att formulera och dokumentera en personlig plan för sina kommande steg och fortsatta utveckling.

Utfall

Under året har ett utvecklingsarbete genomförts med chefer inom arbetsmarknadskontoret och vuxenutbildningen. Syftet har varit att definiera förutsättningarna för att utveckla ett gemensamt förhållningssätt till individuella handlingsplaner. Mycket arbete återstår för att bättre samordna de olika verksamheternas individuella handlingsplaner.

Målet är delvis uppfyllt.

*Aktiviteter under året för att nå målet***Arbetsmarknadsåtgärder*****Namn på aktiviteten***

Upprättande av handlingsplan på Destination Arbete

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Destination Arbete och ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

När deltagaren anvisas till Destination Arbete görs ett kartläggningssamtal och en personlig handlingsplan upprättas. Det finns olika modeller och instrument för handlingsplaner. Vilket instrument som ska användas är ännu inte fastställt. Handlingsplanen upprättas i förekommande fall i nära samarbete med ekonomiskt bistånd och flyktingintroduktion.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef och arbetskonsulenter på Destination Arbete i nära kontakt med deltagaren

Åtterrapporing

Se åtterrapporing under Vuxenutbildning, aktiviteten Individuella handlingsplaner.

Ekonomiskt bistånd***Namn på aktiviteten***

Personlig handlingsplan. Utveckling av utredningsmetoder inom ekonomiskt bistånd

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånds alla enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Genom pågående samverkan med Linköping och andra kommuner samt genom att ta del av forskning och metodutveckling inom området.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009 och i slutet av verksamhetsåret ska mottagningen, enhet 1/2 och enhet 3 arbeta med en utredningsmall som ska vara början till en handlingsplan.

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna på ekonomiskt bistånd

Åtterrapporering

Under året har utbyte skett med Linköpings kommun. Dels genom att handläggare från Norrköping auskulterat i Linköping under en dag och på motsvarande sätt har Linköpings handläggare varit i Norrköping. Fokus vid auskultationerna var bland annat förhållningssätt och metoder. Även inför organisationen av ”studerande med ferier” skedde utbyte med Linköping.

Parallellt har en arbetsgrupp med handläggare varit i kontakt med andra kommuner i Sverige. De har främst inhämtat kunskap från Göteborg och några Stockholmsförorter om hur de arbetar utredningsmetodiskt (Dur respektive Instrument X). Arbetsgruppen har sedan återkopplat denna kunskap vid arbetsplatsmöte till hela ekonomiskt bistånd. Arbetet är nu slutfört och utredningsmall är framtagen och börjar användas i januari 2010.

Se dessutom återrapporering under Vuxenutbildning, aktiviteten Individuella handlingsplaner.

Flyktingintroduktion***Namn på aktiviteten***

5:1 Introduktionsplan som metod

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utvecklingsgrupp tar fram metoder och förhållningssätt för att förtydliga planen som ett redskap för individen att nå mål om möjlighet till egen försörjning och delaktighet i samhället. Aktiviteten utvärderas och utvecklas fortlöpande.

När ska aktiviteten genomföras?

Pågående process vars första utvecklingsfas är klar hösten 2009.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för flyktingintroduktion

Åtterrapporering

Se återrapporering under Vuxenutbildning, aktiviteten Individuella handlingsplaner.

Vuxenutbildning

<p><i>Namn på aktiviteten</i> Individuella studieplaner</p> <p><i>Ansvarig enhet/er för aktiviteten</i> Respektive utbildningsanordnare</p> <p><i>Hur ska aktiviteten genomföras?</i> Inom kommunal vuxenutbildning åligger det rektor att ansvara för att individuella studieplaner upprättas för varje studerande. Detta regleras i förordningen om kommunal vuxenutbildning.</p> <p><i>När ska aktiviteten genomföras?</i> Kontinuerligt</p> <p><i>Vem ansvarar för genomförandet?</i> Rektor kommunal vuxenutbildning och övriga rektorer vid respektive skola</p>
<p><i>Åtterrapporering</i> Individuella studieplaner upprättas hos respektive utbildningsanordnare, oftast i perspektivet terminsplanering. En övergripande individuell studieplan upprättas ibland av individen med stöd av personal på Vägledningscentrum (tidigare Infoteket). Då används det web-baserade verktyget Min Framtid. Från och med hösten 2009 har alla studerande som ansökt om en distanskurs upprättat en individuell studieplan i kontakt med Vägledningscentrum.</p> <p>För studerande på grundläggande nivå upprättas en individuell studieplan med mål på kort och lång sikt i ”Slussen”.</p> <p>Under hösten har en modell för individuell studieplan utarbetats för omvårdnadsutbildningen. De elever som startar i januari 2010 kommer att tillsammans med en lärare beskriva sin bakgrund i form av utbildning och arbetserfarenhet med mera och utifrån det göra en planering av sina studier på omvårdnadsprogrammet. Inom omvårdnad har vi en mängd varianter av studieformer med avsikt att möta individens behov.</p> <p>Målsättningen är att en individuell studieplan upprättas för alla elever på gymnasiet under 2010. Komvux/sfi har genomfört en inventering av existerande studieplaner inför ett utvecklingsarbete år 2010.</p>
<p><i>Namn på aktiviteten</i> Individuella handlingsplaner</p> <p><i>Ansvarig enhet/er för aktiviteten</i> Respektive utbildningsanordnare, flyktingintroduktion, arbetsmarknadsåtgärder, ekonomiskt bistånd och Infoteket.</p>

Hur ska aktiviteten genomföras?

Samordna arbetet med individuella handlingsplaner kring de personer som finns både i vuxenutbildningen och hos verksamheterna inom arbetsmarknadskontoret.

När ska aktiviteten genomföras?

Start under våren 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Vuxenutbildningschefen

Åtterrapporing

Under året har ett utvecklingsarbete genomförts med chefer inom arbetsmarknadskontoret och vuxenutbildningen. Syftet har varit att definiera förutsättningarna för att utveckla ett gemensamt förhållningssätt till individuella handlingsplaner. Arbetsgruppen har bestått av två biträdande rektorer från Komvux, chefer på ekonomiskt bistånd och Destination Arbete samt handläggare på flyktingintroduktion. Arbetet gav goda effekter i form av kunskapsutveckling och ömsesidig förståelse för verksamheterna inom AV-nämnden.

Att samordna arbetet med individuella handlingsplaner ytterligare kräver utvecklade förutsättningar inom våra IT-system. Detta blir inte möjligt att genomföra i en nära framtid. Utvecklingsarbetet har dock skapat ökade möjligheter till kontakt mellan verksamheterna, vilket är en förutsättning för att lyckas bättre med samordningsarbetet.

7. Fokusområden

Fokusområde 1 – Mål 3

Fokusområde 1: Andelen personer som klarar sin egen försörjning efter avslutad introduktion ska öka. Alla tillgängliga resurser inom nämndens ansvarsområde ska samverka för att öka möjligheten för nyanlända att komma ut på arbetsmarknaden.

Mål 3: Av hushållen som avslutat flyktingintroduktionen ska andelen som har behov av ekonomiskt bistånd minska.

Utfall

54 procent av hushållen som avslutat flyktingintroduktionen under 2009 har någon gång under året varit aktuella för ekonomiskt bistånd (104 av 193

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

avslutade hushåll). Motsvarande andel 2008 var 50 procent (86 av 172 avslutade hushåll).¹

41 procent av hushållen som avslutat flyktingintroduktionen under 2009 var aktuella för ekonomiskt bistånd i december 2009 (79 av 193 avslutade hushåll). Motsvarande andel 2008 var 31 procent (54 av 172 avslutade hushåll).

Målet är inte uppfyllt.

Aktiviteter under året för att nå målet

Arbetsmarknadsåtgärder

Namn på aktiviteten

Samarbete mellan i första hand Destination Arbete och flyktingintroduktion

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Destination Arbete och flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

Intensifiera samarbetet i första hand mellan Destination Arbete och flyktingintroduktion men även ekonomiskt bistånd

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef för Destination Arbete och verksamhetschef för flyktingintroduktion

Åtterrapporing

Samarbetet pågår och har till stora delar inriktat sig på planering av ett nytt sätt att arbeta med flyktingintroduktionen. I den kommande organisationen av introduktionen kommer Destination Arbete att utgöra en central del av verksamheten. Inom Destination Arbete finns en särskild resurs för unga introduktionsdeltagare, samt resurser från sfi och flyktingintroduktion. Verksamheten får bedömas som framgångsrik.

Flyktingintroduktion

Namn på aktiviteten

¹ I hushåll med två eller fler vuxna måste samtliga vuxna personer vara avslutade för att hushållet ska betraktas som avslutat.

3:1 Utveckla metoder och instrument som stärker nyanländas autonomi och handlingskraft.

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

- A Utveckla förslag på metoder och innehåll i kartläggningen och samordningen kopplat till introduktionsplan.
- B Se över metoderna för utbetalning av ersättning och innehållet i regler för ersättning.
- C Öka bredden av insatser och kronologin i insatserna, så att merparten vuxna har möjligheten att delta trots sjukdom och annat. Genom en kontinuerlig inventering av möjliga insatser kopplat till målgruppsanalys.
- D Skapa forum för deltagares möjlighet att påverka innehållet i introduktionen.
- E Kompetensutveckling för personal.

När ska aktiviteten genomföras?

Fortlöpande under 2009.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för flyktingintroduktion.

Åtterrapporing

Arbetet med alla ovanstående punkter har numera övergått i arbetet med den organisationsförändring som nu håller på att ske inom arbetsmarknadskontoret.

Namn på aktiviteten

3:2 Samverkan med idéburna organisationer

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

Dialoger med identifierade organisationer som är beredda att erbjuda tjänster vi inte klarar av resurs- eller organisatoriska skäl. Den lokala dialogen sker samtidigt som vi deltar i regeringens dialoggrupp med idéburna organisationer.

