

2013-02-07

Vårt diarienummer
AVN-7/2013 012
AVN-2013.69

Handläggare, titel, telefon

Esa Manninen, programansvarig
011-15 21 38

Kvalitetsredovisning 2012 för AV-nämndens kontor

Innehållsförteckning

1. SAMMANFATTNING	4
2. INLEDNING	5
VERKSAMHETERNAS STYRNING.....	6
RAPPORTENS SYFTE.....	7
3. VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET	7
ARBETSMARKNADSENHETEN.....	7
EKONOMISKT BISTÅND	8
VUXENUTBILDNING	9
4. OMFATTNING OCH VOLYM.....	10
ARBETSMARKNADSENHETEN.....	10
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>10</i>
<i>Verksamhetsstatistik 2012</i>	<i>12</i>
EKONOMISKT BISTÅND	13
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>13</i>
<i>Verksamhetsstatistik 2012</i>	<i>14</i>
VUXENUTBILDNING	15
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>15</i>
5. EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	17
6. MÅL INKLUSIVE FOKUSOMRÅDEN I UPPDRAGSPLAN 2012	18
MÅL 1/ FOKUSOMRÅDE 1 – UTBILDNING.....	18
<i>Utfall.....</i>	<i>18</i>
<i>Aktiviteter för att nå målet.....</i>	<i>18</i>
MÅL 2/ FOKUSOMRÅDE 2 – BARNFAMILJER	24
<i>Utfall.....</i>	<i>24</i>
<i>Precisering</i>	<i>24</i>
<i>Utfall.....</i>	<i>24</i>
<i>Aktiviteter under året för att nå målet.....</i>	<i>24</i>
MÅL 3 – UNGDOMSHUSHÅLL	29
<i>Utfall.....</i>	<i>29</i>

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

<i>Precisering</i>	29
<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	30
MÅL 4 – 90 PROCENT GODKÄNT.....	34
<i>Utfall</i>	34
<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	34
7. UTVECKLINGSOMRÅDEN	35
1 GRUNDLÄGGANDE VUXENUTBILDNING	35
<i>Aktiviteter under året</i>	35
2 BARNPERSPEKTIVET	37
<i>Aktiviteter under året</i>	37
3 SOCIALA FÖRETAG	38
<i>Aktiviteter under året</i>	38
4 FRÅN SFI-STUDIER TILL ARBETE	38
<i>Aktiviteter under året</i>	38
5 LIKA RÄTTIGHETER OCH MÖJLIGHETER FÖR ALLA	41
<i>Aktiviteter under året</i>	41
6 INFORMATIONSTEKNIK	42
<i>Aktiviteter under året</i>	42
8. SÄRSKILDA UPPDRAG	43
1 SAMVERKAN MELLAN ARBETSMARKNADSENHETEN OCH VUXENUTBILDNINGEN FÖR ATT PÅVERKA UTBILDNINGSBUDGET	43
<i>Aktiviteter under året</i>	43
2 AKTUELL PLANERING I ÄRENDEN	44
<i>Aktiviteter under året</i>	44
3 ÖKA TIDEN FÖR PERSONLIGA MÖTEN	45
<i>Aktiviteter under året</i>	45
4 KRÄNKANDE SÄRBEHANDLING.....	46
<i>Aktiviteter under året</i>	46
5 TYDLIGGÖRA MEDARBETARSKAPET	48
<i>Aktiviteter under året</i>	48
6 MÅLINRIKTAT LIKABEHANDLINGSSARBETE	49
<i>Aktiviteter under året</i>	49
9. UPPDRAG SOM TILLKOMMIT UNDER ÅRET	50
10. SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE.....	51
ARBETSMARKNADSKONTORET	51
ARBETSMARKNADSENHETEN.....	53
EKONOMISKT BISTÅND	57
VUXENUTBILDNING	60
11. DOMAR INOM EKONOMISKT BISTÅND	61
FÖRFARINGSSÄTT VID ÖVERKLAGANDE	61
<i>Socialtjänstlagen</i>	62
SAMMANSTÄLLNING AV ANTAL DOMAR	63
<i>Förvaltningsrätten</i>	63
<i>Kammarrätten</i>	64

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

<i>Högsta förvaltningsdomstolen</i>	64
ANALYS.....	64
12. SYNPUNKTER PÅ ARBETSMARKNADSKONTORETS VERKSAMHETER	65
INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL	66
YTTRANDEN TILL ANNAN MYNDIGHET EFTER KLAGOMÅL.....	66
BRUKARUNDERSÖKNING VID EKONOMISKT BISTÅND	66
ANALYS.....	67
13. FRAMTIDEN	67
ARBETSMARKNADSENHETEN.....	67
EKONOMISKT BISTÅND	68
VUXENUTBILDNING	69

1. Sammanfattning

I den här rapporten redovisas en uppföljning för helåret 2012 av verksamheterna arbetsmarknadsenheten, ekonomiskt bistånd 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 2012. 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 2012:

	Aktuella	Avslutade
Arbetsmarknadsenheter	1 447 (1 954)	862 (1 153)
Ekonomiskt bistånd	5 303 (5 168)	2 292 (2 105)
Särvux	85 (95)	-
Sfi	787 (786)	-
GrundVux	1 260 (1 155)	-
Egen GymnasialVux	2 531 (2 171)	-
Extern GymnasialVux	1 539 (1 238)	-

Not: Siffrorna avser antal deltagare förutom i ekonomiskt bistånd där enheten är hushåll som har fått försörjningsstöd. Siffror inom parantes avser motsvarande uppgifter för helåret 2011.

AV-nämnden fick 2012 totalt en budget på 477 092 tkr, inklusive en tilläggsbudget från den centrala lönepotten på 1 600 tkr. Vid bokslutet redovisas ett positivt resultat på 19 218 tkr.

Måluppfyllelsen blev följande:

Nämndens mål enligt uppdragsplan 2012
<p>Mål 1 = Fokusområde 1: För att höja utbildningsnivån i Norrköping ska alla arbetslösa i kommunen som inte har mer än grundskola erbjudas yrkes- eller annan utbildning.</p> <p>Utfall: För att målet ska nås bedriver vuxenutbildningen ett flertal aktiviteter – se återrapportering under mål 1. Samtliga aktiviteter förväntas bidra till måluppfyllelse, men någon direkt mätning av måluppfyllelse har inte genomförts.</p> <p style="text-align: center;">Målet är delvis uppfyllt</p>
<p>Mål 2 = Fokusområde 2: För att minska barnfattigdomen ska barnfamiljer i större utsträckning klara sin egen försörjning. Av hushållen som avslutas inom ekonomiskt bistånd ska andelen barnfamiljer öka under 2012 jämfört med 2011.</p> <p>Utfall: Andelen avslutade barnfamiljer har varit cirka 28 procent både 2011 och 2012. År 2011 avslutades totalt 2 105 hushåll inom ekonomiskt bistånd, varav 586 barnfamiljer (27,8 procent). År 2012 avslutades totalt 2 292 hushåll, varav 639 barnfamiljer (27,9 procent).</p> <p style="text-align: center;">Målet är delvis uppfyllt</p>
<p>Mål 3: Ungdomar ska klara sin egen försörjning. Av hushållen som avslutas inom ekonomiskt bistånd ska andelen ungdomshushåll öka under 2012 jämfört med 2011.</p> <p>Utfall: Andelen avslutade ungdomshushåll har ökat från 27 procent år 2011 till 31 procent år 2012. År 2011 avslutades totalt 2 105 hushåll, varav 564 ungdomshushåll (26,8 procent). År 2012 avslutades totalt 2 292 hushåll, varav 704 ungdomshushåll (30,7 procent).</p> <p style="text-align: center;">Målet är uppfyllt</p>
<p>Mål 4: Minst 90 procent av avslutade kurser inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning ska ha lägst betyget godkänt.</p> <p>Utfall: Inom grundläggande vuxenutbildning har 97 procent av de studerande fått lägst betyget godkänt. Inom den gymnasiala utbildningen har 74,5 procent av de studerande nått målet. För gymnasiala yrkesämnen når 88,6 procent godkända betyg.</p> <p style="text-align: center;">Målet är delvis uppfyllt</p>

2. Inledning

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämndens (AV-nämndens) ansvarsområden är:

- ❑ Kommunala arbetsmarknadsåtgärder
- ❑ Försörjningsstöd och annat ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen samt dödsboanmälningar enligt ärvdabalken

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

- ❑ Introduktionsinsatser och handläggning av ärenden om introduktionsersättning för nyanlända som har skrivits in i kommunens introduktionsverksamhet före den 1 december 2010
- ❑ Samhällsorientering enligt lag (2010:197) om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare
- ❑ Kommunal vuxenutbildning, särskild utbildning för vuxna och utbildning i svenska för invandrare (sfi)

Dessa ansvarsområden är organiserade i verksamheterna arbetsmarknadsenheten, ekonomiskt bistånd och vuxenutbildning. Verksamheterna i AV-nämnden ska gemensamt verka inom givna ekonomiska ramar för att minska och förebygga bidragsberoende och stärka individen så att vägen till arbete och egen försörjning blir kort.

Tjänstemannaansvaret för nämndens verksamheter finns inom arbetsmarknadskontoret (arbetsmarknadsenheten och ekonomiskt bistånd) och utbildningskontoret (vuxenutbildning).

I uppdragsplan 2012 för AV-nämnden står att en skriftlig uppföljning av uppdragsplanen ska ske efter sex respektive tolv månaders verksamhet. I den här rapporten redovisas en uppföljning av uppdragsplan 2012 efter tolv månaders verksamhet.

Verksamheternas styrning

Enligt uppdragsplanen för 2012 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. I uppdragsplanen uttrycks även ett antal mål, fokusområden 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 och personalutskottet 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.

Vid uppföljningarna (efter 6 respektive 12 månader) redovisas i vilken utsträckning de olika uppdragen har utförts. Redovisningen baseras på återrapporteringar av verksamhetscheferna och utdrag ur verksamhetsstatistik. Verksamhetscheferna kommenterar varje aktivitet som de har formulerat i sina respektive verksamhetsplaner. Det som framkommer vid uppföljningarna kan sedan användas som underlag för planeringen av kommande verksamhet.

Rapportens syfte

Det finns flera syften med denna rapport:

1) 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.

2) Ett annat syfte är att följa upp de mål som nämnden lämnade i uppdragsplanen för 2012. Uppföljning av måluppfyllelse är en (av flera) viktiga komponenter i processen att utveckla verksamheterna inför framtiden.

3) Ett ytterligare syfte med detta dokument är att försöka tillämpa kommunens styrmodell. I riktlinjerna för styrmodellen i Norrköpings kommun står bland annat att i en årlig kvalitetsredovisning till nämnden rapporteras vad som har uppnåtts under året utifrån uppdragsplanen. Kvalitetsredovisningen ska även innehålla slutsatser från uppföljningar, utvärderingar, genomförd intern kontroll och sammanställning av inkomna synpunkter.

4) 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 återrapporteringar av vad som genomförts inom respektive aktivitet när året har gått. Transparensen består i att tydligt redovisa kopplingarna i följande kedja:

Mål och utvecklingsområden i uppdragsplanen för 2012 => uppdrag till verksamheterna => verksamheterna har i verksamhetsplanerna för 2012 beskrivit vilka aktiviteter de ska genomföra för att leverera resultat enligt önskemålen i uppdragsplanen => verksamheterna återrapporterar 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.

3. Viktiga händelser under året

Arbetsmarknadsenheten

Hösten 2011 inleddes ett arbete som syftade till att arbetsmarknadsenhetens verksamhet skulle minska i omfattning och få en tydligare inriktning. Detta arbete fortsatte under inledningen av det gångna året. Från och med 2012 har verksamheten i huvudsak haft uppdraget att erbjuda vägledning, arbetsträning, praktik och anställningar med stöd. Arbetsträning i egen regi, som tidigare fanns på Ingelsta och i Trozellihuset, avvecklades i början av

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

2012. Verksamhetens minskade omfattning framgår bland annat av att antalet årsarbetare på arbetsmarknadsenheten har minskat från 65 år 2011 till 26 år 2012.

I början av året togs en beskrivning fram av den nya arbetsmarknadsenhetens insatser. För varje insats finns kortfattade och tydliga beskrivningar av syfte, mål, målgrupp, utförare med mera. Parallellt med detta formulerades även en modell för hur insatserna ska följas upp två gånger om året.

Arbetsmarknadsenheten har under året intensifierat samverkan med ekonomiskt bistånd, där varje team har två arbetskonsulenter kopplade till sig. Syftet är att skapa en arena för ärendediskussioner och samverkan. Resultat har blivit att processen ekonomiskt bistånd – arbetsmarknadsinsats har blivit tydligare.

Eftersom en stor del av målgruppen för arbetsmarknadsenheten talar dålig svenska och har dålig kunskap om vilka vägar som finns för att nå egen försörjning har vi inlett ett utvecklingsarbete som syftar till att erbjuda nivågrupperad grupp vägledning. Syftet med vägledningen är att personen ska ha tillräcklig kunskap för att kunna göra de val som finns till buds hos kommunen, arbetsförmedlingen eller annan aktör.

Arbetsmarknadsenheten har under året arbetat med att marknadsföra de insatser som finns att tillgå. Dels genom ökad proaktivitet med media, dels genom att söka arenor där presumtiva deltagare kan finnas. Exempel på det sistnämnda är ett utökat samarbete med Portalen i Hageby och öppen information i receptionen till ekonomiskt bistånd.

Vi har under hösten anställt 24 ungdomstraineer och 30 servicetraineer. Sistnämnda som är en ny form av stödanställning har ställt stora krav på att både informera presumtiva anställda och matcha dem med lämpliga enheter inom kommunen.

Ekonomiskt bistånd

Den ekonomiska situationen i samhället, med hög bestående arbetslöshet, avspeglar sig i verksamheten ekonomiskt bistånd där ärendemängden har legat på cirka 3 000 hushåll i genomsnitt per månad under 2012. Ett positivt tecken är ändå att vi under året har kunnat se att antalet hushåll med ekonomiskt bistånd har ökat mindre än vad vår prognos inför året visade. En bidragande faktor till denna utveckling kan vara att vi har blivit mer effektiva i vårt arbetssätt internt inom arbetsmarknadskontoret. En annan bidragande faktor kan vara att den statliga arbetsmarknadspolitiken i högre grad riktar sig mycket mot grupper som är aktuella på ekonomiskt bistånd.

Verksamheten ekonomiskt bistånd har under 2012 fortsatt att utveckla arbetet så att kommuninvånarna ska få så bra service och så rättssäkert bemötande som möjligt och detta arbete kommer att fortsätta under 2013.

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Under 2012 har arbetet fortsatt för att ytterligare förbättra tillgängligheten och få till en smidigare hantering av klientärenden. Redan vid första kontakten med ekonomiskt bistånd ska den sökande få direktkontakt med en socialsekreterare på mottagningen. Kommuninvånare har numera även möjlighet att "droppa in" på kontoret för att få information om försörjningsstöd och andra alternativ för att hitta vägar till egen försörjning. Alla nya ärenden utreds enligt en särskild utredningsmall som förhoppningsvis ger bättre planeringsunderlag och beslutsunderlag i varje enskilt ärende.

I maj 2012 ändrades den inre organisationen inom ekonomiskt bistånd från att ha bestått av en mottagning och 2 enheter som har arbetat med olika målgrupper till att bestå av en mottagning och 3 enheter som arbetar med alla typer av ärenden. Varje enhet leds av en enhetschef. Enheterna är i sin tur indelade i team som ska utveckla olika arbetsmetoder och öka den direkta klienttiden. Med organisationsförändringen har vi också ökat chefstätheten vilket ska bidra till effektivare ledning av verksamheten.

