



NORRKÖPING
ARBETSMARKNADSKONTORET

Verksamhetsstöd

RAPPORT

1(85)

2015-02-04

Vårt diarienummer

AVN 2015/0018-2 009

Handläggare, titel, telefon

Esa Manninen, utredare

011-15 21 38

Emelie Andersson, nämndsekreterare

011-15 11 87

Arbetsmarknads- och

vuxenutbildningsnämnden

Kvalitetsredovisning 2014 för arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämndens 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
VUXENUTBILDNINGEN.....	9
4. OMFATTNING OCH VOLYM.....	10
ARBETSMARKNADSENHETEN.....	10
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>10</i>
EKONOMISKT BISTÅND	13
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>13</i>
VUXENUTBILDNINGEN.....	15
<i>Verksamhetens innehåll och arbetssätt</i>	<i>15</i>
5. EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	17
ARBETSMARKNADSKONTORET	17
VUXENUTBILDNINGEN.....	18
6. MÅL INKLUSIVE FOKUSOMRÅDEN I UPPDRAGSPLAN 2014 19	
MÅL 1/ FOKUSOMRÅDE 1 – UTBILDNING	19
<i>Utfall.....</i>	<i>19</i>
<i>Aktiviteter för att nå målet.....</i>	<i>19</i>
MÅL 2/ FOKUSOMRÅDE 2 – BARNFAMILJER	23
<i>Utfall.....</i>	<i>23</i>
<i>Precisering</i>	<i>23</i>
<i>Utfall.....</i>	<i>23</i>
<i>Aktiviteter under året för att nå målet.....</i>	<i>23</i>
MÅL 3 – UNGDOMSHUSHÅLL	27
<i>Utfall.....</i>	<i>27</i>

<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	28
MÅL 4 – 90 PROCENT GODKÄNT	32
<i>Utfall</i>	32
<i>Aktiviteter under året för att nå målet</i>	32
7. UTVECKLINGSOMRÅDEN	33
1 VÄGLEDNINGEN SKA UTVECKLAS	33
<i>Aktiviteter under året</i>	33
2 BARNPERSPEKTIVET	34
<i>Aktiviteter under året</i>	34
3 UNGDOMAR BÖRJAR ARBETA ELLER STUDERA.....	35
<i>Aktiviteter under året</i>	36
4 SOCIALA FÖRETAG.....	37
<i>Aktiviteter under året</i>	37
5 SAMARBETE MED NÄRINGSLIVET OCH ARBETSFÖRMEDLINGEN.....	38
<i>Aktiviteter under året</i>	39
6 LIKA RÄTTIGHETER OCH MÖJLIGHETER FÖR ALLA	42
<i>Aktiviteter under året</i>	43
7 INFORMATIONSTEKNIK	46
<i>Aktiviteter under året</i>	46
8 ÖKAD DIALOG.....	48
<i>Aktiviteter under året</i>	48
8. SÄRSKILDA UPPDRAG	51
1 ANSTÄLLNINGAR MED STÖD TILL BARNFAMILJER OCH UNGDOMAR.....	51
<i>Aktiviteter under året</i>	51
2 ARBETSMARKNADSENHETEN SKA ÖKA SAMVERKAN MED VUXENUTBILDNINGEN	52
<i>Aktiviteter under året</i>	52
3 ORANGERIET 2.....	53
<i>Aktiviteter under året</i>	53
4 INFORMATIONANSVARET FÖR UNGDOMAR.....	53
<i>Aktiviteter under året</i>	54
5 AKTUELL PLANERING I ÄRENDEN.....	55
<i>Aktiviteter under året</i>	55
6 ÖKA TIDEN FÖR PERSONLIGT MÖTE.....	56
<i>Aktiviteter under året</i>	56
7 MEDARBETARSKAPET.....	57
<i>Aktiviteter under året</i>	57
8 MEDARBETARENKÄTEN.....	60
<i>Aktiviteter under året</i>	60
9 SAMARBETE FÖR MÅLGRUPPEN NOLLKLASSADE.....	62
<i>Aktiviteter under året</i>	62
10 FÖRBÄTTRA MOTTAGANDET	62
<i>Aktiviteter under året</i>	63
11 DETALJERADE ÖVERENSKOMMELSER MELLAN ARBETSFÖRMEDLINGEN OCH KOMMUNEN.....	63
<i>Aktiviteter under året</i>	63

9. SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE.....	66
ARBETSMARKNADSKONTORET	66
ARBETSMARKNADSENHETEN.....	68
EKONOMISKT BISTÅND	68
VUXENUTBILDNING	69
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE - PRECISERING 1	71
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE - PRECISERING 2.....	72
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE - PRECISERING 3.....	73
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE - PRECISERING 4.....	74
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE - PRECISERING 5.....	75
10. DOMAR INOM EKONOMISKT BISTÅND.....	76
FÖRFARINGSSÄTT VID ÖVERKLAGANDE	76
<i>Socialtjänstlagen</i>	76
SAMMANSTÄLLNING AV DOMAR.....	77
<i>Förvaltningsrätten</i>	77
KAMMARRÄTTEN	78
HÖGSTA FÖRVALTNINGSDOMSTOLEN	79
11. SYNPUNKTER PÅ ARBETSMARKNADSKONTORETS VERKSAMHETER.....	79
INLEDNING	79
INKOMNA SYNPUNKTER.....	80
YTTRANDE TILL TILLSYNSMYNDIGHET.....	82
REFLEKTION	82
12. FRAMTIDEN	83
ARBETSMARKNADSENHETEN.....	83
EKONOMISKT BISTÅND	84
VUXENUTBILDNINGEN.....	84

1. Sammanfattning

Den här rapporten redovisar en uppföljning för helåret 2014 av verksamheterna arbetsmarknadsenheten, ekonomiskt bistånd och vuxenutbildningen. Rapporten innehåller en utförlig beskrivning av planerade aktiviteter för året och återrapporeringar av vad som verksamheten har genomfört inom respektive aktivitet. En annan viktig del av rapporten är uppföljningen av de mål som arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden (AV-nämnden) lämnade i uppdragsplanen för 2014. Rapporten redovisar 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 verksamheterna har uppnått under året och hur verksamheterna har arbetat för att uppfylla uppdragsplanens mål.

Tabell Verksamheternas volymer 2014

	Aktuella	Avslutade
Arbetsmarknadsenheten (preliminära) (deltagare per insats)	780 (1 014)	405 (577)
Ekonomiskt bistånd (hushåll med försörjningsstöd)	5 431 (5 410)	2 639 (2 361)
Särskild utbildning för vuxna (Särvux) (antal studerande)	95 (84)	-
Utbildning i svenska för invandrare (Sfi) (antal studerande)	1 148 (866)	-
Grundläggande vuxenutbildning (heltidsstudieplatser)	357 (291)	-
Gymnasial vuxenutbildning (heltidsstudieplatser)	1 497 (1 346)	-

Not: Siffror inom parantes avser motsvarande uppgifter för helåret 2013.

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden fick för år 2014 totalt en budget på 500 414 000 kronor som efter tilläggsbudget blev 497 638 000 kronor. Nämndens bokslutsresultat visar ett överskott på 26 446 000 kronor.

Tabell Måluppfyllelse 2014

Nämndens mål enligt uppdragsplan 2014
Mål 1 = Fokusområde 1: För att höja utbildningsnivån i Norrköping ska alla arbetslösa i kommunen som inte har mer än grundskola erbjudas yrkes- eller