Metoderna utvecklas genom att ta lärdom av andra kommuner med ett uppbyggt samarbete med de idéburna organisationerna. Huvudsakligen handlar det om att erbjuda nyanlända sociala nätverk i det yrkesetablerade

<p>Norrköping.</p> <p>När ska aktiviteten genomföras? Pågår och ska fortgå hela 2009</p> <p>Vem ansvarar för genomförandet? Verksamhetschef och Willy Nielsen</p>
<p>Återrapportering Arbetet har inletts med inläsning av befintligt material och en inventering av de organisationer som kan tänkas medverka. Individuella kontakter med organisationer har genomförts. Försök till gemensamt möte med organisationerna misslyckades på grund av för dåligt deltagande. Ett preciserat förslag till organisationerna som gäller mentorsprogram finns framtaget. Under september har vi träffat politikergruppen och informerat och diskuterat.</p>
<p>Namn på aktiviteten 3:3 Nyanlända ungdomars möjligheter på arbetsmarknaden</p> <p>Ansvarig enhet/er för aktiviteten Flyktingintroduktion i samverkan med arbetsmarknadsåtgärder och Hagaskolan.</p> <p>Hur ska aktiviteten genomföras? Utveckla introduktionen för gymnasieungdomar genom att:</p> <p>A I högre låta dem prova arbetslivet genom att erbjudas sommarjobb.</p> <p>B I samverkan med IVIK (Introduktionskurs för invandrare inom det individuella programmet) se över hur vägarna mot arbete kan kortas för dem som saknar eller har ofullständiga formella skolkompetenser från hemlandet bland annat genom validering och yrkesvägledning.</p> <p>C Utarbeta bättre rutiner för samverkan mellan flyktingintroduktion och lämpliga skolor som erbjuder introduktion för ungdom.</p> <p>D Öka ungdomarnas kontaktytor med majoritetssamhället genom att erbjuda möjligheter till deltagande i svenskt föreningsliv.</p> <p>När ska aktiviteten genomföras? Pågår och kommer fortgå framgent.</p> <p>Vem ansvarar för genomförandet? Willy Nielsen och Adele Ennab</p>
<p>Återrapportering Aktivitet A är genomförd för 12 ungdomar, varav tre var ledare på Sports</p>

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Camp. Det har varit en mycket lyckad satsning. Arbetsgivare, ungdomar och föräldrar har lovordat initiativet. I ett fall har det till och med lett till fortsatt ferieanställning för en ungdom.

Aktivitet B och C har genomförts men har på senare tid stått tillbaka på grund av organisationsförändringen.

Aktivitet D föreslås att den stryks i detta sammanhang och istället läggs under aktiviteten om utvecklingsarbetet med de idéburna organisationerna.

Vuxenutbildning

Namn på aktiviteten

Samverkan

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret, vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Samverkan ska leda till överenskommelser kring insatser som kan bidra till ökad måluppfyllelse. Samverkan sker på olika nivåer inom och mellan arbetsmarknadskontoret och utbildningskontoret, samt andra aktörer (exempelvis arbetsförmedlingen). Ett exempel är gruppen "Glappet".

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Respektive chef på aktuell nivå. Övergripande ansvarig inom utbildningskontoret är vuxenutbildningschefen.

Åtterrapporing

Samverkan mellan vuxenutbildningen och flyktingintroduktion fungerar i många stycken gott. Ett viktigt utvecklingsområde är yrkeskompetensbedömning, där samverkan mellan Vägledningscentrum (tidigare Infoteket) och flyktingintroduktion har förbättrats. Överenskommelse om samarbetsformer har upprättats under hösten mellan flyktingintroduktion och Vägledningscentrum. Ett gemensamt möte med respektive enheters personal har genomförts.

Namn på aktiviteten

Samverkan med arbetsförmedlingen och yrkesutbildningsföretag

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Komvux, S:t Olofsskolan

Hur ska aktiviteten genomföras?

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Aktiv samverkan med arbetsförmedlingen och yrkesutbildningsföretag för att personer med introduktionsersättning får möjlighet att delta i yrkesutbildningar. Komvux/sfi ställer upp med språkstöd så att yrkesutbildningen kan underlättas och starta i ett tidigt skede.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Rektor Komvux

Åtterrapporing

El-utbildning i arbetsförmedlingens regi genomfördes i Katrineholm under våren och Komvux/sfi ansvarade för språkstöd till gruppen en dag i veckan i Norrköping. Under hösten genomfördes på motsvarande sätt en introduktion inför svetsutbildning, denna gång i Norrköping.

Kommentar

Trots de aktiviteter som under året genomförts inom flyktingintroduktion, arbetsmarknadsåtgärder och vuxenutbildning har andelen hushåll med behov av ekonomiskt bistånd efter avslutad introduktion ökat mellan 2008 och 2009. Insatserna/aktiviteterna har uppenbarligen inte haft tillräcklig effekt för att motverka svårigheterna för nyanlända att hitta ett förvärvsarbete. I takt med att arbetsmarknaden har försvagats under året har det blivit än svårare för grupper utan upparbetade kontakter med arbetslivet – som nyanlända och ungdomar – att hitta ett arbete.

Förhoppningen är att nyanlända under 2010 ska få effektivare stöd för att nå egen försörjning. Första kvartalet 2010 ska flyktingintroduktionen som en egen verksamhetsgren avvecklas och de andra verksamhetsgrenarnas insatser ska istället utvecklas i syfte att öka nyanlända flyktingars och andra invandrars möjligheter till egen försörjning. Detta innebär att fokus för arbetsmarknadskontorets introduktionsverksamhet alltmer blir nyanlända vuxnas inträde i yrkeslivet.

Fokusområde 2 – Mål 6

Fokusområde 2: Yrkes-sfi är en framgång och växer fort. Under 2009 ska verksamheten fortsätta att utvecklas men också kvalitets säkras med betoning på resultat, både när det gäller språkutveckling och andelen som klarar sin försörjning. Kvaliteten ska vara fortsatt hög även när verksamheten växer.

Mål 6: Cirka 40 procent av de studerande som är inskrivna i undervisningsgrupper ska läsa sfi med yrkesinriktning.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Utfall

Under året har 33 procent av sfi-studerande i aktuella grupper läst sfi med yrkesinriktning. Målet är inte uppfyllt.

Att målnivån 40 procent inte har nåtts beror på att antalet studerande har nått en mycket stor volym samtidigt som arbetsmarknaden har haft svårigheter att ta emot praktikanter.

*Aktiviteter under året för att nå målet***Arbetsmarknadsåtgärder*****Namn på aktiviteten***

Samarbete kring praktik med yrkessvenska

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Destination Arbete, flyktingintroduktion och Komvux/sfi

Hur ska aktiviteten genomföras?

Destination Arbete och Ingelsta praktikcenter ska i nära samarbete med Komvux/sfi och flyktingintroduktion utveckla möjligheterna till praktik med yrkessvenska bland annat i det nya planerade praktikcentrat.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009. Aktiviteten har redan påbörjats och kommer stegvis att utvecklas.

Vem ansvarar för genomförandet?

I första hand enhetschef för Destination Arbete och verksamhetschef för flyktingintroduktion

Åtterrapporing

Studielokaler finns anordnade på Ingelsta praktikcenter. Under 2009 har verksamheten stannat upp men kommer att påbörjas i större skala under 2010.

Flyktingintroduktion***Namn på aktiviteten***

4:1 Allianser med arbetsmarknaden

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion i samverkan med Destination Arbete och sfi-skolan.

Hur ska aktiviteten genomföras?

Tillsammans med arbetsgivare arbeta fram lämpliga insatser som styrs av

arbetsgivarens (arbetsmarknadens) uttalade behov. Sfi och samordning av introduktionen kopplas direkt till praktikplatsen i form och utförande som passar arbetsgivarens krav och önskemål.

När ska aktiviteten genomföras?

Hösten 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Flyktingintroduktion i samverkan med Komvux.

Åtterrapporering

Det bestämdes tidigt under året att aktiviteten inte skulle genomföras. Aktiviteten var organisatoriskt svagt förankrad och flyktingintroduktion var inte huvudaktören.

Namn på aktiviteten

4:2 Fortsatt utveckling av yrkesspår.

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga och Komvux

Hur ska aktiviteten genomföras?

Som tidigare, men med ökat fokus på praktikplatsens kvalitet.

När ska aktiviteten genomföras?

2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Åtterrapporering

Se åtterrapporering vuxenutbildning nedan.

Vuxenutbildning

Namn på aktiviteten

Praktikanskaffning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Komvux, S:t Olofsskolan

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utveckling av den befintliga yrkesinriktade sfi-undervisningen. Utveckling av både omfattning och innehåll. En avgörande faktor för att lyckas med detta är att ha god tillgång till praktikplatser. Praktikanskaffningen ska

utvecklas tillsammans med Destination Arbete.

När ska aktiviteten genomföras?

Målet ska vara uppnått vid utgången av 2009.

Vem ansvarar för genomförandet?

Rektor Komvux

Återrapportering

Under året har 33 procent av sfi-studerande i aktuella grupper läst sfi med yrkesinriktning. Att målnivån 40 procent inte har nåtts beror på att antalet studerande har nått en mycket stor volym samtidigt som arbetsmarknaden har haft svårigheter att ta emot praktikanter. Både den rådande lågkonjunkturen och ökad efterfrågan på praktikplatser från många aktörer har påverkat detta.

- Samverkan mellan Komvux/sfi och Destination Arbete etablerades under våren. Överenskommelse upprättades om att arbeta för att Destination Arbete övertar fullt ansvar för praktikanskaffning vid kommande halvårsskifte. Under våren uppstod svårigheter att finna platser till studerande med yrkesinriktning i spår 1 och 2
- Under hösten deltog praktiksamordnarna på Komvux/sfi i planeringen av kommungemensam praktiksamordning.
- Under året har sfi med yrkesinriktning organiserats dels av praktiksamordnarna på Komvux/sfi och dels i samarbete med Arbetsförmedlingen och kompletterande aktör. Uppföljning av kvalitet sker genom kontinuerligt samarbete mellan praktiksamordnarna, den undervisande personalen och praktikplatsen samt i det senare fallet genom kontinuerliga möten mellan sfi, Arbetsförmedlingen, kompletterande aktör och flyktingintroduktion.
- Under hösten har en ny inriktning med inriktning ”Barn och utbildning” startats inom yrkesinriktad sfi.

Namn på aktiviteten

Reko-praktik

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Komvux, S:t Olofsskolan

Hur ska aktiviteten genomföras?

För studerande på sfi studieväg 1 ska Reko användas som praktikplats. Detta ska utvecklas i samarbete med ansvariga för Reko.

När ska aktiviteten genomföras?

Under år 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Rektor Komvux och chef arbetsmarknadsåtgärder

<p>Åtterrapporing</p>

<p>Utvecklingsarbetet har inte nått fram till den tänkta målsättningen. Under hösten har Komvux/sfi och Destination Arbete kommit överens om att starta verksamheten i januari 2010. Språktränarna på Destination Arbete ansvarar för det konkreta genomförandet av verksamheten.</p>

8. Ambitioner och utvecklingsområden

I det här kapitlet redovisas vad som gjorts under det som benämns ambitioner och utvecklingsområden i AV-nämndens Uppdragsplan 2009.