Den statliga etableringsreformen har nu pågått under 2 år och vi kan konstatera att samarbetet med arbetsförmedlingen har fungerat. Det är endast ett fåtal sökanden som har behövt ekonomiskt bistånd i väntan på att etableringsersättningen har kommit igång. Här finns dock anledning att vara vaksam när allt fler personer förbrukat sin etableringstid inom arbetsförmedlingen. Det blir fortsatt mycket viktigt med ett bra samarbete mellan ekonomiskt bistånd och arbetsförmedlingen för att målgruppen för etableringsreformen ska hitta egen försörjning.

Samarbetet mellan verksamheterna ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsenheten har under 2012 intensifierats och förbättrats och flera utvecklingsområden har identifierats. Under 2013 hoppas vi att samarbetet tar ytterligare ett steg framåt.

Vuxenutbildning

Omvärldsfaktorer

Efterfrågan på kommunal vuxenutbildning var fortsatt hög under året. Även Vägledningscentrum upplevde en fortsatt hög besöksvolym.

Flyktingsituationen i omvärlden har medfört konsekvenser för sfi. Antalet flyktingar som anlänt till Norrköping har minskat. Den totala volymen sfi-studerande omfattade 787 studerande under 2012. Detta är fortfarande en stor volym och kan jämföras med de cirka 350 studerande per år som gällde under många år i början av 2000-talet. Samtidigt har flertalet av de flyktingar som anländer en begränsad skolbakgrund, vilket ställer nya krav på insatserna i både sfi och den kommunala vuxenutbildningen.

Antalet personer med någon form av funktionshinder har ökat kontinuerligt inom vuxenutbildningen de senaste åren. Oavsett vilka faktorer som lett till

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

denna förändring, ställer det nya krav på vuxenutbildningen i att skapa goda förutsättningar för individens lärande. Detta omfattar både vägledning, utbildning, stödinsatser och samordning med andra aktörer.

Statliga beslut

Förordningen om statsbidrag för yrkesinriktad gymnasial vuxenutbildning har möjliggjort utökade satsningar på yrkesinriktad vuxenutbildning. Staten har premierat ansökningar som görs i samverkan mellan kommuner. Norrköpings kommun har därför ansökt om statsbidrag tillsammans med övriga kommuner inom Regionförbundet Östsam. Utfallet har varit positivt under 2012. Statsbidrag är beslutade helt eller delvis fram till 2015.

Efterfrågan på lärlingsutbildning har ökat något under 2012, men det är fortfarande små volymer. Under året har 15 personer studerat som lärlingar. Lärlingsutbildningen är statsbidragsfinansierad och kräver omfattande uppföljningar, både under genomförandet och vid uppföljning av resultat sex månader efter avslutad utbildning.

Sfi-bonusen har fortsatt inneburet att de nyanländes förväntningar på tillgänglighet till studier under sommaren är hög. Detsamma gäller effekterna av etableringsreformen, där arbetsförmedlingen och den nyanlände efterfrågar sfi-utbildning även på sommaren. Komvux genomförde därför sommarkurser under sommaren 2012, vilket rönt stor efterfrågan och goda resultat.

Kommunala beslut

Kommunledningens beslut om satsning på yrkesinriktad utbildning för vuxna har utgjort en stimulans i verksamheten. I media har också vuxenutbildningen blivit mer frekvent omtalad. Denna ökade exponering bidrar säkert till att öka intresset för vuxenutbildningen.

4. Omfattning och volym

Arbetsmarknadsenheten

Verksamhetens innehåll och arbetssätt

Under 2012 har verksamheten bestått av tre team.

Anställningsteamet

Alla anställningar med stöd sker här. Teamet håller kontakt med och vid behov stödjer den anställda. De samverkar med Praktksamordningen vid framtagandet av framför allt externa platser och de samverkar med Vägledningcentrum-arbetsmarknadsenheten (VLC-AME) för att ge

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

personen kunskap som kan leda mot andra insatser eller studier. De har också ett nära samarbete med arbetsförmedlingen.

De anställningsformer som har varit aktuella under 2012 är:

- Lönebidrag och trygghetsanställning
- Servicetraine (med nystartsjobb)
- Ungdomstraine (med nystartsjobb)
- Utvecklingsanställning
- Särskilt anställningsstöd
- Sommarjobb

Anställningsteamet har dessutom hanterat sysselsättningsfasen (Fas 3).

Praktksamordningen

Praktksamordningens huvudsakliga uppgift är att skapa och underhålla kontakter med arbetsgivare som är villiga att ta emot praktikanter eller anställningar med stöd. De matchar individ med arbetsplats.

Praktksamordningen samverkar med Komvux i deras Yrkesspår, där Praktksamordningens tar fram platser för språkpraktik. I övrigt får de sina "uppdrag" av VLC-AME eller Anställningsteamet.

VLC-AME

Det huvudsakliga uppdraget för VLC-AME är att kommunicera, informera och vägleda till olika insatser. Insatserna är både inom kommunen och hos andra aktörer. Metoderna som används är individuell vägledning, grupp vägledning, praktik och arbetsprövning.

Verksamhetsstatistik 2012

Insatser AME

2012

	Deltagare		Varav 18-24 år		Avslutade	
	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>
VLC						
Vägledning	138	186	22	30	88	130
Praktksamordning						
Praktik	195	102	32	27	113	69
Arbetsträning	40	21	8	1	27	14
Särskilda projekt						
NUEVO K2	37	24	12	9	20	23
Orangeriet 2	11	13	4	0	4	6
Nil-resursen	3	31	2	12	1	21
Communicare	20	23	7	6	15	15
Konekta	6	9	4	5	3	5
SCS 20-24	3	3	3	3	2	0
Efter Plugget	16	14	16	14	14	12
Job						
Fas 2	2	0	0	0	1	0
Fas 3	148	72	0	0	115	45
Anställningar med stöd						
Lönebidrag	25	22	0	0	1	2
Offentligt skyddad anställning	5	0	0	0	4	0
Särskilt anställningsstöd	13	12	0	0	11	10
Trygghetsanställning	60	38	0	0	3	1
Utvecklingsanställning	37	57	0	2	27	43
Servicetrainee	11	10	0	0	0	1
Ungdomstrainee	19	21	19	20	5	11
S:a	789	658	129	129	454	408

Ekonomiskt bistånd

Verksamhetens innehåll och arbetssätt

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

Mottagningen

Mottagningen handlägger och utreder i första hand nyärenden och ärenden som bedöms vara i kortvarigt behov av bistånd. Dessutom hanterar man introduktionsersättningen i ”gamla” introduktionsärenden.

Enheterna 1, 2 och 3

På enheterna handläggs ärenden som är i behov av kompetenshöjande insatser genom arbetsmarknadsenheten, vuxenutbildningen eller andra aktörer som bedriver projekt för målgruppen. Det kan också vara ärenden där behovet består av olika rehabiliteringsinsatser av socialtjänstens individ och familjeomsorg, psykiatri eller sjukvård, men även ärenden där personerna är direkt arbetssökande utan behov av kompetenshöjande insatser.

2013-02-07

Vårt diarienummer
AVN-7/2013 012
AVN-2013.69

Verksamhetsstatistik 2012

Hushållsstatistik	Antal bidragshushåll	Andel (%) av samtliga hushåll	Utbetalt belopp (tkr)	Andel (%) av totalt belopp	Antal nya hushåll	Antal avslutade hushåll
Vuxna, 25 år och uppåt						
Ensamhushåll, kvinnor	749	14,1	38 022	13,9	409	400
Ensamhushåll, män	1 233	23,3	64 969	23,8	609	579
Ensamstående kvinnor med barn	767	14,5	40 476	14,8	292	261
Ensamstående män med barn	277	5,2	15 892	5,8	94	91
Gifta/sambo med barn	656	12,4	59 658	21,9	171	181
Gifta/sambo utan barn	204	3,8	12 885	4,7	74	76
Summa vuxna	3 886	73,3	231 901	85,0	1 649	1 588
Ungdomar, t.o.m. 24 år						
Ensamhushåll, kvinnor	423	8,0	10 202	3,7	315	270
Ensamhushåll, män	559	10,5	14 729	5,4	354	296
Ensamstående kvinnor med barn	137	2,6	5 185	1,9	64	45
Ensamstående män med barn	17	0,3	822	0,3	9	8
Gifta/sambo med barn	113	2,1	6 573	2,4	45	53
Gifta/sambo utan barn	45	0,8	1 749	0,6	31	32
Summa Ungdomar	1 294	24,4	39 260	14,4	818	704
Dödsbon	123	2,3	1 643	0,6		
Summa	5 303		272 805		2 467	2 292
Varav barnfamiljer	1 967	37,1	128 605	47,1	675	639
Varav icke barnfamiljer	3 213	60,6	142 556	52,3	1 792	1 653

Tidsserie för ekonomiskt bistånd

FÖRSÖRJNINGSSTÖD	2012	2011	2010	2009	2008
Antal hushåll med beslut om försörjningsstöd	5 712	5 856	5 717	5 400	4 892
Antal hushåll med försörjningsstöd	5 303	5 168	5 136	4 866	4 365
Kostnad per bidragshushåll, kr	50 349	50 310	45 627	42 807	41 712
Utbetalt försörjningsstöd, netto mkr	267	260	234	208	182

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.

Hösten 2010 startade en serviceassistentutbildning med breddat innehåll. De olika inriktningarna är äldreomsorg, kafé, fastighetsskötsel. Utbildningen är tvåårig och har åtta deltagare. Två av de studerande valde att avsluta sina studier på grund av personliga skäl. I juni 2012 tog sex elever sin examen och fem av dem har nu en utvecklingsanställning på den arbetsplats där de hade praktik. En studerande är föräldraledig. Hösten 2011 startade vi en ny utbildning med sju deltagare som har inriktningen äldreomsorg, barn och ungdom samt fastighetsskötsel. Kursen slutar i juni 2013. Dessutom var det planerat att starta en ny utbildning i november 2012.

Särvux har nått fler personer med lindrig utvecklingsstörning genom ett utökat utbud av kortkurser, jobbkurs samt genom ett utökat samarbete mellan grundläggande och särvux. Under 2012 har Komvux erbjudit kortkurser i ekonomi samt skapande bild. Eftersom intresset varit vikande för kortkurserna har Komvux i samverkan med Aktema beslutat att låta kortkurserna vara vilande ett tag. Istället har Komvux intensifierat satsningen på att öppna gränserna mellan Särskild utbildning för vuxna och grundläggande nivå inom kommunal vuxenutbildning. För elever med lindrig utvecklingsstörning som har förutsättningar att läsa t.ex. svenska, engelska och/eller matematik erbjuder vi individualiserade studier i mindre grupper på grundläggande nivå. På ett par år har antalet elever ökat från fem till trettio som innebär att Komvux i större utsträckning når elever med lindrig utvecklingsstörning.

Utbildning i svenska för invandrare (sfi)

Sfi bedrivs i egen regi av Komvux på S:t Olofsskolan. Volymen studerande har ökat från 750 i december 2011 till 834 i december 2012. Studier erbjuds

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

i en stor variationsbredd utifrån individens förutsättningar och ett antal yrkesinriktningar finns också. Flera av dessa har direkta övergångar till yrkesutbildning på gymnasial nivå, med extra språkstöd.

Grundläggande vuxenutbildning

Grundläggande vuxenutbildning bedrivs i egen regi av Komvux på Källvindsskolan, samt i Hageby. Den största omfattningen utgörs av elever med invandrarbakgrund som behöver komplettera sina betyg med svenska som andraspråk och engelska. Verksamheten i Hageby avvecklas under 2012. Under ett par år hade det varit ett minskat intresse att studera i Hageby, men under 2012 var det ett ökat intresse från eleverna att studera i Hageby. Därför har Komvux varit kvar i Hageby under 2012. Från och med 2013 kommer gruppen att finnas på Campus Fenix där eleverna kan läsa svenska som andraspråk, matematik och samhällskunskap. För att kunna möta elever som av olika skäl inte vill eller klarar av att studera i ett kursutformat system är det av vikt att Komvux på grundläggande nivå kan erbjuda studier i en sammanhållen grupp, där eleverna studerar på olika nivåer utifrån sina förkunskaper.

Mottagningsenheten Slussen har vidareutvecklats genom att ha en sammanhållen grupp, för att möta de behov som de studerande har. I verksamheten har arbetats fram planer som möjliggör att den studerande kan skapa rutiner för sina studier.

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 Kungsgårdsgymnasiet som genomför floristutbildning och dels av Ebersteinska gymnasiet som genomför utbildning yrkesförare, bygg och lackering. Tio externa utförare, varav en folkhögskola, har genomfört ungefär hälften av den gymnasiala vuxenutbildningen.

Statsbidraget för yrkesvux har möjliggjort en fortsatt stor satsning på yrkesinriktad vuxenutbildning.

Under 2012 har vi haft en fortsatt hög avropsvolym. Totalt har 3 625 personer kunnat läsa på gymnasial nivå (inklusive yrkesämnen).

Vägledning

Kommunens studie- och yrkesvägledning för vuxna finns på Vägledningscentrum med lokaler på Hospitalsgatan 20. Under året har flera marknadsföringsinsatser genomförts, bland annat reklam på reklampelare runt om i Norrköping. Tillströmningen av besökare har varit fortsatt hög.

Tidsserie med nyckeltal för vuxenutbildningen

Skolform	2012	2011	2010	2009	2008
Särvux (antal studerande)	85	95	94	88	92
Svenska för invandrare (antal studerande)	787	786	891	867	778
Grundläggande vuxenutbildning (heltidsstudieplatser)	340	277	321	277	263
Gymnasial vuxenutbildning (heltidsstudieplatser)	1 619	1 508	1 428	1 287	1 118

5. Ekonomiska förutsättningar

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden fick 2012 totalt en budget på 477 092 tkr, inklusive en tilläggsbudget från den centrala lönepotten på 1 600 tkr. Vid bokslutet redovisas nu ett positivt resultat på 19 218 tkr.

Den största budgetposten inom arbetsmarknadskontorets verksamheter finns inom verksamheten ekonomiskt bistånd och gäller försörjningsstöds kostnader. Dessa kostnader har sedan 2007 stigit kraftigt och beräknades göra det även under 2012. Prognoserna baserades till stora delar på bedömningar av arbetslöshetens utveckling, men även på en förväntad anhöriginvandring. En bit in på året såg läget annorlunda ut och nämnden prognostiserade då ett överskott. Vid bokslutet redovisas en positiv avvikelse på drygt 12 miljoner kronor från budgeten, som var närmare 280 miljoner kronor.

Arbetsmarknadskontorets andra verksamhet arbetsmarknadsåtgärder omorganiserades under 2012 och bytte också namn till arbetsmarknadsenheten. Där skedde stora organisatoriska förändringar, som rent kostnads mässigt var svåra att beräkna, då de innefattade personal-, lokal- och övriga kostnads konton. Enheter lades ner och många tjänster påverkades. Antalet årsarbetare på arbetsmarknadsenheten har minskat från 65 år 2011 till 26 år 2012. Samtidigt minskades verksamhetens lokalytor kraftigt. Detta har bidragit till nämndens positiva bokslutsresultat. Den stora förändringen påverkade också möjligheterna att tillsätta de platser som finns för arbetsmarknadsinsatser. Det arbetet kom igång senare under 2012 och bidrog därför också till ett överskott i bokslutet.