<p>annan utbildning.</p> <p>Utfall: För att målet ska nås bedriver arbetsmarknadsenheten, ekonomiskt bistånd och vuxenutbildningen ett flertal aktiviteter – se återrapporteringar under mål 1. Samtliga aktiviteter förväntas bidra till måluppfyllelse.</p> <p>Under 2014 har antalet elever inom vuxenutbildningen på grundläggande och gymnasial nivå ökat med 14 procent jämfört med 2013. Sett till årsstudieplatser har den grundläggande vuxenutbildningen ökat med 23 procent medan allmänna gymnasiala ämnen har ökat med 16 procent. Vuxenutbildningens yrkesutbildningar har ökat med 10 procent jämfört med 2013. Dessutom har antalet elever på Sfi ökat med 30 procent under 2014.</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 2014 jämfört med 2013.</p> <p>Utfall: Andelen avslutade barnfamiljer har ökat från cirka 31,7 procent år 2013 till 33 procent år 2014. År 2013 avslutades totalt 2 361 hushåll, varav 749 barnfamiljer (31,7 procent). År 2014 avslutades totalt 2 639 hushåll inom ekonomiskt bistånd, varav 870 barnfamiljer (33,0 procent).</p> <p style="text-align: center;">Målet är uppfyllt</p>
<p>Mål 3: Ungdomar ska klara sin egen försörjning. Av hushållen som avslutas inom ekonomiskt bistånd ska andelen ungdomshushåll öka under 2014 jämfört med 2013.</p> <p>Utfall: Andelen avslutade ungdomshushåll har minskat från 35,5 procent år 2013 till 34,0 procent år 2014. År 2013 avslutades totalt 2 361 hushåll, varav 837 ungdomshushåll (35,5 procent). År 2014 avslutades totalt 2 639 hushåll inom ekonomiskt bistånd, varav 896 ungdomshushåll (34,0 procent).</p> <p style="text-align: center;">Målet är inte uppfyllt</p>
<p>Mål 4: Minst 90 procent av de vuxenstuderande inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning ska ha lägst betyget E på avslutade kurser.</p> <p>Utfall: Inom grundläggande vuxenutbildning har 96 procent av eleverna fått lägst betyget E. Inom gymnasiala kurser är andelen 74. Inom yrkesutbildning har 89 procent av eleverna fått lägst betyget E på avslutade kurser under 2014.</p> <p style="text-align: center;">Målet är delvis uppfyllt</p>

2. Inledning

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

- Kommunala arbetsmarknadsåtgärder. AV-nämnden är kommunens arbetslöshetsnämnd.
- Försörjningsstöd och annat ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen samt dödsboanmälningar enligt ärvdabalken

- ❑ 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 2014 för AV-nämnden står att en skriftlig uppföljning av uppdragsplanen ska ske efter sex respektive tolv månaders verksamhet. Den här rapporten redovisar en uppföljning av uppdragsplan 2014 efter tolv månaders verksamhet.

Verksamheternas styrning

Enligt uppdragsplanen för 2014 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 (prioriterade mål) och utvecklingsområden som tillsammans bildar AV-nämndens uppdrag till verksamheterna.

Med utgångspunkt i AV-nämndens uppdrag och några ytterligare uppdrag från bland andra 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 rapporten:

- 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, styrning och uppföljning 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 2014. 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 och sammanställning av inkomna synpunkter och hantering av dem.
- 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 2014 => uppdrag till verksamheterna => verksamheterna har i verksamhetsplanerna för 2014 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

Arbetsmarknadsenheten har under år 2014 omorganiserats och fått en omprioritering av ledningsstrukturen. Verksamhetschefsrollen på enheten har tagits bort och ersatts med en enhetschef. Enhetschefen är mer operativ och effektuerande i syfte att utveckla och förtydliga arbetsstrukturer. Huvuduppdraget för arbetsmarknadsenheten är att arbeta för fler anställningar med stöd och arbeta tätt tillsammans med vuxenutbildningen.

ESF-projekten NUEVO K2 och Orangeriet 2 som har finansierats med EU-medel har avslutats under första halvåret 2014. Arbetsmarknadsenheten tar med sig de erfarenheter som projekten har gett och implementerar dessa i ordinarie verksamhet.

Insatsen Företagskraft har startat under hösten 2014 tillsammans med Arbetsförmedlingen. Syftet med Företagskraft är att minska arbetslösheten i Norrköping och öka kontaktytor med näringslivet.

Den 1 september 2014 startade den nya projektfunktionen Insatsstöd. Insatsstöd består av arbetskonsulenter och socialsekreterare som ska arbeta för att utveckla och underlätta vägen till egen försörjning genom arbete eller studier. Insatsstöd är en brygga mellan enheterna ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsenheten.