8.1 Prioritera ungdomshushållen

Gruppen som är långtidsberoende av ekonomiskt bistånd har små förutsättningar att få ett arbete idag. För att förhindra att fler hamnar i den gruppen krävs att ungdomshushållen blir en prioriterad målgrupp för aktiva och förebyggande insatser.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsåtgärder

<p>Namn på aktiviteten</p>

<p>Projekt Jobbfokus</p>

<p>Ansvarig enhet/er för aktiviteten</p>

<p>Destination Arbete och ekonomiskt bistånd. Aktiviteten genomförs i samverkan mellan ekonomiskt bistånd, arbetsförmedlingen och Destination Arbete.</p>

<p>Hur ska aktiviteten genomföras?</p>

<p>Alla ungdomar som söker ekonomiskt bistånd får stöd och hjälp via i första hand Destination Arbete innan arbetsförmedlingens resurser kan sättas in. Inom ekonomiskt bistånd har man särskilda projekt (Jobbfokus) som i nära samarbete med arbetsförmedlingen försöker hitta snabbare lösningar så att ungdomarnas behov av ekonomiskt bistånd blir så kort som möjligt.</p>
--

<p>När ska aktiviteten genomföras?</p>

<p>Under 2009</p>

<p>Vem ansvarar för genomförandet?</p>

<p>Enhetscheferna på ekonomiskt bistånd och Destination Arbete</p>
--

<p>Åtterrapporing</p>

<p>Samarbetet pågår. Vi jobbar med projekten Jobbfokus, NUEVO och</p>

Föräldraprojektet med mera, vilka är direkt riktade mot ungdomsgruppen.

Ekonomiskt bistånd

Namn på aktiviteten

Projekt Jobbfokus

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånd enhet 1/2 i samarbete med arbetsförmedlingen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Genom ett tidigt och nära samarbete med arbetsförmedlingen kunna identifiera ungdomar som står nära arbetsmarknaden och tillsammans med arbetsförmedlingen hitta snabbare lösningar så att ungdomens behov av försörjningsstöd blir så kort som möjlig.

När ska aktiviteten genomföras?

Under verksamhetsåret 2009 och 2010

Vem ansvarar för genomförandet?

Chef för enhet 1/2 på ekonomiskt bistånd

Åtterrapporering

Två tjänstemän från ekonomiskt bistånd flyttade i våras till Vägledningscentrums (tidigare Infotekets) lokaler. Det är mycket positivt med ökad tillgänglighet för ungdomarna. Arbetsförmedlingen fick i maj månad en tjänsteman som direkt arbetar gentemot Jobbfokus. Under hösten har vi utvecklat formerna för direkt klientsamarbete tillsammans med arbetsförmedlingen. Projektet kommer att pågå till 2011.

Flyktingintroduktion

-

Vuxenutbildning

Det har inte bedrivits någon aktivitet för detta uppdrag under året.

8.2 Bedöma flyktingars kunskaper

För att få ut flyktingar på arbetsmarknaden krävs ett omfattande arbete med att kartlägga och bedöma tidigare yrkeserfarenhet och att vuxenutbildningen erbjuder utbildningar som kompletterar individens tidigare utbildning och erfarenhet.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

*Aktiviteter under året***Arbetsmarknadsåtgärder*****Namn på aktiviteten***

Utveckla samarbetet mellan verksamheter

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Destination Arbete, flyktingintroduktion och Komvux

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utveckla samarbetet mellan Destination Arbete, flyktingintroduktion och Komvux. Praktksamordningen inom Destination Arbete har här en viktig roll.

När ska aktiviteten genomföras?

Utvecklas under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

I första hand enhetschef för Destination Arbete och verksamhetschef för flyktingintroduktion

Åtterrapporing

Samarbetet pågår och har till stora delar inriktat sig på planering av ett nytt sätt att arbeta med flyktingintroduktionen. I den kommande organisationen av introduktionen kommer Destination Arbete att utgöra en central del av verksamheten. Inom Destination Arbete finns en särskild resurs för unga introduktionsdeltagare, samt resurser från sfi och flyktingintroduktion. Verksamheten får bedömas som framgångsrik.

Ekonomiskt bistånd

-

Flyktingintroduktion***Namn på aktiviteten***

Se under Fokusområde 1, Mål 3, aktivitet 3:1 Utveckla metoder och instrument som stärker nyanländas autonomi och handlingskraft.

Ansvarig enhet/er för aktiviteten***Hur ska aktiviteten genomföras?******När ska aktiviteten genomföras?***

Vem ansvarar för genomförandet?

Åtterrapporing

Se under Fokusområde 1, Mål 3, aktivitet 3:1 Utveckla metoder och instrument som stärker nyanländas autonomi och handlingskraft.

Vuxenutbildning

Namn på aktiviteten

Kartläggning av yrkeskunskaper

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion och vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Kartläggningssamtal med berörd person. Trepårtssamtal flyktingintroduktion, arbetsförmedlingen och Komvux/sfi.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Handläggare från kontoren

Åtterrapporing

De flyktingar som ska inleda sfi-studier genomför alltid ett trepartssamtal enligt ovan. I samtalet ingår att bedöma tidigare yrkeserfarenhet.

8.3 Organisation för validering

Under 2009 ska en organisation för validering och bedömning av yrkeskunskaper skapas. Särskilt fokus ska läggas på att personer som deltar i flyktingintroduktion får möjlighet att använda de yrkeskunskaper de har med sig.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsåtgärder

Namn på aktiviteten

Valideringsorganisation

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

För arbetsmarknadsåtgärders del ligger Destination Arbete närmast till hands

Hur ska aktiviteten genomföras?

I nära samarbete med övriga verksamhetsområden inom arbetsmarknadskontoret

När ska aktiviteten genomföras?

Målet måste vara att hitta formerna under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Alla verksamhetschefer

Återrapportering

Regionförbundet Ötsam bedriver projektet "Kompetens för Företag" (KFF) där även Norrköping medverkar. Syftet med KFF är att skapa samverkan och samarbetsformer mellan näringslivet och kommunernas enheter för flyktingintroduktion och arbetsmarknadsåtgärder. Bakgrunden till projektet är att det under en längre tid har varit svårt att synliggöra invandrades och flyktingars yrkeskompetens för svenska arbetsgivare. Representanter från Jobbtorget i Linköping och från arbetsmarknadskontoret och vuxenutbildningen i Norrköping har medverkat i projektet.

Projektet har inte kommit särskilt långt ännu. Hittills har arbetet mestadels kretsat kring dokumentation av deltagarens kompetens medan arbetet att skapa samarbetsformer mellan kommunala verksamheter och företag inte har kommit lika långt.

Ekonomiskt bistånd

-

Flyktingintroduktion

Se återrapportering ovan för arbetsmarknadsåtgärder.

Vuxenutbildning***Namn på aktiviteten***

Validering

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Infoteket

Hur ska aktiviteten genomföras?

Infoteket ska fungera som en sammanhållande part i ett omfattande system

för validering där många aktörer är delaktiga.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Vuxenutbildningschef och Samordnare Infoteket

Åtterrapporing

Inom vuxenutbildningen fungerar validering mycket väl avseende *allmänna ämnen*. Respektive utbildningsanordnare har utvecklat kunskap och system för att bedöma och värdera reella kunskaper mot kursmål och betygskriterier.

Vi har också ett system för att validera *yrkeskunskaper* mot gymnasiala kursmål och betygskriterier. Systemet fungerar mycket väl inom vissa yrkesområden, som exempelvis omvårdnad och är under utveckling inom några ytterligare områden, bland annat bygg. Det finns dock många yrkesområden som ännu inte är infogade i systemet. När valideringsinsatser inom nya områden efterfrågas prövas möjligheten att finna en lösning.

När det gäller ett mer öppet valideringsarbete inom rubriken ”yrkeskompetensbedömning” har vuxenutbildningen ännu inte lyckats skapa en organisation. Denna typ av insats kräver ett utvecklat samarbete med arbetsmarknaden. Ett pågående projekt inom Östsam ”Kompetens för Företag” (KFF), där Norrköping medverkar, ska förhoppningsvis bidra till att utveckla en kommunal organisation för ändamålet. Regional samverkan kan vara viktig för att nå framgång. Projektet har ännu inte givit några nya möjligheter för vår egen utveckling.

8.4 Handlingsplaner

Arbetet med handlingsplaner och uppföljning av dessa ska skärpas. Genom att utveckla samverkan mellan olika verksamhetsdelar och inrätta ”en gemensam ingång” för personer som är i behov av stöd, ges möjlighet till ett tydligare och effektivare stöd till den enskilde.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsåtgärder

Se under mål 7, aktiviteten Upprättande av handlingsplan på Destination Arbete

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Ekonomiskt bistånd

Se under mål 7, aktiviteten Personlig handlingsplan

Flyktingintroduktion

Se under mål 7, aktiviteten 5:1 Introduktionsplan som metod

Vuxenutbildning

-

8.5 Prioritera yrkesutbildningar

Den stora andelen arbetslösa som har kort tidigare utbildning står generellt långt ifrån arbetsmarknaden. För att möta den målgruppens behov ska yrkesutbildningar prioriteras i utbudet av kommunal vuxenutbildning.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsåtgärder

-

Ekonomiskt bistånd

-

Flyktingintroduktion

-

Vuxenutbildning***Namn på aktiviteten***

Yrkesvux

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

Med hjälp av det nya statsbidraget för Yrkesvux, ska kommunen erbjuda en större volym yrkesutbildning.

När ska aktiviteten genomföras?

<p>Hösten 2009</p> <p>Vem ansvarar för genomförandet? Vuxenutbildningschefen</p>
<p>Åtterrapporing Avropsvolymen ökade med cirka 15 procent mellan vår och höst.</p>
<p>Namn på aktiviteten Breddat Yrkesvux</p> <p>Ansvarig enhet/er för aktiviteten Utbildningskontoret</p> <p>Hur ska aktiviteten genomföras? Med hjälp av det nya statsbidraget för Yrkesvux ska kommunen erbjuda <i>fler inriktningar av yrkesutbildningar</i>. Ytterligare inriktningar ska erbjudas lokalt i Norrköping och fler ansökningar om interkommunal ersättning ska beviljas för yrkesutbildningar som inte är tillgängliga i kommunen.</p> <p>När ska aktiviteten genomföras? Hösten 2009</p> <p>Vem ansvarar för genomförandet? Vuxenutbildningschefen</p>
<p>Åtterrapporing En industri-utbildning har tillförts i det kommunala utbudet.</p> <p>Antalet ansökningar om yrkesinriktade studier i annan kommun har ökat och fler ansökningar har också kunnat beviljas.</p>

8.6 Externt samarbete

Samarbetet med socialnämnd och andra berörda nämnder, förvaltningar och aktörer, exempelvis arbetsförmedling och näringsliv ska intensifieras.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsåtgärder

<p>Namn på aktiviteten Samverkan med socialnämnd med flera</p> <p>Ansvarig enhet/er för aktiviteten</p>

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Arbetsmarknadsåtgärder

Hur ska aktiviteten genomföras?