Slutligen har nämndens samtliga verksamheter inklusive vuxenutbildningen påverkats av kommunens inköps- och anställningsstopp, vilket bidragit till att flera konton visar positivt resultat nu i bokslutet.

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

RESULTATRÄKNING	2012	2011
Verksamhetens intäkter	119 434	164 054
Verksamhetens kostnader	-576 212	-603 641
Kapitalkostnader	-1 096	-763
Verksamhetens nettokost	-457 874	-440 350
Budget	477 092	434 387
Årets resultat	19 218	-5 963
Nettoinvesteringar	184	1 679

NETTOKOSTNAD PER VERKSAMHET	2012	2011	2010	2009	2008
Politisk verksamhet	455	550	298	322	347
Nämndadministration	734	811	763	752	736
Arbetsmarknadsåtgärder	43 481	50 524	57 623	57 892	65 900
Kommunal vuxenutbildning	93 355	79 188	73 254	69 997	71 699
Ekonomiskt bistånd	319 850	309 277	282 185	252 993	232 760
Verksamhetens nettokostnad	457 874	440 350	414 123	381 956	371 442

6. Mål inklusive fokusområden i Uppdragsplan 2012

Mål 1/ Fokusområde 1 – Utbildning

För att höja utbildningsnivån i Norrköping ska alla arbetslösa i kommunen som inte har mer än grundskola erbjudas yrkes- eller annan utbildning.

Utfall

Målet är delvis uppfyllt. För att målet ska nås bedriver vuxenutbildningen ett flertal aktiviteter – se återrapportering under mål 1. Samtliga aktiviteter förväntas bidra till måluppfyllelse, men någon direkt mätning av måluppfyllelse har inte genomförts.

Aktiviteter för att nå målet

Vuxenutbildning

Uppdrag: Mål 1/ Fokusområde 1

Namn på aktiviteten

Breddat uppdrag

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret, vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Ett antal insatser inom olika områden är planerade. **Se nedan**

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2012.

Vem ansvarar för genomförandet?

Se respektive område nedan

Återrapportering

1) Erbjuder utbildningar med stor efterfrågan inom ramen för Norrköpings kommunala vuxenutbildning.

Fortsätta med nuvarande utbud, som kan kompletteras via avgränsad upphandling inom nytt område under 2012. Vi kan också lägga uppdrag till egna enheter. Inför 2013 kan avtal avslutas eller förlängas och nya utbildningar kan upphandlas.

Ansvar: AV-nämnden och chef vuxenutbildningen

Återrapportering: Alla tidigare utbildningar har kvarstått under året. Inga nya uppdrag har lagts på kommunala enheter. En ny utbildning för nyanlända, inriktning lokalvård, startas i samarbete mellan Komvux/sfi och arbetsförmedlingen. Utbildningen Vuxenanpassad Pedagogik (VAP) har flyttats från Folkuniversitetet till Komvux. Inför 2013 avslutas allmänna ämnen vid Folkuniversitetet. Inga nya utbildningar har upphandlats för 2012. Kommunen har kunnat erbjuda många personer studier i annan kommun om utbildningen inte har funnits i Norrköping. Väktarutbildning har arbetats fram under hösten och tillkommit som sökbar utbildning under hösten 2012. Utbildningen genomförs av MoA lärcenter och under våren 2013 kommer de studerande läsa med interkommunal ersättning via Linköpings kommun.

2) Erbjuder möjligheter till studier via interkommunal ersättning.

Under 2012 har merparten av ansökningarna beviljats och med tillräckliga ekonomiska ramar kan detta fortsätta. På detta sätt kompletteras det egna utbudet för att motsvara arbetsmarknadens efterfrågan på kompetens.

Ansvar: rektor kommunal vuxenutbildning

Återrapportering: I princip samtliga behöriga sökande beviljas studier via interkommunal ersättning. Undantagen rör utbildningar som vi erbjuder inom ramen för vårt normala utbud i kommunen, där den sökande inte kan anföra särskilda skäl för studier på annan ort. Även

personer med högskoleutbildning kan få ansökan avslagen.

3) Etablera lärlingsutbildningar

Från och med 2011 kan vuxenutbildning erbjudas via lärlingsutbildning ute på arbetsplatser. Detta kan erbjuda nya möjligheter för att skapa utbildning mot smalare yrkesområden. Det kan även vara en möjlighet att erbjuda en lämplig lärmiljö för vissa personer.

Ansvar: utbildningsanordnare inom vuxenutbildningen och rektor kommunal vuxenutbildning

Återrapportering: Under året har informationsinsatser genomförts, med syfte att göra lärlingsutbildningen för vuxna känd på arbetsmarknaden. Detta har bidragit till att ett antal utbildningar har startat. Både arbetsgivare och privatpersoner kontaktar också utbildningskontoret med förslag på nya utbildningar, vilket sannolikt leder till kontinuerlig igångsättning av nya utbildningar.

De utbildningar som har bedrivits under 2012 är inom följande områden:

- *Serviceassistentutbildning för människor med en utvecklingsstörning.*
- *Bilmekaniker*
- *Utbildning tunga maskiner*
- *Industriutbildning*
- *Handelsutbildning*
- *Vård- och omsorgsutbildning*

4) Erbjud studier på grundläggande nivå för att förbereda individerna för studier på gymnasial nivå.

Om alla i prioriterad målgrupp ska ges goda möjligheter att klara studier på gymnasial nivå, behöver en viss andel inleda studier på grundläggande nivå.

Ansvar: Vägledningscentrum och rektor Komvux

Återrapportering: Efterfrågan på studier på grundläggande nivå har ökat under året. Detta beror i första hand på att stora elevgrupper avslutat sfi och väljer att gå vidare i studier, samt att personer med olika typer av funktionshinder

söker sig till vuxenutbildningen.

5) Utveckling av insatser vid Vägledningscentrum

Samarbetet mellan arbetsmarknadsenhetens personal och utbildningskontorets vägledare ska generera utvecklade möjligheter att nå fram med erbjudande om utbildning till prioriterad målgrupp. Överväga förstärkning av vägledningsfunktionen.

Ansvar: Samordnare Vägledningscentrum och chef vuxenutbildningen

Återrapportering: Samarbetet inom vårt "breddade vägledningscentrum" har påbörjats och genererar fler personer som kommer till Vägledningscentrum via Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten. Ytterligare en vägledare har anställts under sommaren. Från och med augusti arbetar åtta vägledare och en informatör vid Vägledningscentrum.

6) Utveckla samarbetet med arbetsförmedlingen

Etablera starkare relationer mellan Vägledningscentrum och arbetsförmedlingen, för att säkerställa god kunskap om varandras verksamheter, i syfte att stärka kopplingen mellan vuxenutbildningens möjligheter och arbetssökande vid arbetsförmedlingen.

Vuxenutbildningen kan möjliggöra fortsättning på arbetsförmedlingens satsning på unga inom ramen för folkhögskolan.

Utveckla samverkanslösningar för yrkesinriktad utbildning riktad mot nyanlända. Arbetsförmedlingen ansvarar för yrkesinriktning och vuxenutbildningen ansvarar för språkutvecklingen.

Kommunen och arbetsförmedlingen kan skapa möjligheter för individen att tillgodoräkna sig arbetsmarknadsutbildningar inom den kommunala vuxenutbildningen, för att erhålla formella betyg

Pröva möjligheten med lärlingsutbildning i ett tidigt skede för nyanlända.

Ansvar: chef vuxenutbildningen

Återrapportering: Samarbetet mellan Vägledningscentrum och arbetsförmedlingen har utvecklats positivt under året.

Kunskapen om Vägledningscentrum har växt vid arbetsförmedlingen, vilket lett till ökad överströmning av personer från arbetsförmedlingen till Vägledningscentrum.

Vägledningscentrum deltar var tredje vecka i arbetsförmedlingens möten, informerar om utbildningar samt deltar i arbetsförmedlingens branschmässor. Samordnaren på Vägledningscentrum och en utsedd kontaktperson på arbetsförmedlingen träffas regelbundet och diskuterar frågor som behov, ansökningstider, informationsinsatser och utvecklingsområden. Vägledningscentrum har bjudit in arbetsförmedlingens ungdomshandläggare till ett informationsutbyte med fokus på ungdomar, samt besökt arbetsförmedlingens ansvarige tjänsteman inom etableringsuppdraget.

Vägledningscentrum har förstärkt insatserna för de studerande inom arbetsförmedlingens satsning vid Marieborgs folkhögskola.

En ny utbildning för nyanlända, inriktning lokalvård, startas i samarbete mellan Komvux/sfi och arbetsförmedlingen. Komvux ansvarar för språkutbildningen och arbetsförmedlingen för yrkesdelen.

7) Påvisa möjligheterna med samhällets stöd till finansiering av studier

Studiefinansiering i form av studielån betraktar många individer som ett hinder för studier. Det är viktigt att vi då utmanar individen i sina framtidsfunderingar, för att göra överväganden om vad en investering i utbildning kan innebära. Utöver det som Centrala studiestödsnämnden erbjuder, kan även kommunen på individbasis bevilja bibehållet försörjningsstöd under en viss tid, för att individen ska komma igång med sina studier.

Ansvar: all personal inom vuxenutbildningen

Åtterrapporing: Framförallt personalen vid Vägledningscentrum betonar detta mycket tydligt i enskilda samtal och allmän information om studier. En informationsinsats under vintern, då en vägledare beskrev studiestödssystemet för personal inom arbetsmarknadskontoret, har också bidragit till ökad kunskap för handläggare inom ekonomiskt bistånd.

8) Profilerad marknadsföring

Vuxenutbildningen ska genomföra en bred marknadsföringsinsats, med syfte att tydliggöra

vuxenutbildningens möjligheter och Vägledningscentrums resurser. Översyn och utveckling av web-platser är en viktig del.

Ansvar: chef vuxenutbildningen och informatör
Vägledningscentrum

Åtterrapporing: Under våren har särskilt fokus riktats mot att utveckla informationen på internet. De websidor som finns på kommunens hemsida har ett fylligare och bättre uppdaterat innehåll.

Vägledningscentrum har under vecka 46 genomfört en stor marknadsföringskampanj i Norrköping på reklampelare. Syftet har varit att visa kommunmedborgarna vad Vägledningscentrum kan erbjuda, samt att aktivt försöka nå de grupper som är i störst behov av utbildning och vägledning. Kampanjen har utarbetats i samarbete med en reklambyrå.

Vägledningscentrum har hållit vuxenutbildningsmessa samt deltagit i evenemang runtom i stan för att synas och marknadsföra verksamheten.

Övergången till ansökan via webben innebar vissa inkörningsproblem under våren, men till hösten 2012 har dessa i princip helt försvunnit och webansökan bedöms nu fungera tillfredsställande. Åtta webbstugor har arrangerats på Källvindsskolan respektive S:t Olofsskolan. Vägledare har varit tillgängliga för sökande och tillfällena har varit välbesökta.

9) Etablering av organisation för det kommunala informationsansvaret

När kommunen har fått igång arbetet med informationsansvaret ges möjligheter att nå fram till individer som tillhör prioriterad målgrupp på ett nytt sätt.

Ansvar: chef vuxenutbildningen

Åtterrapporing: Personal på utbildningskontoret har påbörjat arbetet med kartläggning av personer i målgruppen. Arbetet sammanlänkas med kommunens arbete kring informationsansvaret för ungdomar under 18 år och erfarenheterna kring detta arbete tas tillvara i arbetet med den prioriterade målgruppen. En specialpedagog och en kurator har under senare delen av hösten rekryterats för ändamålet. De båda personerna kommer börja sina

anställningar under våren.**Mål 2/ Fokusområde 2 – Barnfamiljer**

För att minska barnfattigdomen ska barnfamiljer i större utsträckning klara sin egen försörjning. Av hushållen som avslutas inom ekonomiskt bistånd ska andelen barnfamiljer öka under 2012 jämfört med 2011.

Utfall

Målet är delvis uppfyllt. Andelen avslutade barnfamiljer har varit cirka 28 procent både 2011 och 2012. År 2011 avslutades totalt 2 105 hushåll inom ekonomiskt bistånd, varav 586 barnfamiljer (27,8 procent). År 2012 avslutades totalt 2 292 hushåll, varav 639 barnfamiljer (27,9 procent).

Precisering

Ledningsgruppen för arbetsmarknadskontoret har preciserat målet för arbetsmarknadsenheten och ekonomiskt bistånd enligt följande:

Precisering 2:1 Utrikesfödda barnfamiljer ska prioriteras. Av hushållen som avslutas inom ekonomiskt bistånd ska andelen utrikesfödda barnfamiljer öka under 2012 jämfört med 2011.

Utfall

Andelen har minskat under året från 14,9 procent första halvåret 2012 till 13,4 procent för helåret 2012. För 2011 finns endast uppgifter tagna ur verksamhetssystemet Viva, som togs i bruk hösten 2011. Andelen var då 14 procent.

Aktiviteter under året för att nå målet**Arbetsmarknadsenheten*****Uppdrag: Mål 2******Namn på aktiviteten***

Utvecklingsanställning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten, Anställningsteamet

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utvecklingsanställningar ska matchas med i huvudsak försörjningsstödstagande familjeförsörjare. Efter att personen fått adekvat

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

vägledning och provats för att vara lämplig för anställning erbjuds den ett års utvecklingsanställning. Behov av utbildning i samband med anställningen ses över och erbjuds individuellt.

När ska aktiviteten genomföras?

2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Förändringen avseende metod och samverkan för att erbjuda försörjningsstödstagande familjeförsörjare utvecklingsanställning är genomförd. Tidigare gick flödet via arbetsförmedlingen – idag kommer ärendet från ekonomiskt bistånd via Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten. Svårigheten är att matcha individ med anställning, då många av deltagarna talar dålig svenska och har väldigt liten erfarenhet av svenskt arbetsliv.

Under hösten fick vi återigen samverka med arbetsförmedlingen kring lämpliga kandidater för anställning på grund av för få lämpliga anvisningar från ekonomiskt bistånd. I de fall ärendet kom via ekonomiskt bistånd hade vi större möjligheter att påverka vem som fick anställning och på vilket sätt personen blivit uttagen för anställning.

Uppdrag: Precisering 2:1**Namn på aktiviteten**

Servicetraine

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten, Anställningsteamet

Hur ska aktiviteten genomföras?

Kommunens förvaltningar ska ta fram platser för personer som talar något av de stora invandrarpråken. Platsen ska matchas med i huvudsak försörjningsstödstagande familjeförsörjare. Samarbete ska ske med vuxenutbildningen för att på olika sätt bistå med kompletterande utbildning under anställningsåret. Samarbete ska ske med arbetsförmedlingen kring bidrag för nystartsjobb.

När ska aktiviteten genomföras?

Aktiviteten planeras att starta den 1 april och ska pågå under ett år.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Aktivitetsstarten blev senarelagd bland annat till följd av att de kommunala enheterna var ovilliga att ta ställning till anställningar inför semesterperioden, då sommarplaneringen sedan länge var klar när projektet beslutades. Arbetsmarknadsenheten påbörjade därför arbetet med att matcha individ och arbetsställe vecka 32.

Samtliga 30 anställningar är nu gjorda och de sista påbörjar sina anställningar under januari 2013. Den nödvändiga metoden har varit att ta fram platser och kandidater momentant. Det har varit en stor insats att både matcha kompetens med verksamhetens behov och att informera alla berörda om mångfaldsarbete och villkoren i svenskt arbetsliv. Marknadsföring har delvis gjorts med hjälp av media (lokal tv och lokaltidning) och genom riktad information.