Unga i jobb har blivit en ordinarie insats hos arbetsmarknadsenheten. Unga i jobb hette tidigare Inga unga i fas 3. Inga unga i fas 3 avslutades i mars 2014 och övergick till att bli ordinarie insats Unga i jobb. Målgruppen är ungdomar mellan 18-24 år som är inskrivna i jobb- och utvecklingsgarantins sysselsättningsfas (fas 3). Målet är att ungdomen efter insatsen ska få ett arbete eller påbörja studier. Anställningen är ett år med lön enligt kollektivavtal.

Under år 2014 har arbetsmarknadsenheten startat projektet Ung Kompetens. Ung Kompetens vänder sig till ungdomar mellan 20-25 år som inte avslutat gymnasiet. Syftet med insatsen är att motivera ungdomar att fullfölja gymnasieutbildning och få prova på arbetslivet inom exempelvis vård, skola, kök och barnomsorg. Personen får under sex månader varva arbete med avtalsenlig lön och studier.

Ekonomiskt bistånd

Den ekonomiska situationen i samhället, med hög bestående arbetslöshet, avspeglar sig i verksamheten ekonomiskt bistånd där ärendemängden har legat på cirka 3000 hushåll i genomsnitt per månad under 2014. Ett positivt tecken är 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. Vidare har samarbetet med Försäkringskassan intensifierats inom ramen för SAFE-projektet, som förut hette nollklassade.

Verksamheten ekonomiskt bistånd har också arbetat aktivt med att utveckla Plattformen som ska bidra till att personer med en komplex problematik ska få möjlighet hjälp till att hitta nya vägar till egen försörjning. Plattformen genomförs i samverkan med Samordningsförbundet Östergötland.

Verksamheten ekonomiskt bistånd har under 2014 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 2015. Mottagningen har fortsatt sitt arbetssätt så att alla nya sökande ska kunna erbjudas ett personligt besök. Kommuninvånare har även haft möjlighet till öppen mottagning på kontoret för att få information om försörjningsstöd. Under 2014 har organisationen fortsatt att utvecklas och enheterna har arbetat vidare med team-utvecklingen på sina enheter. Under verksamhetsåret har vi fått många nya medarbetare som ska skolas in i organisationen och i arbetet med försörjningsstöd. Samarbetet mellan verksamheterna ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsenheten har under 2014 intensifierats och förbättrats och flera utvecklingsområden har identifierats. Detta har resulterat i att vi har integrerat arbetet mellan ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsenheten genom att tillsammans införa den nya funktionen insatsstöd. Under 2015 hoppas vi att samarbetet tar ytterligare ett steg framåt som i sin tur innebär att fler får tillgång till de gemensamma arbetsmarknadsåtgärderna.

Vuxenutbildningen

Den viktigaste händelsen under året är att vuxenutbildningen har kunnat erbjuda en god miljö för lärande till fler studerande än under 2013. Under vår- och höstterminen 2014 har antalet studerande ökat med 14 procent jämfört med 2013. Sett till årsstudieplatser har den grundläggande vuxenutbildningen ökat med 23 procent medan allmänna gymnasiala ämnen har ökat med 16 procent. Vuxenutbildningens yrkesutbildningar har ökat med 10 procent jämfört med 2013. Dessutom har Sfi klarat av att hantera en elevökning på närmare 30 procent under 2014. Detta innebär att ett av nämndens mål (och fokusområde) delvis uppfyllts.

Upphandling av vuxenutbildning

Under 2014 har vuxenutbildningen upphandlat 11 nya utbildningspaket då avtalen med de nuvarande leverantörerna löper ut den 31 december 2014. Fyra tilldelningsbeslut överklagades. I väntan på de rättsliga processerna har vuxenutbildningen arbetat med att säkerställa att eleverna kan slutföra sina utbildningar. Under vårterminen 2015 kommer de aktuella utbildningarna anordnas i egen regi, en av utbildningarna har direktupphandlats.