Inom dagens verksamhet sker redan ett allt närmare samarbete inom olika nämnders områden. Detta kommer att fortsätta att utvecklas efter hand.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

De olika enheterna och verksamhetschefen

Åtterrapporering

Det är ett pågående arbete. Utvecklingsenheten och Destination Arbete håller på och jobbar upp samarbeten med exempelvis näringslivskontoret, vård- och omsorgskontoret och inte minst vuxenutbildningen.

Ekonomiskt bistånd***Namn på aktiviteten***

Extern samverkan

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Inom den ordinarie verksamheten finns redan i dag ett gott samarbete med socialkontoret. Detta kommer att fortsätta och förbättras kontinuerligt.

När ska aktiviteten genomföras?

Under verksamhetsåret

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna och verksamhetschefen

Åtterrapporering

Samarbeten där arbetsmarknadskontoret/ekonomiskt bistånd är representerade sker på många olika sätt idag.

- På enhet 3 sker samverkan med landstinget genom deltagandet i Resursteam och Rehabkonferenser.
- I projektet Framtidsfokus sker samverkan kring personer med neuropsykiatrisk problematik. Där finns vård- och omsorgskontoret, socialkontoret, försäkringskassan, landstinget och arbetsförmedlingen också med.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

- Ett närliggande projekt är NUEVO där vi aktivt samverkar med arbetsförmedlingen.
- I bedömargrupp sker samverkan med socialkontoret i bostadssociala frågor.
- Med socialkontoren har vi i dag regelbunden samverkan mellan handläggare med representanter som arbetar mot respektive socialkontor.
- Samverkan med försäkringskassans lots är under uppbyggnad och sker på enhetschefsnivå.
- Handläggare och chef på enhet 1/2 har haft träffar med personal och rektor på sfi. Förutom att öka kunskapen om varandras områden, har även administrativa vinster upptäckts.
- Kontaktpersoner finns för Kvinnojouren, Stödboendegruppen inom SOC.
- Flera träffar har genomförts med Aktema på Vård- och omsorgskontoret. Syftet har varit att ha en förutsättningslös diskussion kring personer med aktivitetsersättning som kommer att förlora den och eventuellt kommer att ansöka om ekonomiskt bistånd.

Flyktingintroduktion

Namn på aktiviteten

10:1 Lokal samverkan

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

- A Kontinuerligt uppdatera omvärldskunskapen kring lämpliga aktörer i introduktionskedjan.
- B Vidmakthålla och upprätta lämpliga forum i förhållande till behov.
- C Använda och utveckla befintliga strukturer för gemensam problemlösning och samverkan, som exempelvis "Glappet".
- D Arbeta utåtriktat i syfte att förtydliga flyktingintroduktions roll, uppdrag och behov.

När ska aktiviteten genomföras?

Pågår och fortgår hela 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för flyktingintroduktion

Återrapportering

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Aktivitet A är genomförd och kommer att hanteras annorlunda i den framtida organisationen av introduktionen.

Aktivitet B, C och D sker både formaliserat och genom ett mer informellt kontaktskapande. Exempelvis diskuteras nu gränsfrågor mellan flyktingintroduktion och socialtjänst. Aktiviteten kommer i framtiden att ske genom att verksamhetschefer och förvaltningschef deltar i redan befintliga samverkansforum.

Vuxenutbildning

Namn på aktiviteten

Samarbete arbetsförmedlingen

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Infoteket

Hur ska aktiviteten genomföras?

Upprätta överenskommelser om hur samverkan ska fungera

När ska aktiviteten genomföras?

Klart under hösten 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Vuxenutbildningschefen och samordnare Infoteket

Åtterrapporing

Efter att under många år ha haft en överenskommen samverkan, avvecklade arbetsförmedlingen sitt engagemang i Vägledningscentrum (tidigare Infoteket) under hösten 2008. Många goda relationer mellan personalen på Vägledningscentrum och handläggare på arbetsförmedlingen kvarstår dock, vilket ger bra förutsättningar för samverkan i enskilda ärenden och vid igångsättande av avgränsade insatser. Nya överenskommelser upprättas efter att Vägledningscentrum flyttat till nya lokalerna.

Namn på aktiviteten

Samarbete näringslivskontoret

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

Arbeta för att skapa gott samarbete mellan utbildningskontoret och näringslivskontoret. Näringslivskontoret ska fungera som kommunikationskanal mellan kommunens vuxenutbildning och näringslivet.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Vuxenutbildningschefen

Åtterrapporering

Möten med företrädare för vuxenutbildningen och näringslivskontoret har skett under året med syfte att etablera goda relationer och utveckla samarbetet.

8.7 Använda IT bättre

Arbetsmarknadskontoret ska arbeta med informationstekniken som en strategiskt viktig komponent för de anställda och för att förenkla kommunikationen med de medborgare som använder sig av kontorets tjänster.

Aktiviteter under året**Arbetsmarknadsåtgärder****Namn på aktiviteten**

Förbättring av Sally

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter med stöd av ledning och service

Hur ska aktiviteten genomföras?

Fortlöpande underhåll och mindre förbättringar av programvaran Sally så att det fungerar bättre som handläggarstöd och som analysverktyg.

När ska aktiviteten genomföras?

Fortlöpande under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Systemansvarig på ledning och service

Åtterrapporering

Endast nödvändiga mindre förbättringar har gjorts i väntan på upphandling av ett nytt datasystem som kan användas av både ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder. De mindre förbättringar som har gjorts under året är exempelvis att systemansvarig vid behov har lagt in nya verksamheter eller nya frågor i systemet.

Ekonomiskt bistånd***Namn på aktiviteten***

Catalyt

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter inom ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Genom en mätning och analys av hur arbetstiden fördelas mellan de olika arbetsuppgifterna för enhetschefer, socialsekreterare samt assistenter.

Syftet med mätningen är att hitta rationella/tekniska lösningar för de administrativa delarna av arbetsuppgifterna så att servicen till medborgarna blir bättre och att tid frigörs i större utsträckning till direkta klientmöten

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschefen för ekonomiskt bistånd samt administrativa chefen på arbetsmarknadskontoret

Återrapportering

Workshop har genomförts med Andreas Käll. Viss kommunikation kommer att ske via sms, i övrigt kommer det nya datasystemet att inväntas för vidare utveckling. Den andra mätningen som genomförts pekar mot att mindre tid läggs på klientmöten än tidigare, troligen på grund av ökad ärendebelastning.

Flyktingintroduktion***Namn på aktiviteten***

11:1 Information om flyktingintroduktion på Webben

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

Arbetsgrupp är tillsatt som ska utarbeta en målgruppsanpassad information på webben. Målgrupperna blir: nyanlända och anhöriga till nyanlända, intresserade Norrköpingsbor och presumtiva arbetsgivare.

När ska aktiviteten genomföras?

Fortgående utveckling under 2009 beroende av avdelningens generella verksamhetsutveckling.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för flyktingintroduktion.

Åtterrapporering

Aktiviteten är genomförd och resultatet finns på hemsidan. Översättningar till fler språk kommer att finnas inom kort.

Vuxenutbildning

-

9. Särskilda uppdrag

Utöver uppdragen i Uppdragsplan 2009 har ledningsgruppen för arbetsmarknadskontoret under året satt upp två särskilda uppdrag. De särskilda uppdragen har därefter integrerats i verksamhetsplanerna. Det ena uppdraget har berört arbetsmarknadsåtgärder medan det andra uppdraget har berört både ekonomiskt bistånd och flyktingintroduktion.

Brukarenkäter

Brukarenkäterna ska utvecklas under året för att bli ett bättre verktyg för verksamhetsutveckling.

Aktiviteter under året**Arbetsmarknadsåtgärder*****Namn på aktiviteten***

Brukarenkäter

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Vid avslut ska deltagaren via dator (webbaserad) fylla i en enkät om hur tiden på enheten upplevts. På Reko har vi konstaterat att det är relativt svårt att få deltagarna att svara på enkäter. Vissa vill inte svara och andra vet inte hur man gör/förstår inte frågorna. Arbetskonsulentgruppen arbetar på att hitta en annan metod.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Samtliga enhetschefer

Återrapportering

Ambitionen för 2009 var att införa webbaserade brukarenkäter som ersättning för de traditionella enkäterna i pappersform. Arbetet med webbaserade brukarenkäter har inletts under året. KomJobb (del av Utvecklingsenheten) har tre olika varianter av en webbenkät som har använts under året. Unga föräldrar har nyligen börjat använda en webbenkät och inom ArkivData ska man snart införa detta.

Felaktiga utbetalningar

Utveckling av handlägningsrutiner och organisation kring felaktiga utbetalningar.

Aktiviteter under året

Ekonomiskt bistånd och flyktingintroduktion***Namn på aktiviteten***

FUT-handläggning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånd och flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

Från och med den 15/3 2009 finns en särskild handläggare med ansvar att arbeta och utveckla metoder för att förhindra felaktiga utbetalningar. Handläggaren kommer tillsammans med flyktingintroduktion och ekonomiskt bistånd arbeta med att utreda ärenden där en felaktig utbetalning har skett eller misstänks ha skett. Handläggaren ska också initiera och utveckla rutiner för att förhindra felaktiga utbetalningar.

När ska aktiviteten genomföras?

Med början den 15/3 2009 och under hela verksamhetsåret. Uppföljning i samband med verksamhetsuppföljningen i slutet av året. Planen är att permanenta verksamheten.

Vem ansvarar för genomförandet?

Särskild handläggare.

Gemensam återrapportering

Arbetet pågår för fullt och fungerar bra. Särskild handläggare arbetar aktivt med ärenden både från flyktingintroduktion och ekonomiskt bistånd samtidigt som hon håller på att utveckla arbetet. Tjänsten är numera permanent. Vid uppföljningen i december fanns 66 öppna ärenden och 30

ärenden med utredning som varit i biståndsutskottet. Tjänsten utvecklas kontinuerligt och handläggaren har inlett samverkan med andra östgötakommuner, polis och åklagare. Norrköping har också stått som värd under en samverkansdag med andra kommuner samt SKL. Den politiska utvärderingsgruppen har också träffat polis och åklagare.