Planen är att under anställningsåret erbjuda i huvudsak gruppvägledning syftande mot studier. Några trainees har redan från start valt att kombinera anställningen med utbildning.

Namn på aktiviteten

Orangeriet 2

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

ESF-projektet Orangeriet 2

Hur ska aktiviteten genomföras?

Deltagarna kommer att tillsammans med projektledarna arbeta fram idéer som skulle kunna leda till socialt företagande.

När ska aktiviteten genomföras?

2012 (projektet pågår från november 2011 till juni 2014)

Vem ansvarar för genomförandet?

Projektet ansvarar för sina egna resultat. Arbetsmarknadskontorets roll är att medverka i styrgrupp, medfinansiera och matcha deltagare med projektet.

Återrapportering

I början av året var det svårt att få tillräckligt många intresserade av projektet, trots att projektledarna varit mycket öppna att ta emot alla. Vi har därför provat olika metoder för att öka intresset för deltagande. En delvis framgångsrik metod har varit att förbehållslöst bjuda in försörjningsstödstagare till en guidad visning för att sedan låta de personer återkomma som vill bli anvisade. Andra aktiviteter som har genomförts under året för att öka intresset för Orangeriet 2 är:

- En informationsfilm har tagits fram som visas på platser där många försörjningsstödstagare vistas (exempelvis Portalen i Hageby).
- Under hösten samverkade Orangeriet 2 och VLC-AME i en mer konkret

och riktad information till ungdomar, där en potentiell företagsidé presenterades. Samtliga som kom visade sig intresserade av att prova på att delta.

- Resultat kommuniceras med presumtiva deltagare.

Efter dessa åtgärder har deltagarantalet ökat markant, men även omsättningen på deltagare har varit relativt stor.

En hypotes kring varför det är svårt att få deltagare till en så öppen verksamhet är att det är svårt att beskriva och motivera till en verksamhet som bygger på deltagarens egna idéer. Troligen kommer det bli en god spiral när det finns mer verksamhet att visa, som exempelvis någon form av självbärande kooperativ.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag: Mål 2

Namn på aktiviteten

Fokus på barnfamiljer

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Enheterna inom ekonomiskt bistånd ska särskilt uppmärksamma barnfamiljerna. Gruppen är en prioriterad målgrupp som ska synliggöras i det dagliga arbetet genom anvisningar till Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten, personliga möten och erbjudande av insatser som ett led till egenförsörjning (Rehabresurs samArbete, FIRA, med mera).

När ska aktiviteten genomföras?

Under verksamhetsåret 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Varje enhetschef har ett särskilt ansvar för sin enhet.

Återrapportering

Barnfamiljer prioriteras på olika sätt i det dagliga arbetet på enheterna. Som exempel kan nämnas att handläggare och enhetschefer gör kontinuerliga uppföljningar av barnfamiljsärenden för att hitta nya vägar mot egen försörjning. I de grundutredningar som görs i varje nytt ärende finns ett fokus på familje-/barnsituation. Barnfamiljer prioriteras när vuxenstuderande anvisas till feriearbete. Barnfamiljer prioriteras även i besökssammanhang och vid eventuell gruppinformation.

Uppdrag: precisering 2:1***Namn på aktiviteten***

Fokus på utrikesfödda barnfamiljer

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utrikesfödda barnfamiljer ska prioriteras i gruppen barnfamiljer. Olika insatser ska i större utsträckning kunna erbjudas personer med andra språkkunskaper än svenska.

När ska aktiviteten genomföras?

Under verksamhetsåret 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Varje enhetschef har ett särskilt ansvar för sin enhet

Återrapportering

Enheterna på ekonomiskt bistånd prioriterar i sitt dagliga arbete så att målgruppen barnfamiljer – och särskilt delgruppen utrikesfödda barnfamiljer – kommer i fokus. Det är dock viktigt att detta uppdrag i största möjliga utsträckning stöds av andra verksamheter inom arbetsmarknadskontoret och inom andra kommunala enheter. Hittills har erfarenheterna visat att det finns stora svårigheter att hitta praktikplatser, rehabiliteringsinsatser och andra arbetsmarknadsinsatser för personer som inte behärskar det svenska språket och därmed riskerar dessa personer att bli kvar i försörjningsstöd under en lång period.

Vuxenutbildning**Uppdrag:** Mål 2 / Fokusområde 2***Namn på aktiviteten***

Studieinformation för föräldrar

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Ekonomiskt bistånd, Vägledningscentrum-utbildningskontoret och Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Samarbete och möten mellan företrädare för ekonomiskt bistånd, Vägledningscentrum-utbildningskontoret och Vägledningscentrum-

arbetsmarknadsenheten. Dessa ska ha sådan kontakt med varandra att det blir möjligt att identifiera vilka insatser som Vägledningscentrums verksamhet kan bidra med för att nå målet.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Samordnare på Vägledningscentrum är ansvarig för Vägledningscentrum-utbildningskontorets aktiviteter.

Återrapportering

Kontakten mellan Vägledningscentrum-utbildningskontoret och Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten har utvecklats positivt under våren. Vägledningscentrum har bland annat etablerat samarbete med insatsen *Communicare*, vilket öppnar för kontakt med unga föräldrar. Studie- och yrkesvägledarna kommer i sin dagliga verksamhet i kontakt med unga föräldrar och kan då snabbt fånga upp dem. Trepartsamtal med handläggare från ekonomiskt bistånd har exempelvis varit en metod för att säkerställa bästa möjliga väg vidare för de unga föräldrarna.

Kontakter mellan ekonomiskt bistånd och Vägledningscentrum-utbildningskontoret (studier) är ett område som bör utvecklas mera för att kunna arbeta med riktade insatser mot grupper som är prioriterade inom ekonomiskt bistånd.

Mål 3 – Ungdomshushåll

Ungdomar ska klara sin egen försörjning. Av hushållen som avslutas inom ekonomiskt bistånd ska andelen ungdomshushåll öka under 2012 jämfört med 2011.

Utfall

Målet är uppfyllt. Andelen avslutade ungdomshushåll har ökat från 27 procent år 2011 till 31 procent år 2012. År 2011 avslutades totalt 2 105 hushåll, varav 564 ungdomshushåll (26,8 procent). År 2012 avslutades totalt 2 292 hushåll, varav 704 ungdomshushåll (30,7 procent).

Precisering

Ledningsgruppen för arbetsmarknadskontoret har preciserat målet för ekonomiskt bistånd enligt följande:

Precisering 3:1 Arbetssättet för ungdomar som har utarbetats i det tidigare projektet Jobbfokus ska testas. Det kräver att antalet ungdomar som får del av denna insats ökar till ”normala nivåer” under första delen av 2012.

*Aktiviteter under året för att nå målet***Arbetsmarknadsenheten****Uppdrag: Mål 3*****Namn på aktiviteten***

Efter plugget

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten, Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten och praktiksamordningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Samtliga ungdomar som slutar gymnasiet och söker ekonomiskt bistånd för första gången blir direktanvisade till en arbetskonsulent vid Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten. De erbjuds gruppvägledning och en praktikplats. I de fall ungdomen visar sig ha särskilda behov som bedöms hindra ungdomen från att nå arbetsmarknaden, så fångas denne upp för individuell vägledning.

När ska aktiviteten genomföras?

juni – oktober 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Antalet ungdomar i målgruppen som söker ekonomiskt bistånd har minskat betydligt och bland dem som anvisats Efter Plugget har avhoppet varit många. En tänkbar förklaring är att arbetsförmedlingen idag fångar upp ungdomar direkt vid skolavslut och att ungdomarna omfattas av Ungdomsgarantin redan dag ett som arbetslösa.

Totalt anvisades 81 ungdomar varav:

- 54 aldrig kom och inte heller fullföljde sin ansökan om ekonomiskt bistånd. Av dessa 54 fick 28 procent någon form av ekonomiskt bistånd i december 2012.
- 27 ungdomar kom till våra insatser. Av dessa fick 40 procent någon form av ekonomiskt bistånd i december.

En möjlig slutsats är att själva vetskapen om insatsen har varit ett effektivt redskap för de unga som haft andra möjligheter till försörjning och därför valt andra sätt att finansiera inträdet i vuxenlivet. Det har också varit effektivt för dem som valde att komma till insatsen. De hade förmodligen inga alternativ och majoriteten av dem har inte ekonomiskt bistånd i december månad.

Vi kan också konstatera att det var en låg summa ekonomiskt bistånd som gick till målgruppen i december. Förmodligen bor dessa unga fortfarande i hushållsgemenskap med andra – troligen med föräldrarna.

Namn på aktiviteten

Ungdomstraineer

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten, Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten, Praktksamordningen och Anställningsteamet

Hur ska aktiviteten genomföras?

Ungdomar som bedöms ha svårigheter att, via arbetsförmedling och/eller utbildningssystemet, nå arbetsmarknaden erbjuds grupp vägledning och en traineeanställning.

När ska aktiviteten genomföras?

september – december 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Samtliga ungdomstraineepplatser har tillsatts under hösten. Uttagningen av lämpliga kandidater har varit förhållandevis lätt, då flera kommer från ett ungdomsprojekt som lades ned i förtid. Samverkan med särskilda ungdomshandläggare inom ekonomiskt bistånd (Jobbfokus) har också underlättat att finna och motivera målgruppen. De arbetsplatser vi har haft har dels varit de från föregående år, dels de som vår Praktksamordning tagit fram via sitt kontaktnät.

Ungdomarna kommer under sin anställningstid erbjudas särskilt anpassad grupp vägledning för att få kunskap om möjliga studievägar.

Ekonomiskt bistånd***Uppdrag: Mål 3******Namn på aktiviteten***

Fokus på ungdomar

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Ungdomar ska prioriteras till olika insatser inom arbetsmarknadsenheten.

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Bland annat ska alla ungdomar som avslutar gymnasiet och söker ekonomiskt bistånd första gången anvisas till Efter plugget.

När ska aktiviteten genomföras?

Under verksamhetsåret 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna på varje enhet

Återrapportering

Här följer några exempel på vad som har gjorts för att prioritera ungdomshushållen:

- Vid ärendegenomgångar bevakas gruppen ungdomar.
- Alla ungdomar som avslutar gymnasiet och söker ekonomiskt bistånd första gången anvisas till Efter plugget.
- Informationsmaterial har tagits fram riktat till ungdomar som för första gången ansöker om ekonomiskt bistånd.
- Ungdomar prioriteras till olika insatser inom arbetsmarknadsenheten.
- Ungdomar prioriteras i besökssammanhang och vid eventuell gruppinformation.
- Inom teamen på enhet 3 har vissa handläggare ansvaret att särskilt arbeta med ungdomar. Teamen går igenom varje ungdomshushåll för att belysa möjligheten till anvisning/beställning till Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten eller deltagande i annan aktivitet.
- Ett särskilt utskick har gjorts till ungdomar i rätt ålderskategori med information om möjligheten till feriearbete inom kommunen.
- Enhet 2 har särskilda handläggare som arbetar med ungdomar.

Uppdrag: Precisering 3:1

Namn på aktiviteten

Implementera Jobbfokus-metoden

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Enhet 2

Hur ska aktiviteten genomföras?

Mottagningen fortsätter att lämna nya ungdomsärenden till enhet 2. Chef för enhet 2 ska också fortsätta diskussion med verksamhetschef om hur

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

uppdraget ska genomföras på bästa sätt med tanke på omorganisationen av ekonomiskt bistånd (indelningen av ekonomiskt bistånd i fyra enheter med olika team).

När ska aktiviteten genomföras?

Under verksamhetsåret 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschefen för enhet 2 har ett särskilt ansvar

Återrapportering

Mottagningen slussar nya ungdomar utan gymnasieexamen till två handläggare på enhet 2. Dessa handläggare har egna kontaktpersoner på arbetsförmedlingen. Ärendemängden följs upp kontinuerligt och bedöms vid årsskiftet ligga på normala nivåer.

Vuxenutbildning**Uppdrag: Mål 3****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

Utbildningskontoret gör kontinuerligt under året en översyn av de gymnasiala utbildningarna, vilket resulterat i en bedömning av om utbudet i stort motsvarar efterfrågan från både individ och arbetsmarknad. Hittills har bedömningarna varit att utbudet har motsvarat efterfrågan i stort, och de utbildningar som kommunen själv inte arrangerar har vi i stor utsträckning kunnat erbjuda i annan kommun.

Under hösten har branschen kommit med önskemål om en väktarutbildning

som en av utbildningsanordnarna kan anordna. Under våren kommer den utbildningen kunna komma igång i samarbete med Linköpings kommun.

Mål 4 – 90 procent godkänt

Mål 4: Minst 90 procent av avslutade kurser inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning ska ha lägst betyget godkänt.

Utfall

Målet är delvis uppfyllt.

Aktiviteter under året för att nå målet

Vuxenutbildning

Uppdrag 4

Mål 4: Minst 90 procent av avslutade kurser inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning ska ha lägst betyget godkänt.

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.

Återrapportering

Inom grundläggande vuxenutbildning har 97 procent av de studerande fått lägst betyget godkänt. Inom den gymnasiala utbildningen har 74,5 procent av de studerande nått målet. För gymnasiala yrkesämnen når 88,6 procent godkända betyg.

Namn på aktiviteten

Framgångsrik vägledning

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vägledningscentrum

Hur ska aktiviteten genomföras?

Större andel av de studerande ska innan start av studier ha blivit involverade i vägledningsinsatser. De kan då få hjälp att fatta välgrundade beslut om val av utbildning/kurs/nivå/studieform, som skapar goda förutsättningar för framgångsrika studier.

När ska aktiviteten genomföras?

Kontinuerligt

Vem ansvarar för genomförandet?

Personalen vid Vägledningscentrum

Åtterrapporing

Utvärderingen av Vägledningscentrum under året visar att besöksfrekvensen är hög och att besökarna i huvudsak är mycket nöjda med verksamheten.

7. Utvecklingsområden

I det här kapitlet redovisas vad som gjorts under det som benämns utvecklingsområden i AV-nämndens uppdragsplan 2012.

1 Grundläggande vuxenutbildning

1) Den grundläggande vuxenutbildningen ska utvecklas för att nå vuxna som har lång väg till gymnasiala studier.

Aktiviteter under året

Vuxenutbildning

<i>Uppdrag:</i> Grundläggande vuxenutbildningen

Namn på aktiviteten

Sammanhållen grupp

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Komvux

Hur ska aktiviteten genomföras?

Komvux ska vidareutveckla den sammanhållna gruppen för studerande med inlärningssvårigheter

När ska aktiviteten genomföras?

2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Rektor Komvux

Återrapportering

Antalet studerande har sedan 2011 tredubblats och vi har därför startat flera grupper. De flesta läser svenska, engelska och matematik. Några elever har uppnått godkänt för åk 9. Många studerande kommer via vård- och omsorgskontoret eller psykiatrin.

Namn på aktiviteten

Sfi + GV

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Komvux

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utveckla utbildning för personer med kortare skolbakgrund som inte nått sfi D-nivå. Utbildningen ska förutom svenska även innehålla inslag av matematik och omvärldskunskap

När ska aktiviteten genomföras?

2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Rektor Komvux

Återrapportering

På S:t Olofsskolan under 2012:

- utvecklades och genomfördes studieförberedande orienteringskurs *Svenska som andraspråk med inslag av vardagsmatematik och omvärldskunskap* (170 verksamhetspoäng).
- utvecklades ytterligare två studieförberedande orienteringskurser, *Grundläggande matematik / vardagsmatematik* (100 vp) samt *Samhälls- och omvärldskunskap för vuxna invandrare* (100 vp), som båda genomfördes under hösten 2012.
- utvecklades nationell delkurs i *Svenska som andraspråk* (180 vp) för personer med kortare skolbakgrund, genomfördes under hösten 2012.