10. Systematiskt kvalitetsarbete

Arbetsmarknadskontoret

Arbetsmarknadskontoret och dess olika verksamheter har under 2009 genomfört en rad olika aktiviteter som syftar till att systematiskt förbättra kvaliteten på de utförda tjänsterna. I det här kapitlet redovisas de viktigaste aktiviteterna och i bilaga 1 och 2 finns mer detaljerade beskrivningar av några verktyg som används i det systematiska kvalitetsarbetet.

En grundbult i arbetsmarknadskontorets systematiska kvalitetsarbete är att arbeta efter de råd och anvisningar om verksamhetsstyrning som beskrivs i **Norrköpings kommuns styrmodell**. Viktiga moment i styrmodellen som AV-nämnden och arbetsmarknadskontoret har arbetat efter är att ta fram en uppdragsplan som ligger i linje med det arbetsmarknadspolitiska programmet. Uppdragsplanen innehåller till stor del mätbara mål. Utifrån ambitioner, utvecklingsområden och mål i uppdragsplanen har verksamheterna fått uppdrag som därefter har arbetats in i verksamhetsplaner för 2009. Mycket av det som redovisas i denna rapport baseras på återrapporteringar av verksamhetsplanerna. Även den här kvalitetsredovisningsrapporten i sin helhet har sitt ursprung i styrmodellen där det sägs att en sådan ska innehålla en beskrivning av vad som uppnåtts under året och hur man har arbetat för att uppfylla uppdragsplanen och dess mål.

I uppdragen för 2009 som delades ut till verksamheterna arbetsmarknadsåtgärder, ekonomiskt bistånd och flyktingintroduktion beskrevs **systematiskt kvalitetsarbete som ett eget, separat uppdrag**. Där sägs inledningsvis att systematiskt kvalitetsarbete avser alla aktiviteter som syftar till att systematiskt förbättra kvaliteten på de utförda tjänsterna. Dessutom gavs en lista med exempel på vad det kan vara för slags aktiviteter.

Intern kontroll har genomförts enligt plan för året inom arbetsmarknadskontoret och vuxenutbildningen. Vid AVN-sammanträdet i november lämnade förvaltningscheferna rapport över resultatet från genomförda granskningar. Ledamöter i AV-nämnden och tjänstemän på arbetsmarknadskontoret har under året erbjudits en utbildning i intern kontroll.

En sammanställning och analys av **inkomna klagomål och synpunkter** har gjorts för helåret 2009. För en detaljerad redovisning, se bilaga 2 –

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Sammanställning av klagomål och synpunkter. Totalt har 128 klagomål/synpunkter kommit in under året, vilket är nästan en fördubbling jämfört med året innan. Nästan alla (117 av 128) synpunkter och klagomål gäller ekonomiskt bistånd. Klagomålen och synpunkterna har sammanställts och analyserats vid ett par tillfällen under året och slutsatser av analyserna har använts för att förbättra verksamheterna.

Arbetsmarknadskontoret sökte och beviljades i december 2009 medel från Sveriges kommuner och landsting för att arbeta med **jämställdhetsintegrering**. Arbetet ska genomföras under 2010 i projektet "Lika möjlighet till egen försörjning – ett jämställdhetsarbete med brukarfokus".

Under hösten 2008 tog en arbetsgrupp på ledning och service tillsammans med vuxenutbildning fram ett **system för enhetlig redovisning av verksamhetsstatistik**.² Arbetet resulterade i en uppsättning tabeller som ska användas vid redovisning av respektive verksamhet på månads-, tertial- och helårsnivå. När det finns en uppsättning statistiska data som tas fram regelbundet på ett enhetligt sätt blir det lättare för både politiker och tjänstemän att upptäcka förändringar i verksamheterna. Detta sätt att sammanställa och redovisa verksamhetsstatistik har tillämpats under 2009. Statistiken har redovisats vid varje nämndsammanträde och utdrag ur statistiken har använts som arbetsmarknadskontorets "officiella statistik" i olika sammanhang.

Arbetsmarknadskontorets ledning och service har under året medverkat i **kvalitetsnätverket Q-Norr**. Det är ett nätverk med tjänstemän från de flesta av Norrköpings kommuns kontor och huvudsyftet är att utbyta erfarenheter kring kvalitetsarbete.

Kompetensutveckling för personalen på arbetsmarknadskontoret

Arbetsmarknadskontoret ger personalen den kompetensutveckling som behövs för att medarbetarna ska kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett bra och korrekt sätt idag och i framtiden utifrån det uppdrag kontoret har. Inom kontoret arbetar flera olika yrkesgrupper och utbildningarna är yrkesspecifika och verksamhetsspecifika. Utbildningsinsatserna anordnas på olika sätt. Det kan vara interna utbildningar inom den egna organisationen, inom ramen för kommunens interna utbildningar eller utbildningar anordnade av externa aktörer, däribland universitet och högskolor. Under året har arbetet påbörjats att införa ProCompetence för personal som arbetar med individbaserad myndighetsutövning.

Merparten av kontorets medarbetare arbetar i direkt kontakt med våra brukare och där ser vi ett värde att vi arbetar utifrån ett gemensamt förhållningssätt över verksamhetsgränserna. Arbetsmarknadskontoret har

² Det interna arbetsnamnet på projektet har varit Kinder.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

valt att arbeta utifrån det lösningsfokuserade förhållningssättet. Kontoret har som komplement till enhets- och kommungemensam introduktion även en egen kontorsgemensam introduktion för alla nyanställda över verksamhetsgränserna i syfte att ge en samlad bild av kontorets uppdrag och mål.

Andra exempel på utbildningar är motiverande samtal, arbetsmarknadscoachning, arbetsledarutbildning, utbildning inom försäkringsmedicin och aktuell lagstiftning. Under året har kontoret särskilt lyft fram värdskap och bemötandefrågan. På Ingelsta praktikcenter (tidigare Reko) har kommunens och Myrornas personal tillsammans arbetat fram en gemensam värdegrund. Det är viktigt att kommunens och Myrornas personal har ett förhållningssätt till alla deltagare som vilar på en gemensam värdegrund. Det är också viktigt att personalen möter varandra med respekt. Arbetet ska ses som ett första steg i ett mer långsiktigt arbete som ska finnas på agendan och hållas aktuellt.

Arbetsmarknadsåtgärder

Uppdrag 13

Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

Verksamhetsuppföljning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

- a) Uppföljning av enheternas egna verksamhetsplaner samt uppföljning av planerna kopplade till uppdragsplanen.
- b) Uppföljning av arbetsmarknadsåtgärders verksamhetsplan och avstämning mot övriga verksamheter inom arbetsmarknadskontoret.
- c) Uppföljning av brukarenkäter
- d) 6-månadersuppföljningen (Väl mätt)

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Samtliga enhetschefer och verksamhetschef

Åtterrapporing

- a) Enheternas verksamhetsplaner följs fortlöpande upp. Dels genom

schemalagda personalträffar och dels genom rapportering och uppföljning vid enhetschefsträffarna.

b) Arbetsmarknadsåtgärders verksamhetsplan följs upp efter 6 respektive 12 månader. Däremellan sker fortlöpande avstämning mot övriga verksamheter vid ledningsgruppsmöten.

c) Se åiterrapportering under särskilda uppdrag, brukarenkäter

d) I januari 2009 inleddes ett uppföljningsarbete som innebär att sex månader efter avslutad åtgärd ska kommunens arbetskonsulent/koordinator kontakta den tidigare deltagaren och ställa några frågor om sysselsättningsstatus. Samma uppföljning görs i flera större kommuner i landet och syftet är att få fram underlag för analys av effekter av kommunernas arbetsmarknadsåtgärder.

Efter ungefär ett halvår stod det klart att uppföljningen inte fungerade som tänkt i Norrköping. På grund av bland annat organisationsförändringar inom arbetsmarknadsåtgärder under 2009 har inte uppföljningen prioriterats. Det har inneburit att alltför få tidigare deltagare har svarat på uppföljningsfrågorna för att det ska vara meningsfullt att analysera svaren. För att komma tillrätta med problemet bestämdes under senhösten att man skulle rekrytera en person inom ramen för jobb- och utvecklingsgarantins fas 3 som ska ha som uppgift att genomföra uppföljningarna av tidigare deltagare. I december började den personen sitt arbete och förhoppningen är att svarsfrekvensen ska bli betydligt högre framöver.

Övrigt

Hösten 2008 inleddes ett arbete för att omorganisera verksamheten arbetsmarknadsåtgärder enligt modellen "en väg in" för alla arbetssökande i åldern 18-64 år. Syftet var att ytterligare förstärka samordningen av arbetsmarknadskontorets samlade verksamheter. I februari 2009 implementerades den nya organisationen. Tidigare Ungdomsresursen omvandlades till Destination Arbete och Komjobb/Gå vidare till Utvecklingsenheten. Under året har verksamheterna kommit på plats och arbetat in sina nya arbetsformer för att fungera fullt ut i den nya organisationen under 2010.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 9

Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

Internkontrollplan för ekonomiskt bistånd. Under verksamhetsåret 2009 kommer följande områden vara prioriterade

- a) Uppföljning av ärenden via den dagliga attesten
- b) Hängande beslut
- c) Förmedlingsärenden
- d) Felaktiga utbetalningar (FUT)
- e) Sociala processer

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Se separat rutin. Internkontrollplan

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna och verksamhetschefen för ekonomiskt bistånd

Åtterrapporering

Kontroller har genomförts enligt planen och resultaten har analyserats. Uppföljning av interkontrollplanen för 2009 har redovisats inför AV-nämnden i september. Slutsatser från detta arbete har utgjort underlag vid utformandet av internkontrollplan för 2010.

- a) Uppdelat på enhetschefer, fungerar
- b) Rapporter dras ut, går igenom och åtgärdas av respektive handläggare eller enhetschef.
- c) Träff sker med aktuella handläggare både i grupp och enskilt i augusti. Finns kvar i 2010 års interkontroll.
- d) FUT-handläggningen är igång. Samverkan sker med andra kommuner, polis och åklagare.
- e) Kontrolleras vid internkontroll och finns kvar under 2010.

Namn på aktiviteten

Uppföljning av brukarenkäten

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånd, enhetscheferna

Hur ska aktiviteten genomföras?

Varje enhet på ekonomiskt bistånd kommer att få i uppdrag välja ett förbättringsområde från brukarenkäten som genomfördes hösten 2008. Detta område ska visa tydliga förbättringar till nästa mätning som kommer att ske

i slutet av 2009.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2009

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna tillsammans med sin personal på respektive enhet

Återrapportering

Brukarenkätens resultat har gått igenom vid flera tillfällen på enhet 3. Utifrån detta har följande förbättringsområden valts ut:

- Tillgänglighet per telefon
- Bemötande - den handläggare jag har kontakt med bemöter mig på ett bra sätt.
- Klagomålshantering - jag vet vart jag ska vända mig om jag vill klaga på bemötande.

Enhet 1/2 har utifrån resultaten i brukarenkäten bestämt att förbättra klientbemötandet.

Övrigt

En sammanställning och analys av inkomna **överklaganden och domar som berör ekonomiskt bistånd** har gjorts för helåret 2009. Under året togs i Norrköpings kommun totalt cirka 52 000 överklagningsbara beslut enligt kapitel 4:1 i socialtjänstlagen. Länsrätten i Östergötland har under året beslutat i 380 överklagade ärenden vilket resulterade i att 15 ärenden fick bifall. Fler detaljer redovisas i bilaga 1, Överklaganden och domar inom ekonomiskt bistånd.

För att utveckla det sociala arbetet inom ekonomiskt bistånd har bland annat följande genomförts:

- Under hösten 2008 gjordes en första mätning av hur medarbetarnas arbetstid fördelas mellan olika arbetsuppgifter. Efter upprepad mätning i slutet av 2009 och fortsatt analys är tanken att tidsanvändningsstudien ska utmyнна i förbättrade arbetsprocesser och mer direkt klienttid.
- Under 2009 har kompetensutveckling av personal skett när det gäller metoder i samtal med de enskilda sökande. Samarbete gällande arbetsätt, metoder, riktlinjer med mera har skett med Linköpings motsvarighet till ekonomiskt bistånd.
- All personal (exklusive assistenter) har tillgång till handledning av en legitimerad psykoterapeut som ett stöd i arbetet.

Flyktingintroduktion**Uppdrag 12**

Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

12:1 Förbättrad statistik och förbättrad uppföljning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion i samverkan med övriga verksamheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utveckla statistik och rutiner för inläggning av statistik så att det går att se hur tillståndet och behoven av arbetsmarknadsinsatser i målgruppen för introduktionen ser ut och ändras över tid. Vi ska också försöka finna lämpliga variabler för att mäta effekter av insatser.

När ska aktiviteten genomföras?

Aktiviteten pågår och beräknas fortgå i olika faser under hela 2009.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för flyktingintroduktion.

Återrapportering

Aktiviteten att utveckla statistik och hitta lämpliga variabler och metoder för att mäta effekter är genomförd. Däremot har inte dessa kvantitativa uppföljningsmetoder börjat tillämpas ännu. Detta utvecklingsarbete lades åt sidan när introduktionsverksamhetens framtida utformning började utredas under andra halvåret 2009. Genomförandet/tillämpningen ska ske i den nya organisationen av introduktionen.

Namn på aktiviteten

12:2 Utveckling av yrkesrollen för introduktionshandläggare.

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Flyktingintroduktion

Hur ska aktiviteten genomföras?

- A Genom återkommande dialoger mellan chef och handläggare i olika systematiska former.
- B Genom att tydliggöra och fastställa uppdragets gränser i förhållande till andra verksamheter.
- C Genom att införa en tydligare mål- och resultatkultur på avdelningen.

När ska aktiviteten genomföras?

Aktiviteten pågår och beräknas fortgå under hela 2009.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för flyktingintroduktion.

Åtterrapporering

A och B är genomfört. Det som har framkommit har sedan delvis utgjort underlag i utredningen som inleddes under andra halvåret 2009 om introduktionsverksamhetens framtida utformning.

Aktivitet C lades åt sidan när verksamhetens framtid började utredas under andra halvåret 2009.

Övrigt

Andra former av återkommande **uppföljning och utvärdering** av verksamheten är:

1. Vid introduktionens slut registreras situationen för den enskilde när det gäller aktiviteter och personliga förhållanden i övrigt. Inför varje nämndsammanträde har en rapport tagits fram som redovisar antal avslutade deltagare senast föregående månad och hur många av dessa personer som har behov av ekonomiskt bistånd.
2. Brev skickas ut tre år efter avslutad introduktion för att följa upp aktuella förhållanden hos den enskilde. Vid nämndsammanträdet i april redovisades resultatet av undersökningen som genomfördes med start hösten 2008. Då kontaktades 105 före detta deltagare som hade avslutat introduktionen år 2005. Hösten 2009 upprepades treårsuppföljningen för fjärde året i rad. En rapport färdigställs i början av 2010.

Flyktingintroduktions verksamhet följer nu en för året fastlagd internkontrollplan. Uppföljning av interkontrollplanen för 2009 har redovisats inför AV-nämnden i september. Granskningarna har skett parallellt med ett kvalitetsutvecklingsarbete. Kvalitetshöjande insatser har därför skett löpande och med utgångspunkt i de resultat som bedömts vara signifikanta. Exempelvis har ordningen i akter förbättrats och journalföringens kvalitet ökat.

Vuxenutbildning

Uppdrag 13

Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

Enkät till samtliga studerande

<p>Ansvarig enhet/er för aktiviteten Utbildningskontoret, vuxenutbildningen</p> <p>Hur ska aktiviteten genomföras? Enkät i pappersformat skickas ut till samtliga utförare på gymnasial nivå som ser till att de studerande får möjlighet att fylla i den. Komvux genomför egna enkätundersökningar för grundläggande vuxenutbildning och sfi.</p> <p>När ska aktiviteten genomföras? Omkring vecka 42 och några veckor framåt</p> <p>Vem ansvarar för genomförandet? Vuxenutbildningschefen</p>
<p>Återrapportering Enkätundersökningen har genomförts enligt plan och resultaten kommer att presenteras under våren 2010.</p>
<p>Namn på aktiviteten Kvalitetsredovisning</p> <p>Ansvarig enhet/er för aktiviteten Utbildningskontoret, vuxenutbildningen</p> <p>Hur ska aktiviteten genomföras? Upprättande av årlig kvalitetsredovisning</p> <p>När ska aktiviteten genomföras? Kvalitetsredovisning 2009 ska vara färdigställd i mars 2010.</p> <p>Vem ansvarar för genomförandet? Programsekreterare vuxenutbildningen, utbildningskontoret</p>
<p>Återrapportering Statens formella krav på kommunens kvalitetsredovisning inom skolväsendet har upphört att gälla. Vuxenutbildningen kommer ändå att upprätta en kvalitetsredovisning för 2009 med i huvudsak samma upplägg som tidigare.</p>

Övrigt

Samtliga utförare och skolformer har skriftligt lämnat en **kvalitetsredovisning för 2008** utifrån utbildningskontorets krav. Utbildningskontoret har till Skolverket skickat in en övergripande kvalitetsredovisning för grundläggande och gymnasial vuxenutbildning, sfi, sårsvux och påbyggnadsutbildning, vilken presenterades vid AV-nämndens septembersammanträde. Kvalitetsredovisningarna utgör underlag för att utveckla kvaliteten i vuxenutbildningen. Utbildningskontoret har under

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

hösten skickat ut instruktioner för 2009-års kvalitetsredovisning till samtliga utförare.

Till verksamheten som drivs i egen regi har ett uppdrag till varje enhet lämnats. Uppdragsplanens mål utgör det huvudsakliga innehållet, men det kompletteras med lokala och verksamhetsspecifika uppdrag, som överenskommes mellan rektor/chef och chef för vuxenutbildningen. Enheten upprättar därefter en verksamhetsplan som synliggör hur uppdraget ska utföras och den återrapporteras till chefen för vuxenutbildningen. Uppföljning av verksamhetsplanen genomförs vid halvårsskiftet kommande år.

Den upphandlade verksamheten genomför verksamhet i enlighet med de förutsättningar som anges i upphandlingsunderlaget. Rektor för den upphandlade verksamheten ansvarar för kvalitetsuppföljning.

Under en vecka i november genomfördes en **brukarundersökning** i form av en enkät till samtliga studerande inom den gymnasiala vuxenutbildningen. Resultatet av undersökningen ger en bild av de studerandes uppfattning om information, lärarna, undervisning och arbetsformer, valfrihet, psykosocial miljö, inflytande, jämställdhet samt övergripande omdöme. Resultatet kommer att redovisas för nämnden under våren 2010.

11. Framtiden

Arbetsmarknadsåtgärder

Redan i början av 2010 kommer arbetsmarknadsåtgärder, Destination Arbete, att få nya uppgifter i samband med att flyktingintroduktionen som en egen verksamhetsgren avvecklas. Se mer under rubriken Flyktingintroduktion.

De flesta bedömare är eniga om att vi har några svåra år på arbetsmarknaden framför oss. Detta kommer att avsevärt försvåra för våra målgrupper att etablera sig på arbetsmarknaden. Genom att effektivisera och rusta våra verksamheter och arbeta för ett nära samarbete med andra myndigheter skapar vi förutsättningar att nå framgång i arbetet.

Ekonomiskt bistånd

Redan i början av 2010 kommer ekonomiskt bistånd, mottagningen, att få nya uppgifter i samband med att flyktingintroduktionen som en egen verksamhetsgren avvecklas. Se mer under rubriken Flyktingintroduktion.

Den stora utmaningen i framtiden är att hitta lösningar för utsatta grupper så att de inte fastnar i ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd. Lågkonjunkturen vänder förhoppningsvis snart och vi måste inom

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

arbetsmarknadskontoret fortsätta att utveckla våra insatser så att de riktar sig till relevanta målgrupper

För att motverka effekterna av omvärldsfaktorer enligt ovan är det viktigt att vi även i framtiden fortsätter att samverka med aktörer som arbetsförmedlingen, försäkringskassan och näringslivet. Det är också viktigt att vi internt inom arbetsmarknadskontoret fortsätter med att utveckla och ständigt anpassa våra metoder.

Flyktingintroduktion

Den närmaste framtiden

Under första kvartalet 2010 ska flyktingintroduktionen som en egen verksamhetsgren utvecklas och de andra verksamhetsgrenarnas insatser ska istället utvecklas i syfte att öka nyanlända flyktingars och andra invandrades möjligheter till egen försörjning. Detta innebär att fokus för arbetsmarknadskontorets introduktionsverksamhet alltmer blir nyanlända vuxnas inträde i yrkeslivet.