Kurserna utvecklades i samarbete med och för elever som av olika anledningar inte har förutsättningar att nå målen för en D-kurs på sfi och på så vis komma vidare i studier på grundläggande nivå. Den genomförda

kursen fungerade bra, upplevdes av eleverna som skraddarsydd. Deltagandet var mycket aktivt.

2 Barnperspektivet

2) AV-nämndens verksamheter ska utveckla arbetssätt för att bättre tillämpa barnperspektivet i handläggningen av ärenden.

Aktiviteter under året

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag: Barnperspektivet

Namn på aktiviteten

Barnperspektiv i handläggningen

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

För att öka medarbetarnas medvetenhet om barnperspektivet ska detta återkommande diskuteras på arbetsplatsträffar och särskilt vid ärendeforum och ärendegenomgångar. Bland annat ska innehållet i grundutredningen anpassas och frågor ska ställas till familjer med barn så att barnens situation synliggörs. Ett mål är att barnperspektivet ska kunna utläsas tydligare i dokumentationen i grundutredningar, journal samt övrig dokumentation inom myndighetsutövningen.

När ska aktiviteten genomföras?

I det löpande dagliga arbetet

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna har ansvar för uppdraget på sina enheter.

Återrapportering

Aktiviteten pågår på samtliga enheter. Ett konkret resultat är att grundutredningen har fått en ny struktur för att synliggöra barnens situation. För att öka medarbetarnas medvetenhet om barnperspektivet kan som exempel nämnas att enhet 3 under vårens planeringsdag arbetade med barnperspektivet och hur man ska tänka kring bemötande, samverkan och dokumentation. Se även återrapporteringar under mål 2 respektive systematiskt kvalitetsarbete, punkten Interkontrollplan och granskningsplan för 2012.

3 Sociala företag

3) AV-nämndens verksamheter ska främja framväxten av sociala företag i kommunen. Alla praktiska verksamheter i arbetsmarknadskontorets regi som erbjuder arbetsträning bör granskas utifrån möjligheten att knoppa av verksamheterna till arbetsintegrerande sociala företag.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Kort efter att detta utvecklingsområde formulerats blev det aktuellt att kraftigt reducera och organisera om arbetsmarknadsenhetens verksamhet. Det medförde att ett par månader in på 2012 fanns det inga praktiska verksamheter kvar att knoppa av.

En av de praktiska verksamheter som fanns i egen regi vid ingången till 2012, men som avvecklades i början av året, var kommunens möbellagerverksamhet (Hallen). Omkring juni 2012 gav AV-nämnden arbetsmarknadskontoret i uppdrag att utreda hur man skulle kunna göra möbellaget till ett socialt företag. I september presenterades ett förslag som AV-nämnden ställde sig bakom. Förslaget går i korthet ut på att arbetsmarknadskontoret av ett socialt företag direktupphandlar 18 månaders drift av möbellaget. Avtal har tagits fram och verksamheten kan förhoppningsvis starta under februari 2013.

4 Från sfi-studier till arbete

4) Samarbetet med näringslivet och arbetsförmedlingen ska utvecklas i syfte att korta tiden från sfi-studier till etablering på arbetsmarknaden. Viktiga områden att samarbeta kring är yrkesinriktad sfi-undervisning, yrkesutbildningar kombinerat med svenska som andraspråk och att skapa fler lärlingsutbildningar med god kvalitet och förankring i arbetslivet.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag: Från sfi-studier till arbete
Namn på aktiviteten Yrkesspären
Ansvarig enhet/er för aktiviteten Arbetsmarknadsenheten, Praktiksamordningen, tar fram praktikplatser åt Komvux/sfi
Hur ska aktiviteten genomföras? Praktiksamordningen tar fram lämpliga platser för språkträning som

matchas med deltagarens yrkesinriktning. Sker i samarbete med sfi.

När ska aktiviteten genomföras?

2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Åtterrapporing

Arbetsmarknadsenhetens roll i "Yrkesspårerna" är att ta fram lämpliga praktikplatser inom ramen för sfi:s uppdrag och deras målgrupper. Resultat av "Yrkesspårerna" är därför inte känt för arbetsmarknadsenheten. I vissa fall är dessutom målgruppen en annan än Arbetsmarknadsenheten (det vill säga personer som inte uppbär ekonomiskt bistånd).

Vi har en betydligt tydligare samverkan i den så kallade Nil-resursen. Där har vi under året tagit bort vuxengruppen och istället satsat på ungdomsgruppen, som nu får fler undervisningstimmar. Samverkan sker mellan Komvux och Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten avseende uttagning av deltagare och praktik i kombination med yrkesorientering, praktik och språkundervisning.

Anledningen till att ta bort "vuxengruppen" var att det är mycket svårt att finna lämpliga språkpraktikplatser för vuxna personer. Vi tror att en anledning är att vi konkurrerar om platser med "Yrkesspårerna".

Ekonomiskt bistånd

***Uppdrag:* Från sfi-studier till arbete**

Namn på aktiviteten

Samarbeten för snabbare etablering på arbetsmarknaden

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

1. Ekonomiskt bistånd kommer från och med april 2012 vara indelat i en mottagning och tre enheter som i sin tur delas i team. Tanken är att varje team ska ha en egen kontaktperson gentemot arbetsförmedlingen.

2. Enhetschefen för mottagningen ska ingå i en arbetsgrupp tillsammans med sfi och arbetsmarknadsenheten. Arbetsgruppen ska beskriva kommunikationsvägar mellan arbetsmarknadskontoret och sfi samt säkerställa dessa så att kommunikationen fungerar.

När ska aktiviteten genomföras?

Under verksamhetsåret 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Återrapportering

1. Verksamheten arbetar enligt teamindelning sedan första maj 2012. Kontaktytorna mot arbetsförmedlingen har inte utvecklats som planerat. Arbetsförmedlingen har inte i tillräcklig utsträckning klarat av att utse kontaktpersoner gentemot teamen.

2. Arbetsgruppen med representanter från ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadsenheten och sfi har lämnat en rapport om hur kontakterna mellan dessa ska säkerställas. I praktiken har dock samarbetet med sfi stagnerat under hösten 2012 med anledning av omorganisation av utbildningskontoret. Aktiviteten har därför inte genomförts enligt planen.

Vuxenutbildning

Uppdrag: Från sfi-studier till arbete

Namn på aktiviteten

Yrkes-sfi hos arbetsförmedlingen

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Komvux/St Olof

Hur ska aktiviteten genomföras?

Nyanlända ska erbjudas yrkesutbildning inom arbetsförmedlingen med språkstöd av sfi-lärare, som knyts till utbildningen.

När ska aktiviteten genomföras?

Start augusti 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Biträdande rektor Komvux

Återrapportering

Planering med arbetsförmedlingen och dess aktörer genomfördes under våren 2012. Komvux-sfi var beredda att starta utbildningen enligt planen, i augusti 2012, men på grund av en försenad upphandling hos arbetsförmedlingen sköts studiestarten upp till 2013.

5 Lika rättigheter och möjligheter för alla

5) AV-nämndens verksamheter ska främja lika rättigheter och möjligheter för alla. Anställda och förtroendevalda inom AV-nämndens verksamheter ska få kompetensutveckling i frågor kring mångfald. Begreppet mångfald utgår här från de sju diskrimineringsgrunder som finns i gällande lagstiftning, det vill säga kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning och ålder.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten och ekonomiskt bistånd

Uppdrag: Lika rättigheter och möjligheter för alla

Namn på aktiviteten

Arbetsmarknadskontorets dag 2012

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadskontorets verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Föreläsning och arbete i mindre grupper på arbetsmarknadskontorets dag 2012

Genom att personal i olika funktioner deltagit och deltar i utbildningsprogrammet Vinna Vinna ökar medvetenheten och intresset i dessa frågor på kontoret. Kunskap inom området "sprids" till kollegor genom ärendediskussioner och samtal kollegor emellan.

När ska aktiviteten genomföras?

Arbetsmarknadskontorets dag är den 12 september 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Ansvarig för kompetensutvecklingsfrågor på verksamhetsstöd

Återrapportering

Se återrapportering under särskilda uppdrag "5 Tydliggöra medarbetarskapet" och "6 Målinriktat likabehandlingsarbete".

Vuxenutbildning

Uppdrag: Lika rättigheter och möjligheter för alla

Namn på aktiviteten

Mångfald

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

Genom föreläsning, seminarier eller litteraturstudier

När ska aktiviteten genomföras?

Start hösten 2011

Vem ansvarar för genomförandet?

Chef vuxenutbildningen och rektor Komvux

Återrapportering

En studiedag genomfördes för all personal under hösten 2012. Utbildningen var förlagd till Komvux. En vägledare har deltagit i mångfaldsprojektet Vinna Vinna, och har delgivit kollegorna erfarenheterna därifrån. Vägledningscentrum har även deltagit i föreläsningen *Framgångsrika arbetsätt för stöd till kortutbildade utrikesfödda*, samt deltagit i nätverksträffar kring sfi, språkintröduktion och svenska som andraspråk i vuxenutbildningen. Vägledningscentrum har deltagit i workshops tillsammans med arbetsmarknadsenheten kring mångfaldsfrågor.

6 Informationsteknik

6) AV-nämndens verksamheter ska arbeta med informationstekniken för att förenkla kommunikationen med de medborgare som använder sig av verksamheternas tjänster.

Aktiviteter under året**Vuxenutbildning*****Uppdrag: Informationsteknik******Namn på aktiviteten***

Web-ansökan

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

IT-verktyget för web-ansökan ska användas och utvecklas till en väl fungerande applikation, som är anpassad till Norrköpings förutsättningar.

När ska aktiviteten genomföras?

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Vår och höst 2012.

Vem ansvarar för genomförandet?

Chef vuxenutbildningen.

Återrapportering

Verktyget – Hypernet från IST – har haft vissa inkörningsproblem under våren, men har fungerat tillfredsställande under höstens ansökningsomgång. En arbetsgrupp med representanter från utbildningskontoret, Vägledningscentrum och IT-enheten har skapats för att säkerställa kvaliteten i ansökningsprogrammet samt hitta förbättringsområden. Utbildningsinsatser har genomförts för personal som kommer i kontakt med systemet. Webbstugorna som anordnats för sökande har varit välbesökta och systemet verkar under hösten ha fungerat väl för de som velat söka vuxenutbildning.

8. Särskilda uppdrag

Utöver uppdragen i uppdragsplan 2012 finns några särskilda uppdrag som har integrerats i verksamhetsplanerna. Uppdragsgivare anges inom parentes vid respektive särskilt uppdrag.

1 Samverkan mellan arbetsmarknadsenheten och vuxenutbildningen för att påverka utbildningsutbudet

*1) Arbetsmarknadsenheten ska öka samverkan med vuxenutbildningen i syfte att få vuxenutbildningen att erbjuda den typ av utbildningar som arbetsmarknadskontoret tidigare har kunnat erbjuda.
(Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)*

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag: Samverkan mellan arbetsmarknadsenheten och vuxenutbildningen för att påverka utbildningsutbudet

Namn på aktiviteten

Vägledning vid Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten, Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten genomför individuell

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

vägledning och grupp vägledning där behov av utbildningar diskuteras och samordnas med SYV-funktion. Behoven av utbildningar förväntas därmed komma fram.

I samband med att anställningar med stöd verkställs kommer frågan om behov och tillgång av utbildningar systematiskt diskuteras med SYV.

När ska aktiviteten genomföras?

2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Samverkan med SYV-funktionen har ökat, men det är inte troligt att det varit i tillräcklig omfattning eller tillräckligt systematiskt för att påverka utbildningsutbudet.

2 Aktuell planering i ärenden

2) *Det ska finnas aktuell planering i alla ärenden inom ekonomiskt bistånd där det är relevant med planering. Uppföljning ska göras genom granskning av anvisningar till Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten (VLC-AME) och beslut om kompetenshöjande insats. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)*

Aktiviteter under året

Ekonomiskt bistånd

<i>Uppdrag:</i> Aktuell planering i ärenden

Namn på aktiviteten

Aktuell planering i alla ärenden

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Rutin om anvisning/beställning av kompetenshöjande insats träder i kraft i mars 2012. Genomgång av rutinen sker på varje enhet inom arbetsmarknadskontoret vid arbetsplatsträffar.

Ärendegången mellan ekonomiskt bistånd och Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten sker på ett sätt som går att följa upp med hjälp av verksamhetssystemet Viva.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2012

Vem ansvarar för genomförandet?***Återrapportering***

Rutinen trädde ikraft under våren 2012. Ett stort antal anvisningar under kort tid medförde logistikproblem som fick verksamhetsledningen att utfärda ett anvisningsstopp till Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten. Verksamheten har därefter under våren och sommaren arbetat med bearbeta kön och få igång flödena från Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten till olika insatser.

Det visade sig att rutinen hade några skrivningar som behövde förtydligas för att minimera tolkningsutrymmet och därmed öka träffsäkerheten i anvisningarna till Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten. Rutinen har förtydligats under hösten och implementeringsarbetet pågår för närvarande.

3 Öka tiden för personliga möten

3) Handläggarnas tid för personligt möte med klienterna på ekonomiskt bistånd ska öka. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Aktiviteter under året**Ekonomiskt bistånd*****Uppdrag: Öka tiden för personliga möten******Namn på aktiviteten***

Mer tid för klientmöten

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter och enhetschefer på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Enheterna ska utveckla sina arbetsmetoder så att varje sökande i normalfallet träffar sin handläggare minst var tredje månad. Enheterna ska även tydliggöra och redovisa i vilka typer av ärenden det inte är nödvändigt med personliga möten minst var tredje månad.

Att verksamheten sedan maj 2012 är indelad i ett antal arbetsteam syftar bland annat till att frigöra arbetstid som ska användas för att öka antalet klientbesök samt att finna nya sätt att möta våra klienter, till exempel olika varianter av "drop-in".

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Antalet klientbesök per handläggare ska följas upp varje månad

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Åtterrapporing

Aktiviteten har pågått som planerat under året. Nya arbetssätt har testats parallellt med att man har utvecklat verksamhetsstatistik för att lättare kunna mäta resultat. Exempel på aktiviteter är:

- Samtliga enheter mäter och följer upp besöksfrekvensen.
- Inom teamen samordnar man varandras hembesök, besök och ärendehandläggning för att frigöra tid för klientmöten.
- Drop-in har pågått under våren, likaså test med gruppinformation.

4 Kränkande särbehandling

4) Verksamheterna på arbetsmarknadskontoret ska arbeta med de utvecklingsområden som togs fram efter analys av medarbetarenkäten 2011. Utvecklingsområdet kränkande särbehandling har högst prioritet. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag: Kränkande särbehandling

Namn på aktiviteten

Medarbetarenkäten

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Vid arbetsplatsträffar tas frågor kring upplevelser av kränkande särbehandling upp.
- Vid arbetsplatsträffar går vi igenom och belyser styrmodellen och tydliggör medarbetarens handlingsutrymme; verkligt och önskat.
- Genom att definiera aktiviteter och resultat av dessa i förhållande till

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

uppdragen.

När ska aktiviteten genomföras?

Aktiviteten pågår och kommer fortgå under året.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Åtterrapporing

Detta sker löpande vid arbetsplatsträffar, teamträffar och enskilda samtal. Vi har under året haft mer tyngdpunkt på uppdragen och förutsättningarna för dem, än på resultaten. Sistnämnda är ett utvecklingsområde och då framförallt att kunna beskriva resultat i verksamhetsutvecklande termer.

Efter att arbetsmarknadsenheten blivit mindre och många nya grupper bildats samtidigt som antalet chefer minskat tror vi att frågan om kränkande särbehandling inte längre är lika aktuell.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag: Kränkande särbehandling

Namn på aktiviteten

Motverka kränkande särbehandling

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Diskussion kring begreppet kränkande särbehandling vid arbetsplatsträffar och planeringsdagar.

Enhetschef pratar kring detta enskilt med medarbetare vid till exempel medarbetarsamtal.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Åtterrapporing

Mottagningen har diskuterat begreppet kränkande särbehandling vid två arbetsplatsträffar där samtliga medarbetare deltog. Medarbetare har tagit fram situationer, ord och sätt som upplevs som kränkande för att tydliggöra vad var och en menar med kränkande särbehandling samt att tydliggöra vad som gäller på vår arbetsplats. Varje halvår görs en temperaturmätning på

mottagningen för att säkerställa medarbetarnas arbetsmiljö.

Enhet 2 har fått en presentation av resultatet från medarbetarenkäten och vid något tillfälle har man diskuterat vad som menas med kränkning.

På enhet 3 gjordes en temperaturmätning i februari och en tillbakablick av resultaten från mätningens start 2008. Vid planeringsdag har enheten pratat om vad som kännetecknar ett gott möte och man har tillsammans tagit fram målsättningen för det interna bemötandet, hur vi vill vara mot varandra.

Enheterna har under hösten arbetat med ”Den blå tråden” och ”vårdskap” och arbetet fortsätter under vintern.

5 Tydliggöra medarbetarskapet

*5) Verksamheterna på arbetsmarknadskontoret ska tydliggöra medarbetarskapet genom dialog och aktivitet med utgångspunkt i **Medarbetarskap i Norrköpings kommun** och med särskild anpassning till den egna verksamheten och dess förutsättningar. (Personalutskottet)*

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadskontoret

Uppdrag: Tydliggöra medarbetarskapet

Namn på aktiviteten

Medarbetarskap i Norrköpings kommun

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Respektive enhet

Hur ska aktiviteten genomföras?

Norrköpings kommuns personalkontor tar fram ett arbetsmaterial som respektive enhet har och använder i arbetet kring medarbetarskapet.

När ska aktiviteten genomföras?

Från maj 2012 och framåt

Vem ansvarar för genomförandet?

Förvaltningschef, verksamhetschefer och enhetschefer

Återrapportering

Under våren och försommaren har arbetet kring medarbetarskap konkretiserats på enheterna. Arbetsmaterialet som har tagits fram av personalkontoret används på enheterna. På arbetsmarknadskontorets årliga utbildningsdag den 12 september stod arbetet med medarbetarskapet i fokus.

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Förmiddagen ägnades åt föreläsning på temat "Inspiration kring medarbetarskap i Norrköping kommun" och på eftermiddagen delades medarbetare in i grupper och arbetade med frågeställningar kring medarbetarskap. Grupperna hade bra diskussioner om vad som är viktigt i medarbetarskap. Exempel på gott medarbetarskap som kom fram vid gruppdiskussionerna var: gott samarbete, känna trygghet och ha tillit till varandra, visa respekt, lyssna, dela med sig av kunskap, ge feedback, känna stolthet, sprida glädje, ha ett gott engagemang, känna ansvar, gott bemötande. Sammanfattningsvis: God arbetsmiljö bidrar till goda resultat som ger gott medarbetarskap.

6 Målinriktat likabehandlingsarbete

6) Verksamheterna på arbetsmarknadskontoret ska utifrån *Arbetsgivarens plan för likabehandling 2010-2012* bedriva ett målinriktat likabehandlingsarbete som utgår från verksamheternas egna behov och förutsättningar. (Personalutskottet)

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadskontoret

Uppdrag: Målinriktat likabehandlingsarbete

Namn på aktiviteten

Likabehandlingsarbete

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Respektive enhet

Hur ska aktiviteten genomföras?

Likabehandlingsarbetet ska hållas levande i vardagen genom dialog kollegor/chefer emellan, som diskussionspunkt på arbetsplatsträffar, värderingsövningar, "spelkort" etc.

I likabehandlingsarbetet är personal som har deltagit eller deltar i utbildningsprogrammet Vinna Vinna en resurs för enheterna att ta tillvara.

Verksamhetsstöd erbjuder stöd och material till enheterna. Verksamhetsstöd kan även bidra med att samordna aktiviteter efter önskemål och behov.

Kontaktperson: Maria Harryson.

När ska aktiviteten genomföras?

Fortlöpande/oavbrutet i vardagen

Vem ansvarar för genomförandet?

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Förvaltningschef, verksamhetschefer och enhetschefer

Återrapportering

Kontoret bedriver ett målinriktat arbete kring likabehandling. Kontoret har personal som deltar och har deltagit i utbildningsprogrammet Vinna Vinna. Medarbetarna utvecklas till att bli drivande i arbetet kring dessa frågor inom ramen för sina roller och funktioner.

I ESF-projekten NUEVO K2 och NUEVO Kompetens går jämställdhets- och tillgänglighetsfrågorna som en röd tråd genom projekten.

9. Uppdrag som tillkommit under året

Under 2012 har följande två uppdrag tillkommit.

Uppdrag: Servicetraineer

Beskrivning av uppdraget

Vid AV-nämndens sammanträde i mars 2012 beslutades om projektet Servicetraineer där tidsbegränsade anställningar skapas i den kommunala organisationen. Målgruppen för projektet är personer äldre än 25 år som bland annat ska kunna tala minst ett stort invandrarspråk, vara aktuella för ekonomiskt bistånd och vara inskrivna hos arbetsförmedlingen. Barnfamiljer ska prioriteras. Deltagare i projektet får fackförbundet Kommunals lägstalön och lönekostnaden subventioneras av den statliga stödförmen nystartsjobb. Efter besked under våren 2012 om medfinansiering från Norrköpings kommuns sociala investeringsfond och Samordningsförbundet östra Östergötland finns projektmedel för 30 deltagare.

Återrapportering

Projektet inleddes i september och vid årsskiftet hade samtliga 30 deltagare matchats med arbetsplats. Se mer under arbetsmarknadsenhetens återrapportering under mål 2, precisering 2:1.

Uppdrag: Informationsansvaret för ungdomar**Beskrivning av uppdraget**

I maj 2012 beslutade kommunfullmäktige om ansvarsfördelning gällande det kommunala informationsansvaret enligt skollagen. Gymnasienämnden ska inneha ansvaret för information om icke skolpliktiga ungdomar 16-20 år enligt skollagen 29 kap 9 §. AV-nämnden ska ansvara för den utökade lokala ambitionsnivån gällande informationsansvaret för ungdomar 20-24 år.

Återrapportering

Planering pågår för att lösa uppdraget.

10. Systematiskt kvalitetsarbete

Arbetsmarknadskontoret

Arbetsmarknadskontoret och dess olika verksamheter har under 2012 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 kapitlen 11 och 12 finns mer detaljerade beskrivningar av några verktyg som används i det systematiska kvalitetsarbetet.

En grundbult i arbetsmarknadskontorets systematiska kvalitetsarbete är att arbeta enligt **Norrköpings kommuns styrmodell**. Viktiga moment i styrmodellen som AV-nämnden och arbetsmarknadskontoret har arbetat efter är att ta fram en uppdragsplan som utgår från nämndens ansvarsområden enligt reglementet och som bland annat beaktar kommunfullmäktiges övergripande mål. Uppdragsplanen innehåller till stor del uppföljningsbara mål. Utifrån mål och utvecklingsområden i uppdragsplanen har verksamheterna fått uppdrag som därefter har arbetats in i verksamhetsplaner för 2012. Mycket av det som redovisas i denna rapport baseras på återrapporteringar av verksamhetsplanerna.

I uppdragen för 2012 som delades ut till verksamheterna 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.

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

En sammanställning och analys har gjorts för helåret 2012 av **domar i överklagade ärenden** enligt socialtjänstlagen. För en detaljerad redovisning, se kapitel 11 – Domar inom ekonomiskt bistånd.

En sammanställning och analys av **inkomna synpunkter** till arbetsmarknadskontoret har gjorts för helåret 2012. För en detaljerad redovisning, se kapitel 12 – Synpunkter på arbetsmarknadskontorets verksamheter.

För att få kunskap om hur andra kommuner och hur andra förvaltningar i Norrköpings kommun arbetar med olika frågor har arbetsmarknadskontoret under året, liksom tidigare år, medverkat i olika **nätverk**. Dessa nätverk är:

- ❑ Kvalitetsnätverket Q-Norr (erfarenhetsutbyte om kvalitetsarbete i Norrköpings kommun)
- ❑ Nätverket 11 större mellansvenska kommuner (erfarenhetsutbyte om kommunala arbetsmarknadsinsatser, 11 kommuner samt Sveriges kommuner och landsting medverkar)
- ❑ Arbetsmarknadsdialogen (erfarenhetsutbyte om arbetsmarknadsinsatser, kommunerna i länet och Centrum för kommunstrategiska frågor, CKS, medverkar)
- ❑ Nätverk inom ekonomiskt bistånd (erfarenhetsutbyte om ekonomiskt bistånd, sex kommuner medverkar)
- ❑ Lyskraft (samverkan mellan Norrköpings kommun och Linköpings universitet)
- ❑ Internationella nätverket (internationella frågor inom Norrköpings kommun)
- ❑ Civila samhället (samverkan mellan Norrköpings kommun och det civila samhället)

Utöver dessa nätverk finns ett flertal nätverk på mer operativ nivå/handläggarnivå som medarbetare på arbetsmarknadskontoret medverkar i.

Kompetensutveckling för personalen på arbetsmarknadskontoret

Arbetsmarknadskontoret ger personalen den kompetensutveckling som behövs för att medarbetarna ska kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett korrekt och rättssäkert sätt utifrån det uppdrag kontoret har. Inom kontoret arbetar flera olika yrkesgrupper vilket ställer krav på både yrkesspecifika och verksamhetsspecifika utbildningsinsatser. Utbildningsinsatserna anordnas på olika sätt. Det kan vara interna utbildningar inom den egna organisationen, inom ramen för kommunens interna utbildningar eller

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

utbildningar anordnade av externa aktörer, däribland universitet och högskolor.

Flertalet av kontorets medarbetare arbetar i direkt kontakt med våra brukare och där ser vi ett värde att arbeta utifrån ett gemensamt förhållningssätt över verksamhetsgränserna. Arbetsmarknadskontoret har valt att arbeta utifrån det lösningsfokuserade förhållningssättet. Vår utgångspunkt är att de vi möter har kraft och vilja att forma sina liv och i möten motiverar och stödjer vi att de tar tillvara sina egna resurser.

Exempel på utbildningsinsatser som genomförts under året är motiverande samtal (MI), MI-ledarskap till chefer, arbetsmarknadscoaching, utbildning för nya myndighetsutövare som har genomförts i samverkan med andra kontor i kommunen, personlig säkerhet samt konferenser och föreläsningar inom verksamheternas områden. Chefer och medarbetare inom kontoret deltar i och har deltagit i ledarutvecklingsprogram, ledarskaps- och medarbetarakademin och Vinna Vinna. Årets AMK-dag hade fokus på medarbetarskap. Gott medarbetarskap och likabehandlingsarbetet hålls levande i vardagen genom dialog kollegor/chefer emellan, som diskussionspunkt på arbetsplatsträffar, värderingsövningar, ”spelkort” etc.

Arbetsmarknadskontoret deltar i ESF-projektet NUEVO Kompetens tillsammans med Uppsala, Eskilstuna, Västerås och Örebro. NUEVO Kompetens sätter fokus på ett gemensamt lärande inom och mellan myndigheter, organisationer och andra aktörer för att bidra till ett socialt och ekonomiskt hållbart samhälle, samt ge möjligheter till kompetensutveckling och ökad rörlighet för personal inom arbetsbefrämjande verksamheter. Projektet pågår till och med december 2013.

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag: Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

Vad gör det vi gör? Utveckling av redskap och kultur för resultat

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten med stöd av arbetsmarknadskontorets verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Viktiga insatser och aktiviteter som utförs definieras och mäts i förhållande till mål och delmål. Till de kvantitativa inslagen används Viva och månadsrapporteringar.

När ska aktiviteten genomföras?

Aktiviteten är påbörjad och kommer pågå i etapper under hela 2012.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Aktiviteten påbörjades hösten 2011, men fick göra en omstart 2012, då neddragningar och förändringar ändrat på förutsättningarna för uppdraget.

Samtliga medarbetare har fått definiera och beskriva sina uppdrag i olika sammanhang, bland annat på planeringsdagar. Dessa beskrivningar har sedan "stötts och blötts" med ledningen för att resultera i en gemensam beskrivning av arbetsmarknadsenhetens insatser. Beskrivningen, som kommer att uppdateras under 2013, innehåller bland annat syfte, målgrupp och mål för respektive insats. Under våren gjordes även en uppföljningsmodell för hur insatserna ska följas upp två gånger om året. Beskrivningen av insatserna och uppföljningsmodellen har integrerats med verksamhetssystemet Viva.

Resultaten av insatserna mäts som deltagarnas tillstånd/arbetsmarknadsstatus direkt efter insats respektive sex månader efter insats. För varje medarbetare är det viktigaste resultatredskapet att konstatera deltagarens tillstånd efter avslutad insats. Fortsatt utveckling av detta kommer att ske under 2013.

Namn på aktiviteten

Utveckling av månadsrapporter

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Samtliga team inom arbetsmarknadsenheten ska utveckla månadsrapporter där arbetsinsatser som har gjorts och har betydelse för andra team redovisas.

När ska aktiviteten genomföras?

2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

I början av året gjordes en del ansträngningar på detta område, men inte på ett systematiskt sätt inom samtliga team. Det troliga är att aktiviteten med särskilda månadsrapporter kommer att överges till förmån för att utforska de möjligheter som finns att använda verksamhetssystemet Viva.

Namn på aktiviteten

Utveckling av Vägledningscentrum-arbetsmarknadsenheten

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Underlätta samarbetet med ekonomiskt bistånd och arbetsförmedlingen genom att organisera i team.
- Arbeta med att förtydliga arbetskonsulentens samordnande roll.
- Utveckla samverkan med vuxenutbildningen.

När ska aktiviteten genomföras?

Pågår hela 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Åtterrapporing

- Samarbetet med ekonomiskt bistånd i särskilda team har varit framgångsrikt.
- Nivågrupperad gruppvägledning har tagits fram för att motivera deltagare att i högre grad göra egna val.
- Vi har jobbat med att ta fram nya strategier för att möta motiverade deltagare ur våra prioriterade målgrupper. Exempel på detta är öppen information om insatser vid receptionen, informationsmöten vid Portalen och riktade besök till föreningar.

Namn på aktiviteten

Utveckla samarbetet med arbetsförmedlingen vid anställningar med stöd

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Se över hur processen vid anställning kan förtydligas och förenklas i förhållande till arbetsförmedlingen och i förhållande till egna regelverk.

När ska aktiviteten genomföras?

2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Åtterrapporing

Ett inledande möte hölls med arbetsförmedlingen under våren. Aktiviteten går trögt och mycket återstår att göra. Vi har dock gemensamma forum via kontaktpersoner från arbetsförmedlingen.