I den nya organisationen av introduktionen kommer vi att lägga stor kraft vid utvecklandet av ett ”etableringsprogram”. Alla arbetsföra nyanlända ska anvisas av ekonomiskt bistånd till ett etableringsprogram på Destination Arbete (DA) inom arbetsmarknadsåtgärder. Etableringsprogrammet ska normalt pågå i maximalt tre månader och syftar till att ge deltagaren tillräckliga kunskaper för att kunna formulera en realistisk handlingsplan. Vi kommer också att förbättra vår myndighetsutövande och yrkesbakgrundskartläggande/utredande roll. Detta för att så tidigt som möjligt markera syftet med introduktionen och vara ännu tydligare med vilka krav vi ställer på individen.

På lite längre sikt

I slutet av 2010 kommer staten och andra aktörer att ta över stora delar av de uppgifter som idag utförs av den kommunala flyktingintroduktionen. Samtidigt kommer sannolikt kommunen även i fortsättningen uppleva ett behov av att utföra egna insatser för nyanlända för att hålla nere kostnaderna för ekonomiskt bistånd. Utmaningen kommer att ligga i hur vi ska kunna påverka och komplettera de nya aktörerna, så att behovet av ekonomiskt bistånd även långsiktigt kommer att minska för målgruppen.

En annan konsekvens av regeringens reform av introduktionen är att den statliga ersättningen för flyktingintroduktion kommer att upphöra. Arbetsmarknadskontoret kommer därför att i huvudsak utveckla introduktionsverksamheten inom befintlig budget och inte ha några medel att fördela till andra verksamheter. I den framtida organisationen kommer de erbjudna insatserna mer att prioriteras utifrån den nyanländes behov i förhållande till nämndens mål, än utifrån personens flyktingstatus.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Vuxenutbildning

Efterfrågan på vuxenutbildning

Efterfrågan på vuxenutbildning kommer sannolikt att fortsätta vara hög under en tid framöver eftersom:

- Arbetsmarknaden förväntas vara svag även 2010.
- Ungdomskullarna som lämnar gymnasiet är stora och vi ser att många unga har svårt att göra entré på arbetsmarknaden.
- Det stora antal studerande inom sfi kommer att påverka efterfrågan på kommunal vuxenutbildning.
- Högskolans antagningsregler kommer sannolikt att förändra karaktären på efterfrågan av gymnasial vuxenutbildning. Det kommer vara mindre attraktivt att konkurrera, men mer intressant att skaffa meritpoäng inom till exempel språk.
- Nya regler för sjukförsäkring kan också komma att påverka.
- Den ökade efterfrågan på utbildning i allmänhet kommer också att medföra ökad efterfrågan på studie- och yrkesvägledning.
- Inom den totala ramen för den ökade efterfrågan kommer också en ökning av antalet personer med funktionshinder vara tydlig. Detta medför ytterligare behov av att i verksamhet utveckla den specialpedagogiska kompetensen.

Svenskundervisning för invandrare (sfi)

Regeringens proposition om sfi i folkhögskolan kommer att ställa nya krav på ledning, styrning och uppföljning av sfi. Under våren 2010 måste utrednings- och planeringsarbete genomföras så att kommunen har färdiga system för denna nya ordning i augusti.

Arbetsmarknadskontorets förändrade organisation under 2010, där flyktingintroduktion inte längre blir en egen verksamhetsgren, kommer att påverka arbetet med sfi. När ansvaret för flyktingintroduktion den 1 december övergår till Arbetsförmedlingen, kommer även detta ha konsekvenser för sfi. Det kommer därför att vara av yttersta vikt att ha god bevakning på andra aktörers planläggning, för att kunna utveckla en hållbar organisation och ha beredskap att hantera nya omständigheter.

Yrkesvux

Denna nya skolform har en förordning som kräver uppföljning av resultatet av utbildningsinsatserna. Kommunen måste utveckla system som medför möjlighet att efter avslutade studier följa upp huruvida individen har fått arbete tack vare studierna.

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

En utökad betygsrätt

Förslaget om en utökad betygsrätt för enskilda utbildningsanordnare kommer att innebära att kommunen endast i begränsad omfattning kommer att utfärda samlat betygsdokument. Utfärdandet av slutbetyg för grundläggande och gymnasial vuxenutbildning ska även i fortsättningen enbart kunna utfärdas av kommun eller landsting som anordnar sådan utbildning. Kommunen kommer också i fortsättningen att ha det primära tillsynsansvaret både för utbildning i egen regi och hos externa utförare.

Yrkeshögskolan

Regionförbundet Östsam har bildat ett aktiebolag, "Östsvenska Yrkeshögskolan", vars syfte är att stödja framtagande och drift av nya utbildningar. Norrköpings kommun är delägare i bolaget och förhoppningen är att ytterligare utbildningar kan starta i kommunen, utöver de sex som redan finns.

Upphandling

Upphandling inför 2011 ska slutföras under våren 2010. Beslut om vilka externa aktörer som ska anlitas ska fattas före sommaren. De nya avtalen börjar gälla i januari 2011, men eventuellt kan någon ny yrkesinriktning erbjudas redan efter sommaren.

Bilaga 1 – Överklaganden och domar inom ekonomiskt bistånd

Rättigheten att överklaga ett beslut i en myndighetsutövning är viktig i ett rättssamhälle. Alla beslut om ekonomiskt bistånd redovisas skriftligt till den sökande och åtföljs alltid av en besvärshänvisning när det gäller biståndsbeslut enligt socialtjänstlagens kapitel 4:1. Det ingår i uppdraget som handläggare att alltid informera den enskilde om rätten att överklaga och enligt förvaltningslagen är handläggaren skyldig att bistå den enskilde med överklagan.

Länsrätten i Östergötland har under 2009 beslutat i 380 (337 år 2008) överklagade ärenden enligt socialtjänstlagen från Norrköpings kommun. Av dessa 380 ärenden har 336 (318 år 2008) fått avslag på överklagan i länsrätten. 15 ärenden (9 år 2008) fick bifall, alltså cirka 4 procent av totala antalet överklagade ärenden. Motsvarande andel var 3 procent 2008. I resterande 29 ärenden (10 år 2008) återtogs överklagan eller ärendet återförvisades till Norrköpings kommun för nytt beslut.

Under 2009 togs i Norrköpings kommun totalt cirka 52 000 (40 000 år 2008) överklagningsbara beslut enligt kapitel 4:1 i socialtjänstlagen. De 380 överklagade ärenden som länsrätten beslutat i utgör alltså mindre än en procent av alla överklagningsbara beslut. Antalet beslut i genomsnitt varje månad år 2009 var cirka 4 300 (3 300 år 2008). Varje hushåll kan erhålla flera enskilda beslut under en månad. Ökningen under året i antal beslut och överklagade domar kan i princip förklaras med det ökande antalet bidragssökande.

Typer av överklagade ärenden

Mätperioden i denna rapport avser år 2009. Mätning har gjorts manuellt av inkomna domar från länsrätt, kammarrätt och regeringsrätt. Siffror inom parantes anger motsvarande siffror år 2008.

Beskrivning av hushållen som överklagat biståndsbeslut under året

Familjetyp: 284 ensamstående hushåll (238)

52 barnfamiljer (64)

30 vuxna par utan barn (19)

Beskrivning av typer av överklagningsärenden

Normberäkning

104 (77) ärenden har överklagat beslutet till Länsrätten i Östergötland och fått avslag. Fyra fick bifall på överklagan (fyra).

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

Arbetsmarknadens förfogande

86 ärenden (96) överklagade och fick avslag. Ett fick bifall (inget).

Egna medel

62 ärenden (64) överklagade och ingen fick bifall (inget).

Boende /Hyra

26 ärenden (21) överklagade beslut om hyra eller rätt till boende. Fyra ärenden (ett) fick bifall och ett återvisades till nämnden för nytt beslut (ett).

Tandvård

14 ärenden (13) har överklagat beslut om tandvård. Ett fick bifall på överklagan (två).

Akut bistånd

Sex ärenden (åtta) har överklagat beslut om akut bistånd. Två fick bifall på överklagan (två) och ett ärende återförvisades (inget).

Under året har 14 enskilda personer begärt prövningstillstånd hos kammarrätten. Motsvarande för år 2008 var 11 enskilda personer. Ett ärende har fått prövningstillstånd.

Tre ärenden har gått till Regeringsrätten år 2009. Ingen har fått prövningstillstånd. År 2008 var det också tre hushåll varav inget fick prövningstillstånd.

Analys

Under 2009 har antalet hushåll som ansökt och beviljats bistånd ökat beroende på arbetsmarknaden och ekonomisk kris. Antalet ungdomar som är arbetslösa och beviljas försörjningsstöd har ökat markant. Kommunens kostnader har därför ökat.

Som tidigare redovisats till nämnden har Norrköpings kommun en god hantering av biståndsbeslut, inkomna överklaganden och verkställighet av domslut. I det stora hela fattar kommunens handläggare lagenliga beslut och uppfyllt socialtjänstlagens intentioner. Det har inte under året funnits något tillsynsärende som avsett ej hanterade överklagningar.

Antalet bifall av överklagade beslut är ytterst få med tanke på antalet aktuella hushåll och antalet beslut som fattas inom verksamheten varje månad. Av cirka 52 000 överklagningsbara beslut har 15 hushåll fått bifall efter överklagan hos länsrätten. Rättssäkerheten för kommunens invånare får därför anses vara tillgodosedd vad gäller ekonomiskt bistånds överklagningar.

Om man tittar närmare på de olika typerna av överklagade ärenden som förekommer under 2009 så kan man konstatera att:

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

- med utgångspunkt i barnperspektivet är det få barnfamiljer som överklagar beslut om ekonomiskt bistånd. Ensamstående hushåll är den största gruppen som söker ekonomiskt bistånd i kommunen och de flesta överklagandena kommer från den gruppen.
- De tandvårdsbeslut som fattas överklagas sällan. Tillgången till en bra tandvårdskonsult och bra rutiner i handläggningen ger en större rättssäkerhet i besluten för klienten.
- Statistiken om att stå till arbetsmarknadens förfogande visar att kraven handläggarna ställer är rätt. I de ärenden som överklagats har endast ett hushålls överklagan bifallits av länsrätten.
- När det gäller hyreskostnader och rätt till eget boende så handlar flertalet av de överklagade ärendena om ungdomars rätt till eget boende samt hyresnivåerna i samband med flyttning till annan bostad. En del klienter tar inte kontakt i förväg med sin handläggare för att diskutera de normer som finns fastställda. Detta kan innebära att hyresnivån inte godtas vid beräkning. För att kunna beviljas eget boende som ungdom under 25 år och bidragsberoende har ekonomiskt bistånd haft samma riktlinjer under flera år. En ansökan om eget boende ska alltid föregås av en utredning enligt socialtjänstlagen om behovet. Riktlinjerna för när eget boende kan beviljas är tydliga.