Precisering 1

Uppdrag: *Precisering 1:* Personalen på arbetsmarknadskontoret ska i tillräcklig omfattning erbjudas utbildning i användning av verksamhetssystemet Viva. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Namn på aktiviteten**Ansvarig enhet/er för aktiviteten****Hur ska aktiviteten genomföras?****När ska aktiviteten genomföras?****Vem ansvarar för genomförandet?****Återrapportering**

Personalen får både enskilt och i grupp utbildning när det bedöms nödvändigt. Under året tillsattes två objektspecialister för Viva. En medarbetare från arbetsmarknadsenheten och en från ekonomiskt bistånd har fungerat som objektspecialister för Viva med bland annat uppdraget att utbilda personal, upptäcka felanvändning med mera. Från årsskiftet 2012/2013 utgörs funktionen av en medarbetare som ska arbeta med Viva-frågor inom både ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsenheten. Funktionen objektspecialist kommer att finnas kvar under hela 2013.

Precisering 2

Uppdrag: *Precisering 2:* Arbetsmarknadsenheten tillsammans med verksamhetsstöd ska utveckla verktyg (exempelvis brukarenkäter och fokusgrupper) för att ta reda på vad deltagarna tycker om insatserna. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Namn på aktiviteten

Brukarundersökningar inom arbetsmarknadsenheten

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Hela arbetsmarknadsenheten med stöd av verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Hösten 2012 utses en arbetsgrupp med uppdraget att ta fram lämpliga verktyg. Arbetsgruppen ska bestå av representanter från arbetsmarknadsenhetens samtliga team och representanter från

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

verksamhetsstöd.

När ska aktiviteten genomföras?

Aktiviteten påbörjas hösten 2012.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för arbetsmarknadsenheten tillsammans med verksamhetsstöd.

Återrapportering

Aktiviteten har inte genomförts enligt ursprunglig plan. Den enda aktivitet vi har gjort var att träffa Somaliska ungdomsföreningen för att ha dialog kring deras behov och våra möjligheter att möta dessa. Mötet var mycket framgångsrikt eftersom det påverkade både dem och oss.

Precisering 3

Uppdrag: Precisering 3: Arbetsmarknadsenheten tillsammans med verksamhetsstöd ska fortsätta arbetet att ta fram en tydlig beskrivning av de insatser som erbjuds. Varje insats ska beskrivas utifrån bland annat syfte, målgrupp, kopplingar till andra insatser, insatsens längd och antal deltagare. Parallellt med insatsbeskrivningen ska det tas fram förslag på hur man kan följa upp resultatet av insatserna. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Namn på aktiviteten

Se ovan, uppdrag Systematiskt kvalitetsarbete, aktiviteten Vad gör det vi gör?

Återrapportering

Se tidigare text ovan.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag: Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

Systematiskt kvalitetsarbete, ekonomiskt bistånd

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter på ekonomiskt bistånd samt verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Catalyt
- Brukarundersökning första halvåret 2012

- ❑ Internkontrollplan och granskningsplan för 2012
- ❑ Synpunktshantering 2012

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Återrapportering

- ❑ Catalyt syftar till ständiga förbättringar av befintliga processer. Under hösten 2012 har arbete med att utveckla statistiken påbörjats. Under hösten har också återkravsprocessen samt tandvårdsprocessen förtydligats. Tanken är att socialsekreterare ska avlastas vissa administrativa arbetsuppgifter som delvis tas över av personal på verksamhetsstöd.
- ❑ Brukarundersökning av verksamheten ekonomiskt bistånd har gjorts under våren/sommaren 2012. Syftet var att mäta hur brukare som söker försörjningsstöd upplever kontakten och mötet med handläggare på kontoret. Jämförelser har gjorts med resultatet från en liknande undersökning som gjordes år 2009.

Resultatet av undersökningen presenterades för AV-nämnden i november. Överlag är betyget från brukarna mycket gott. Brukarna upplever i regel att de blir bemötta på ett bra sätt och känner att de kan lita på sina handläggare. Likaså får de hjälp när de behöver det och upplever att deras ärenden behandlas på ett rättssäkert sätt. Ett mindre positivt resultat är att brukarna upplever att de träffar sina handläggare ganska sällan samtidigt som de anser det vara ganska viktigt att få träffa sina handläggare. Enheterna på ekonomiskt bistånd fortsätter ett redan påbörjat arbete som syftar till att öka besöksfrekvensen.

- ❑ Under året har granskning av ärenden gällande ekonomiskt bistånd och introduktionsersättning skett enligt internkontrollplan. Granskningen har mestadels inriktat sig på att kontrollera att övergången till det nya ärendehanteringssystemet har fungerat korrekt. Ett antal nya ärenden har jämförts med äldre ärenden som har överförts från det gamla systemet. Granskningen visade att nya rutiner som har införts efterföljs till största del men att de nya ärendena är mer genomgående väl dokumenterade än de gamla. Nya rutiner om dokumentationen av barnens situation i nya ärenden har antagits och granskningen visade att detta sker på ett tydligt och bra sätt. Även en ny rutin om hantering av överklaganden har granskats. Vissa brister har uppmärksammats och åtgärdats.

Under året har även en riktad granskning skett av bedömningar av hur särskilda behov av rekreation under sommaren hanteras i verksamheten för ekonomiskt bistånd. Granskningen visade att 44 stycken ansökningar

hittades och av dessa hade 36 fått bifall medan 8 fått avslag. Totalt betalades 80 959 kronor ut i bistånd till rekreationsresor och i de beviljade ärendena berördes 78 stycken barn av besluten. Detta innebar att det riktade biståndet medförde att barnen i genomsnitt beviljades 1 038 kronor ”extra”.

En översiktlig genomgång av slumpmässigt utvalda ärenden om återkrav har också skett. Granskningen visade att kunskapen om hur beslut med återbetalningsskyldighet ska hanteras är bristfällig. Som ett resultat av granskningen har en arbetsgrupp under senare delen av hösten 2012 arbetat med att förändra hela återkravshanteringen. En utbildning för alla delar av personalen som kommer att beröras av arbetet startar under januari 2013 och beslut har fattats att granskningar och uppföljningar kommer att ske kvartalsvis.

- Se kapitel 12 Synpunkter på arbetsmarknadskontorets verksamheter
- Under hösten 2012 har utveckling av e-ansökan skett och första ”prototypen” sätts i drift under våren 2013.

Precisering 1

Uppdrag: *Precisering 1:* Personalen på arbetsmarknadskontoret ska i tillräcklig omfattning erbjudas utbildning i användning av verksamhetssystemet Viva. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Namn på aktiviteten

Kompetensutveckling och utveckling av verksamhetssystemet Viva

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Verksamhetschefen för ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Regelbundna Viva-möten med administrativa chefen, representant från IT-enheten, Viva-piloter samt verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

När ska aktiviteten genomföras?

Under hela verksamhetsåret 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Återrapportering

Möten enligt ovan har upphört och aktiviteten har övergått från operativt införande till förvaltning och utveckling av Viva. Som ett led i detta har en extra resurs i form av ”objektspecialist” tillsatts som från hösten har arbetat särskilt med Viva-frågor. Funktionen objektspecialist kommer att finnas kvar under hela 2013 och ska arbeta med Viva-frågor inom både

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsenheten.

Precisering 4

Uppdrag: *Precisering 4:* Personalen på ekonomiskt bistånd ska under året få fortsatt kompetensutveckling i MI-metoden genom att:

- a) Arbetet med att kvalitetssäkra MI-metoden ska fortsätta.
- b) Personal som i sitt arbete behöver kunskaper om MI-metoden och ännu inte har fått utbildning i metoden ska få det under året.

(Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Namn på aktiviteten

Kompetensutveckling MI

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Samtliga enheter

Hur ska aktiviteten genomföras?

Kartläggning av utbildningsbehovet och därefter genomförande av utbildning

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Återrapportering

a) Repetitionstillfällen har under året erbjudits till personal som tidigare har genomgått MI-utbildningen. Planen för året var att även erbjuda kodning av MI för personal som har fått utbildning i metoden. Det innebär att man bokar en tid för inspelning av samtal som sedan skickas för analys. Den här aktiviteten har inte genomförts enligt plan, men ambitionen är att genomföra den under 2013.

b) Personal som tidigare inte har fått utbildning i MI har erbjudits det under året.

Vuxenutbildning

Uppdrag: Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

Kommunal kvalitetsredovisning för verksamhetens utveckling

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Utbildningskontoret, vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Översyn av vilka aktiviteter som faktiskt genomförs inom ramen för systematiskt kvalitetsarbete. Definiera vilka av dessa som ska ingå i den kommunala kvalitetsredovisningen. Eventuellt tillföra nya aktiviteter. Skapa en struktur och utveckla rutiner för att säkerställa processen.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2012

Vem ansvarar för genomförandet?

Programsekreterare vuxenutbildningen, utbildningskontoret

Återrapportering

Aktiviteten är påbörjad under 2012 med en inventering av vilka uppföljningar som görs internt och av externa utförare. I utvecklingsarbetet tas hänsyn till material som skolinspektionen begär in i och med den regelbundna tillsynen som genomförs i kommunen 2012-2013, och som kommunen i och med den nya Skollagen även kommer behöva kunna rapportera framöver. I det arbetet följer kontoret ”Skolverkets allmänna råd för systematiskt kvalitetsarbete - för skolväsendet”. Ett nytt uppföljningsverktyg för att kunna granska och ta fram uppföljning och statistik har köpts in och synkroniserats med vårt elevregistersystem. Ett tiotal personer på utbildningskontoret och Komvux har under hösten gått en inledande kurs i systemet för att lära sig vilken typ av statistik som kan tas fram ur programmet. Arbetet behöver fortsätta under 2013.

11. Domar inom ekonomiskt bistånd

Beslut enligt kapitel 4:1 i socialtjänstlagen kan överklagas med förvaltningsbesvär. Beslut enligt andra lagrum överklagas med kommunalbesvär.

Vid prövning genom förvaltningsbesvär prövar rätten både lämpligheten och lagligheten i beslutet. Rätten kan sätta ett annat beslut istället för det överklagade. Vid kommunalbesvär prövas enbart om beslutet har tillkommit i laga ordning (att myndigheten är behörig att fatta beslut i frågan och att det är rätt delegat). Något annat beslut kan inte sättas istället för det överklagade.

Förfaringssätt vid överklagande

Alla beslut som avser myndighetsutövning delges den sökande med beslutsmeddelande. I meddelandet informeras också om hur personen ska

göra om den vill överklaga beslutet. Överklagandet ska ha kommit in till myndigheten inom tre veckor från den dag som personen fick del av beslutet. Kommer överklagandet in senare ska det avvisas. Även avvisningsbeslutet kan överklagas.

Enligt förvaltningslagen ska omprövning ske av ett överklagat beslut om det framkommer nya uppgifter som visar att beslutet är felaktigt. Någon omfattande utredning ska inte göras och om beslutet inte omprövas till klientens fördel ska det omgående, senast inom en vecka, översändas till förvaltningsrätten.

Förvaltningsrättens dom kan överklagas till kammarrätten och kammarrättens dom till högsta förvaltningsdomstolen. Det kan ske både från myndighetens och från klientens sida.

De båda högre instanserna prövar inte alla ärenden. Prövningstillstånd måste begäras. Sådant tillstånd ges om den högre instansen anser att underrättens beslut kan vara felaktigt, om det är av vikt för ledning av rättstillämpning att ärendet prövas av högre rätt eller om det finns andra synnerliga skäl för prövning.

En dom från högsta förvaltningsdomstolen får prejudicerande verkan.

En dom från en förvaltningsdomstol ska verkställas omedelbart. Om en sökande får bifall och nämnden ämnar överklaga måste inhibition begäras, vilket innebär att man begär att domen inte ska verkställas i avvaktan på prövning. Om en begäran om inhibition inte beviljas men domstolen beviljar prövning måste underrättens dom verkställas. Om nämnden sedan får bifall i sin överklagan kan eventuella pengar som betalats ut till den sökande inte krävas tillbaka.

Socialtjänstlagen

Lagen är en ramlag och det är därför viktigt att få ärenden prövade för ledning i rättstillämpningen. Domarna ger vägledning i vad som är skälig nivå och vad rätten till bistånd innebär. Förvaltningsrättens domar väger inte lika tungt som domar från kammarrätt och högsta förvaltningsdomstolen.

Det händer, även om det är sällsynt förekommande, att en klient hänvisar till att ett likartat ärende som det egna har bedömts på ett annat sätt. Alla ärenden ska prövas individuellt, men det finns vissa ramar för vad som kan anses som skälig levnadsnivå. Det är därmed viktigt att myndigheten har en gemensam syn på rätten till bistånd och på vilken värdegrund som råder när det gäller den enskildes egna förmågor och möjligheter att tillgodose sina behov och sin situation. Det är därför av vikt att granskning av verksamheten sker utifrån ett rättsäkerhetsperspektiv och att ärenden granskas i syfte att tillse att skillnader i beviljade bistånd klart motiveras i beslutstexter.

Sammanställning av antal domar

Förvaltningsrätten

Under år 2012 avgjorde förvaltningsrätten 320 ärenden där den sökande av försörjningsstöd överklagat nämndens beslut. Av dessa var 140 ärenden överklagade av barnfamiljer. (Jämförelsevis kan nämnas att 318 ärenden avgjordes år 2011, varav 123 barnfamiljer.)

Av dessa avgjordes 269 ärenden till den sökandes nackdel, vilket innebar att nämndens beslut fastslogs i det enskilda ärendet. 17 ärenden bifölls helt, eller delvis, efter att de överklagats av den sökande. Av dessa berördes barn i nio ärenden. Tre ärenden avskrevs av förvaltningsrätten då nämnden beviljat den sökande, under förvaltningsrättens prövning, det biståndsbeslut som den överklagat eller att klienten återtagit överklagandet.

20 ärenden återförvisades av rätten till nämnden för ny prövning varav fem även delvis avslogs. Sju ärenden avvisades då Förvaltningsrätten bedömt att ärendet inte berörde den som överklagat, eller av andra skäl. I fyra ärenden ansökte nämnden hos rätten att fastställa talan om ersättning (se text nedan).

	Förvaltningsdomstolen
Antal domar	320
Bifall helt eller delvis, klient	17 (5,3 %)
Avslag, klient	269 (84 %)
Avskrivning	3 (1 %)
Återförvisning	20 (6,2 %)
- varav senare bifall klient	13
Avvisning	7 (2,2 %)
Ansökt av nämnden	4 (1,3 %)

Grunderna för domsluten

Av de 269 ärenden där nämndens beslut fastslogs grundade sig 106 av nämndens beslut i att den sökande haft egna tillgångar och/eller att det ansökta biståndet kunnat tillgodoses på annat sätt. I 76 ärenden ansågs biståndet inte falla inom ramen för skälig levnadsnivå. I 62 ärenden nekades den sökande p.g.a. denne inte ansågs stå till arbetsmarknadens förfogande. Resterande ärenden handlade bl.a. om att den sökande inte medverkat till utredning eller att bistånd inte beviljas retroaktivt.

Nämndens ansökan om fastställande

I fyra ärenden har nämnden ansökt om att förvaltningsrätten ska fastställa krav gentemot den enskilde om återbetalning av beviljat bistånd. Tre av dessa bifölls av rätten medan ett krav avvisades.

De återförvisade ärendena

De 20 ärenden vilka återförvisades av rätten för ny prövning hos nämnden har alla, utom ett som inkom strax innan nyårsskiftet, handlagts på nytt och i sex ärenden har nytt avslagsbeslut fattats. Mestadels har detta haft sitt ursprung i att fler avslagsgrunder förekommit i ärendena eller att den sökande inte medverkat till vidare utredning.

Kammarrätten

Under år 2012 avgjordes 23 ärenden av kammarrätten där alla var överklagade av den sökande. I 20 ärenden nekade kammarrätten prövningstillstånd. Ett ärende meddelades avslag för den sökandes yrkande och i ett ärende meddelades först prövningstillstånd och senare i dom meddelades avslag till viss del, bifall till viss del och avvisning. Av de 23 ärendena var 12 ärenden överklagade av barnfamiljer. (Jämförelsevis kan nämnas att totalt 41 ärenden avgjordes år 2011, varav 14 barnfamiljer.)

Högsta förvaltningsdomstolen

Två ärenden, vilka överklagats till högsta förvaltningsdomstolen av de sökande, avgjordes under år 2012. I inget av ärendena meddelades prövningstillstånd, vilket innebar att kammarrättens dom stod fast. (Jämförelsevis kan nämnas att nio ärenden avgjordes år 2011.)

Analys

Det finns en viss tendens till att barnfamiljer i större utsträckning väljer att överklaga till nästa instans då dessa står för 44 procent av de överklagade besluten. Av det totala antalet sökande av ekonomiskt bistånd per månad består cirka 37 procent av barnfamiljer. Sett ur ett barnperspektiv är det viktigt att uppmuntra barnfamiljer att få sin sak prövad hos högre instans. Det kan vara av värde att fortsätta att analysera dessa överklaganden i syfte att kontrollera om det överklagade beslutet direkt kan sägas beröra barnens situation.

Grunderna för de avslag hos nämnden som överklagats till förvaltningsrätten bestod till 33 procent av att de sökande haft egna tillgångar (40 procent år 2011). Även i denna aspekt kan det vara intressant att granska om informationen kring villkoren för att bli beviljad bistånd är otydlig, eller om de sökande i större utsträckning väljer att överklaga då de är av annan uppfattning om sin ekonomiska situation.

Av de ”rena” bifallsbesluten till den sökandes fördel handlar det till mesta del om att nämnden avslagit med anledning av att den sökande inte har

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

medverkat till att en utredning kunnat ske. De saknade underlagen har då istället presenterats inför förvaltningsrätten. De handlar även om att nämnden avslagit med hänvisning till att det sökta biståndet inte kunnat anses falla inom ramen för skälig levnadsnivå. Dessa domslut är av stort värde för nämnden då prejudikat kring vad som ska anses falla inom ramen är efterfrågade.

Till sist kan även påpekas att antal inkomna domar från förvaltningsrätten är förvånansvärt lika mellan åren, 318 stycken år 2011 och 320 stycken år 2012.

12. Synpunkter på arbetsmarknadskontorets verksamheter

I Norrköpings kommun finns riktlinjer för klagomålshantering fastställda 2005-05-13. Det systematiska kvalitetsarbetet har lyfts fram som ett viktigt område och gemensamma kvalitetskriterier har beslutats. Dessa är:

- Tillgänglighet
- Inflytande
- Bemötande
- Kompetens

För arbetsmarknadskontoret har ytterligare kriterier fastställts:

- Rättssäkerhet
- Annat
- Beröm

Inom arbetsmarknadskontoret har det sedan flera år funnits en rutin för hur synpunkter och klagomål ska tas emot och åtgärdas. Rutinen har fått en översyn under år 2012, med syftet att lyfta upp synpunktshantering som en viktig del av verksamhetsutvecklingen.

Från hösten 2009 har kommunen en gemensam ingång på hemsidan där allmänheten kan skicka in synpunkter. Det är dock en lägre andel av de klagande på arbetsmarknadskontorets verksamhet som använder sig av den möjligheten. Istället framförs synpunkter via arbetsmarknadskontorets funktionsbrevlåda, vid besök, telefon eller via brev. Översynen av den interna hanteringen av synpunkter har inriktats på att få ett så enhetligt och användarvänligt sätt som möjligt, där både klienter, handläggare och ledningsfunktioner känner sig bekväma med hanteringen.

Inkomna synpunkter och klagomål

Under år 2012 har 28 stycken synpunkter registrerats. Noteras ska att utöver dessa 28 synpunkter så hanteras vissa klagomål/synpunkter av handläggarna omedelbart i samtal med klient eller i telefonsamtal med enhetschefer. De flesta av dessa klagomål berör de enskilda besluten och/eller i kombination med frågor kring när i tiden som beslut ska fattas. Enligt enhetscheferna grundar sig detta i handläggningstiderna när ansökningarna om ekonomiskt bistånd ofta är ofullständiga och att det då dröjer innan den är komplett. Dessa klagomål hanteras omedelbart.

Av de inkomna 28 synpunkterna består ett av ett tips till förändring i verksamheten hos ekonomiskt bistånd vilket resulterade i en direkt åtgärd.

De resterande 27 synpunkterna berör enbart verksamheten hos ekonomiskt bistånd. 15 av dessa synpunkter berör den sökandes upplevelse av bemötandet medan 11 synpunkter handlar om klagomål på enskilda handläggares yrkeskompetens. Fem synpunkter påpekar brister i tillgängligheten, mestadels gällande den fysiska miljön i receptionen. Tre synpunkter berör rättssäkerhetsaspekter såsom att den sökande upplever att deras ärenden inte tas tillvara när den ordinarie handläggare är sjukskriven, att kontakter med andra myndigheter har försumrats eller att deras överklagan har förbisetts. Dessa ärenden, tillsammans med vissa andra som berör tillgängligheten, har följts upp på verksamhetsnivå. *(Noteras att varje synpunkt kan bestå av flera kriterier).*

Flest synpunkter berör mottagningen och minst synpunkter får enhet 2. De inkomna synpunkterna har en "jämn spridning" fördelat över handläggarna vilket innebär att yrkesutövningen hos enskild handläggare inte kan identifieras som ett problemområde.

Yttranden till annan myndighet efter klagomål

Under 2012 har Riksdagens Ombudsmän (JO) begärt utredning i ett ärende efter klagomål från enskild. JO avslutade ärendet med viss kritik mot arbetsmarknadskontoret då interna rutiner brustit och skyndsamhetskravet i förvaltningslagen inte efterföljts. Klagomålet har diarieförts i systemet för synpunktshantering och utredning har skett.

Brukarundersökning vid ekonomiskt bistånd

Under våren 2012 genomfördes en brukarundersökning inom ekonomiskt bistånd där det gavs möjlighet till öppna svar. De synpunkter som har kunnat betraktas som konkreta klagomål har förts in i synpunktshanteringen och redovisas ovan. Av 448 svarande har cirka 50 procent valt att ge egna kommentarer. Flest synpunkter (31 stycken) har gällt tillgänglighetsaspekter och 21 stycken har upplevt en del missnöje med bemötandet från handläggare medan 14 stycken berörde rättssäkerhetsaspekter. Flera kommentarer (26 stycken) handlade även om beröm till handläggare och 24

stycken om tips till verksamheten. Synpunkter kom även fram gällande försörjningsstödet nivå och samhällets prisutveckling. *(Noteras att sammanställningen även här kan innehålla flera kriterier per svar.)*

Analys

Att dra konkreta slutsatser på ett fåtal inlämnade synpunkter kan vara osäkert, men utöver synpunktshandlingens uppgifter kan läggas till den ovan nämnda brukarundersökningens resultat. En jämförelse visar att andelen synpunkter om tillgängligheten ser relativt lika ut. Cirka 14 procent av synpunkterna handlade om tillgänglighet i brukarundersökningen jämfört med cirka 18 procent i synpunktshandlingen. Liknande gäller synpunkter om rättssäkerhetsaspekter där andelen var cirka 6 procent i brukarundersökningen jämfört med cirka 11 procent i synpunktshandlingen. En stor skillnad finns däremot när det gäller synpunkter kring det upplevda bemötandet. I brukarundersökningen var andelen bemötandesynpunkter cirka 9 procent jämfört med 54 procent i synpunktshandlingen.

En slutsats kan vara att om den enskilde upplever sig ha blivit illa bemött är man mer benägen att omedelbart klaga på detta och använder sig av kommunens hemsida. Möjligheten att få en direkt respons blir större för den enskilde, vilket innebär att kommunens officiella synpunktshandling är ett bra sätt att bemöta klagomålet.

Värt att notera är även att det i brukarundersökningen redovisats både en stor del beröm till enskilda handläggare men även en stor del av tips till verksamheten.

13. Framtiden

Arbetsmarknadsenheten

Vi kan konstatera att allt fler ungdomar får insatser via arbetsförmedlingen och den trenden håller i sig. En annan tydlig trend är att allt fler aktörer diskuterar problemet med utrikes födda som talar för dålig svenska för att kunna tillgodogöra sig insatser som studier eller arbete. Trenden är att det finns få eller inga insatser att erbjuda målgruppen. Allt färre arbetsgivare är beredda att ta emot praktikanter som talar dålig svenska. Vi hamnar här i en ohållbar situation med personer som avslutat svenskstudier på för låg nivå för att vara tillräckligt "anställningsbara" eller tvingats avsluta på grund av hög frånvaro eller för dåliga framsteg. I många fall skjuts på det sättet språkproblematiken vidare till arbetsmarknadsenheten och arbetsförmedlingen. Både insatserna och kompetensen att stödja personerna mot egenförsörjning blir ofta fel eftersom sfi-skolan är färdiga med sitt uppdrag och svensk-kunskaper ofta är en nödvändighet för att tillgodogöra sig insatser.

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

Den flyktinginvandring vi fått från Somalia består ofta av personer med låg formell kompetens, vilket i sig ställer allt större krav på både attitydförändring och utveckling av insatser och ”stödsystem” för att kunna öka andelen med egen försörjning.

Det kommer att behövas ett betydligt intensivare utvecklingsarbete mellan vuxenutbildningen och arbetsmarknadsenheten för att utbildning i högre grad ska kunna användas som ett medel för att minska fattigdom. Dels genom att utveckla metoder för vägledning, men också genom att kunna erbjuda utbildningar med tydligt egenförsörjningssyfte, så även sfi.

En pågående statlig utredning, den så kallade FunkA-utredningen, har som uppdrag att se över de arbetsmarknadspolitiska insatserna för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Utredningens förslag kan bli verklighet redan under 2013. Det som har föreslagits hittills i utredningen är bland annat att dagens fem olika lönestöd bör ersättas med två stödformer.

Ekonomiskt bistånd

Av budgetpropositionen för 2013 framgår att regeringen avser att föreslå att beräkningen av försörjningsstöd ska ändras så att endast en del av arbetsinkomsten påverkar bedömningen av rätten till bistånd. Syftet är att stärka drivkrafterna för övergång till arbete eller utökning av arbetstiden för personer med ekonomiskt bistånd. Regeringen avser att under våren 2013 återkomma till riksdagen om reformens närmare utformning. Det går inte att säga något om en sådan reforms konsekvenser för verksamheten ekonomiskt bistånd innan fler detaljer är tillgängliga.

I Socialstyrelsens förslag till nya allmänna råd i ekonomiskt bistånd framkommer att ”socialnämnden bör ge ekonomiskt bistånd till datorer med Internetuppkoppling och att särskilt bör hänsyn tas till behoven hos barn och ungdomar som går i skolan”. Det framgår även att ekonomiskt bistånd bör ges till underhåll och reparation av datorerna. De nya allmänna råden kommer troligen att träda i kraft under 2013. Detta kommer att medföra ökade kostnader för ekonomiskt bistånd men det är i dagsläget oklart hur stor kostnadsökningen blir.

Den stora utmaningen i framtiden är att hitta lösningar för utsatta grupper så att de inte fastnar i ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd och att de generella strukturerna i samhället i större grad kan ta emot och ge stöd till dessa grupper. Vi har under 2012 märkt att arbetsförmedlingen har fått i uppdrag att arbeta i större utsträckning med målgrupper som i dag finns på ekonomiskt bistånd. Vi tror att om vi lyckas ha ett fortsatt gott samarbete med arbetsförmedlingen så kommer flera av våra sökande att få tillgång till statliga arbetsmarknadsinsatser.

Ekonomiskt bistånd kommer under 2013 fokusera mera på att utveckla mätinstrument för verksamheten på handläggarnivå, enhetsnivå samt

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

verksamhetsnivå för att på ett bättre sätt se vilka arbetsätt som är effektiva. Under 2012 har vi arbetat hårt med att få det nya verksamhetssystemet att stödja verksamhetsutvecklingen. Under 2013 kommer vi ha ambitionen att dra nytta av detta och ägna kraft till att utveckla våra andra ”mjukare” verktyg så som samtalsmetodik, arbetsmarknadsinsatser med mera för att på ett ännu bättre sätt kunna möta upp mot de behov våra sökande har.

Det är viktigt att verksamheten ekonomiskt bistånd fortsätter att utveckla det sociala arbetet inom försörjningsstödsarbetet så att vi på ett professionellt sätt kan se olika individers individuella behov och i samverkan hitta lösningar som leder till egen försörjning. Det är också viktigt att vi fortsätter uppmärksamma och beakta barnens behov i familjer där man är beroende av försörjningsstöd. Särskild uppmärksamhet bör vi rikta mot utrikesfödda barnfamiljer som utgör en stor del av försörjningsstödstagarna i Norrköpings kommun. Utanförskapet för dessa grupper måste minimeras.

För att motverka effekterna av omvärldsfaktorer 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.

Vuxenutbildning

Efterfrågan på vuxenutbildning

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

- ❑ Arbetsmarknaden förväntas vara svag även 2013.
- ❑ Många ungdomar som lämnar gymnasiet har svårt att göra entré på arbetsmarknaden.
- ❑ Det stora antal studerande inom sfi de senaste åren kommer att påverka efterfrågan på kommunal vuxenutbildning.
- ❑ 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.
- ❑ Etableringen av lärlingsutbildningen har inneburit att fler känner till lärlingsutbildningen och leder sannolikt till en ökad efterfrågan på denna typ av utbildning både från arbetsgivare och studerande.

Arbetsmarknadskontoret

2013-02-07

Vårt diarienummer

AVN-7/2013 012

Verksamhetsstöd

AVN-2013.69

- Den nya skollagen och de nya kursplanerna kommer fortsätta att förändra karaktär, efterfrågan och stödbehoven inom gymnasial vuxenutbildning.

Utbildning i svenska för invandrare

Rubriken anger den benämning som ersatte den tidigare benämningen ”svenskundervisning för invandrare” i och med att den nya skollagens trädde i kraft den 1 juli 2012 för vuxenutbildningen. Detta är en av många förändringar runt sfi, med syfte att öka utbildningens kvalitet.

Med anledning av statens övertagande av ansvaret för etableringen och den därtill hörande fokuseringen mot arbetsmarknaden för den nyanlände, måste också utbildningen utvecklas ytterligare, med syfte att öka möjligheterna till ett tidigare insteg på arbetsmarknaden för den enskilde. En ökad tillgänglighet under sommaren är nödvändig. Fortsatt samverkan med andra parter för att skapa tillräckliga insatser för den nyanländes väg mot egenförsörjning är också viktigt. Samhällsorienteringen är en sådan insats som under 2012 har utvecklats inom ramen för samverkan inom Regionförbundet Östsam.

Vi har idag ett system som möjliggör att folkhögskolor kan vara utförare av sfi i kommunen. Ännu har dock ingen aktör startat verksamhet. Det kommer 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

Skolformen kräver en omfattande uppföljning av resultatet av utbildningsinsatserna. Kommunen måste fortsätta att utveckla hållbara system som medför möjlighet att efter avslutade studier följa upp huruvida individen har fått arbete tack vare studierna.