Jämfört med många andra kommuner har Norrköpings kommun en relativt stor andel överklagningsärenden och vissa skulle kunna hävda att det indikerar brister i hanteringen av socialbidrag. Men frågan är om en relativt stor andel överklagningar kan tolkas som låg kvalitet i hanteringen av socialbidrag. Det finns åtminstone två tänkbara förklaringar till den relativt höga andelen överklagningsärenden i Norrköping. För det första kan det vara så att Norrköpingsbor är mer missnöjda med besluten än andra kommuninvånare. Att överklaga ett myndighetsbeslut är ofta det enda brukaren kan göra när denne är missnöjd. För det andra kan det vara så att man i Norrköpings kommun är bättre än i många andra kommuner på att informera brukarna om möjligheten att överklaga beslut. Benägenheten att överklaga bör öka ju bättre informerade klienterna är om rätten till överklagan. Norrköpings kommuns handläggare har under många år arbetat aktivt för att få enskilda att överklaga beslut om de är missnöjda med dessa och beredvilligt ställt upp med hjälp. Om förklaringen till det relativt stora antalet överklagningar i Norrköping mestadels beror på att man är välinformerad om möjligheten så är detta i grunden något positivt. Rätten att överklaga ett myndighetsbeslut är en grundläggande rättighet i ett demokratiskt rättssamhälle och att effektivt informera om den rättigheten är en viktig del av myndighetsutövandet.

Bilaga 2 – Sammanställning av klagomål och synpunkter

Arbetsmarknadsåtgärder, ekonomiskt bistånd och flyktingintroduktion

Bakgrund

I Norrköpings kommun finns sedan 2005 riktlinjer för klagomålshantering som en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Ett viktigt syfte med att ha rutiner för klagomåls- och synpunktshantering är att ha ett verktyg för att ständigt kunna förbättra verksamheten från ett brukarperspektiv.

Från och med 2007 fanns en färdig rutin för hantering av klagomål och synpunkter på det dåvarande försörjningsstödskontoret. Efter fortsatt utvecklingsarbete fanns från och med fjärde kvartalet 2008 en sådan rutin för alla verksamheter inom arbetsmarknadskontoret. Samtidigt infördes även IT-systemet Radar för datorstödd synpunktshantering. Efter problem med systemet beslutade kommunen centralt i mars 2009 att avbryta utvecklingen av Radar. I april beslutade referensgruppen för synpunkts- och klagomålshantering på arbetsmarknadskontoret (se nästa stycke) att ny rutin skulle tas fram. Den nya rutinen innebär bland annat att den som tar emot ett klagomål/en synpunkt dokumenterar detta på en för hela kontoret gemensam blankett (under L-katalogen). Från hösten 2009 infördes dessutom en ny funktion på kommunens hemsida där medborgare kan skicka in klagomål, beröm och tips. Programansvarig har under 2009 besökt alla arbetsgrupper inom kontoret och informerat om de nya rutinerna.

För att säkerställa återkopplingen från inkommen synpunkt till verksamhetsförbättring finns en referensgrupp som består av förvaltningschef, verksamhetschefer, administrativ chef och en sekreterare (programansvarig). Sekreteraren sammanställer varje kvartal inkomna klagomål och synpunkter och referensgruppens uppgift är att utifrån en analys av materialet föreslå förbättringsområden.

Sammanställning för 2008

Det systematiska kvalitetsarbetet lyfts fram i kommunens styrdokument där de gemensamma kvalitetskriterierna finns beskrivna. Kriterierna är

- tillgänglighet
- inflytande
- bemötande
- kompetens

Eftersom arbetsmarknadskontoret utför myndighetsutövning har även följande kriterier lagts till

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

- Rättsäkerhet
- Annat
- Beröm

Antal registrerade synpunkter och klagomål 2009 och 2008

Synpunkten/ klagomålet avser	Ekonomiskt bistånd	Flyktingintroduktion	Arbets- marknads- åtgärder	summa
Rättssäkerhet	44 (8) [a]	4 (1)	0 (0)	48 (10)
Bemötande	20 (2)	4 (1)	1 (0)	25 (3)
Beröm [b]	20 (29)	0 (0)	0 (0)	21 (29)
Tillgänglighet	10 (21)	1 (0)	0 (0)	11 (21)
Yrkeskompetens	6 (2)	0 (0)	0 (0)	6 (2)
Annat	17 (1)	0 (0)	1 (0)	17 (2)
Totalt 2008	117 (63)	9 (2)	2 (0)	128 (67) [c]

Kommentarer:

[a] Siffror inom parantes avser år 2008

[b] Registrering av positiva synpunkter sker från och med andra kvartalet 2008.

[c] 2008 hade ledning och service två registrerade synpunkter

Totalt har alltså 128 synpunkter och klagomål registrerats under året. Merparten av synpunkterna och klagomålen gäller ekonomiskt bistånd. Antalet dokumenterade klagomål och synpunkter är inte särskilt stort om man relaterar till antalet brukare som de olika verksamheterna har haft kontakt med under året. Totalt har 5 400 hushåll varit aktuella hos ekonomiskt bistånd under året. Flyktingintroduktion har under 2009 haft 1 577 deltagare och arbetsmarknadsåtgärder har haft 2 553 inskrivna deltagare.

De flesta av klagomålen på ekonomiskt bistånd har under 2009 handlat om bristande rättssäkerhet (44 st). Merparten av dessa klagomål handlar om att den sökande anser att handläggningstiden är för lång.

Jämförelse åren 2008 och 2009

I tabellen redovisas även uppgifter för år 2008. Den största förändringen mellan åren är att det totala antalet registrerade synpunkter nästan har fördubblats från totalt 67 till 128. Dessutom kan man se att verksamheten ekonomiskt bistånd står för nästan hela ökningen. Det finns förmodligen flera förklaringar till denna ökning. En anledning till att fler synpunkter kommit in angående ekonomiskt bistånd kan vara att man under en höstmånad 2009 tillsammans med varje beslut även skickade med en servicedeklaration. Dessutom har förmodligen den intensifierade informationen till personalen om betydelsen av och om rutinerna kring

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

synpunktshanteringen haft effekt under året. En ytterligare orsak bakom det ökade antalet synpunkter är att antalet ärenden under året har ökat, vilket bör ge fler synpunkter (allt annat lika). På grund av ökad ärendemängd är det möjligt att tjänsterna som erbjuds brukarna har lägre kvalitet, vilket bör resultera i ökat antal synpunkter. Dessutom kan det vara så att benägenheten att framföra synpunkter har ökat mellan åren.

Inom ekonomiskt bistånd kan man se att synpunkter på rättssäkerheten och bemötandet har ökat mellan åren. Under den förra rubriken framgick det att synpunkterna kring rättssäkerhet i huvudsak handlar om lång handläggningstid. En viktig orsak bakom den här utvecklingen bör vara att den totala ärendemängden har ökat mellan åren på grund av den ekonomiska nedgången. Att ökningen av den här typen av synpunkter kan förklaras innebär naturligtvis inte att utvecklingen är acceptabel. Handläggningstider bör hållas på rimliga nivåer och bemötandet bör vara bra även om ärendemängden ökar.

Remisser från länsstyrelsen och JO

Under 2009 har länsstyrelsen, som är tillsynsmyndighet för socialtjänsten, begärt yttrande från AV-nämnden i ett ärende och JO har begärt yttrande i två ärenden.

1) I remiss har länsstyrelsen begärt utredning och yttrande med anledning av klagomål från enskild. Länsstyrelsen riktar i sitt beslut kritik angående brister i dokumentationen.

2) En man har klagat till JO över långsam handläggning. Där har JO begärt kopior på journalanteckningar och vissa övriga handlingar. I beslut noterar JO Kerstin André att anmälan inte föranleder någon åtgärd från hennes sida.

3) I anmälan som kom in till JO 2008-09-29 har en man framfört klagomål gentemot socialtjänsten i Norrköpings kommun angående bland annat handläggningen av hans framställan om att få ut kopior av journalanteckningar. Mannen anger att han fått vänta 8 veckor på att få ut de begärda handlingarna.

JO konstaterar i sitt beslut att det föreligger motstridiga uppgifter i frågan om på vilket sätt och vid vilka tidpunkter mannen gjort framställningar om att få del av sina journalanteckningar. Mannen har i sitt svar inte uttryckligen anfört att nämndens uppgifter om tidpunkter är felaktiga. JO finner därför inte skäl att ifrågasätta de uppgifter som ges i remissvaret. JO konstaterar att handläggningstiden har varit för lång och att nämnden inte kan undgå kritik för detta.

Referensgruppens slutsatser

Utifrån de synpunkter och klagomål som har inkommit under året har referensgruppen dragit bland annat följande slutsatser:

Arbetsmarknadskontoret

2010-02-09

Ledning och service

- Antalet inkomna synpunkter och klagomål är mycket lågt i förhållande till det antal personer som har ärenden hos arbetsmarknadskontoret. Synpunkterna måste ändå betraktas som ett värdefullt underlag i det fortlöpande förbättringsarbetet och är en del av det systematiska kvalitetsarbetet.
- Det är viktigt att ständigt diskutera bemötandefrågor i organisationen och det sker genom diskussioner i arbetsgrupper om värdegrunder, genom handledning och genom föreläsningar.
- En stor del av klagomålen om långa handläggningstider inom ekonomiskt bistånd handlar om beslut under sommarsemesterperioden. För att minimera handläggningstiderna är det viktigt att bland annat se över bemanningen, ständigt förbättra strukturen och förbättra planeringen av verksamheten.
- För att snabbare kunna ge information om fattade beslut till sökande av ekonomiskt bistånd ska olika tekniska lösningar undersökas.
- Deltagare i flyktingintroduktion måste få tydligare information om verksamheten och introduktionsersättningen.

Vuxenutbildning

Utbildningskontoret har rutiner för att dokumentera och sammanställa klagomål och synpunkter. Vid Utbildningskontoret har inga klagomål gällande vuxenutbildningen dokumenterats under 2009.