Skolinspektionens regelbundna tillsyn

I januari 2014 lämnade Skolinspektionen sitt beslut efter den regelbundna tillsyn som genomfördes under hösten 2013. Under hela 2014 har vuxenutbildningen arbetat intensivt både på huvudmanna- och verksamhetsnivå med de omfattande förelägganden Skolinspektionen beslutat om.

Skolinspektionens kvalitetsgranskning av gymnasial distansutbildning

Skolinspektionen har genomfört en kvalitetsgranskning av distansundervisning inom den gymnasiala vuxenutbildningen i Norrköping samt 17 andra kommuner. Skolinspektionen lämnade sitt beslut i november. Skolinspektionen identifierade två utvecklingsområden. Vuxenutbildningen behöver inleda ett pedagogiskt utvecklingsarbete utifrån distansundervisningens speciella förutsättningar samt ge eleverna större möjligheter till interaktion och gemensamt lärande. Vuxenutbildningens insatser för att förbättra dessa områden påbörjades i december 2014 och fortsätter under hela 2015.

Kraftig ökning av antalet Sfi-elever

Liksom under 2013 har antalet elever på Sfi fortsatt öka i takt med att allt fler nyanlända invandrare bosätter sig i Norrköpings kommun. I december 2014 hade antalet elever ökat med 30 procent jämfört med december 2013. För att möta ökningen av antalet elever har Sfi öppnat verksamhet i gamla Marielundsskolans lokaler. Utbildningskontoret bedömer att antalet elever kommer att fortsätta öka under 2015 vilket innebär att Sfi snart kommer vara i behov av ytterligare lokaler.

Brist på lämpliga lokaler

Under 2014 har det varit stor brist på lämpliga lokaler för vuxenutbildningen. Detta har inneburit att vård- och omsorgsutbildningen inte kunnat flytta ut från Källvindsskolan som planerat. Detta har resulterat i att varken den grundläggande vuxenutbildningen eller stödenheten har kunnat växa i nödvändig takt. I juni 2015 flyttar vård- och omsorgsprogrammet till Vrinnevi park.

Sfi-appen

I februari 2014 lanserades mobilapplikationen Alfavux som Sfi i Norrköping har utvecklat. Appen Alfavux hjälper Sfi-elever i deras läs- och skrivinläring. Appen har fått mycket god respons och har hittills köpts och laddats ner 1 700 gånger av Sfi-anordnare och andra runt om i landet.

4. Omfattning och volym

Arbetsmarknadsenheten

Verksamhetens innehåll och arbetssätt

Arbetsmarknadsenheten erbjuder arbetslösa deltagare olika insatser som syftar till att deltagarna ska nå eller komma närmare egen försörjning. Insatserna är tjänsteprodukter som kan utföras av arbetsmarknadskontoret, av extern utförare eller av arbetsmarknadskontoret och extern utförare tillsammans. Varje insats består av en eller flera aktiviteter. De aktiviteter

arbetsmarknadsenheten tillhandahåller är i huvudsak vägledning, arbetsträning/-prövning, praktik och anställningar med stöd.

Under 2014 har arbetsmarknadsenheten erbjudit cirka 15 olika insatser. Det exakta antalet har ändrats vid tre tillfällen under året då nya insatser har tillkommit och gamla har avvecklats. De aktuella insatserna och en beskrivning av hur dessa ska följas upp publiceras på kommunens hemsida och intranät i form av en riktlinje med titeln *Uppföljningsmodell för arbetsmarknadsenhetens insatser*.

AV-nämndens verksamheter har sedan sommaren 2013 i uppdrag att ta fram och arbeta med detaljerade överenskommelser mellan Arbetsförmedlingen och kommunen. Det finns numera fem detaljerade överenskommelser som direkt berör arbetsmarknadsenhetens insatser. Dessa överenskommelser heter *Unga i jobb*, *Process för anställningar med stöd som arbetsmarknadsinsats*, *Ung Kompetens* (tillkom våren 2014), *Brev till företag* och *Arbetslivsintroduktion i förskolan* (insats som inleds januari 2015).

Tabell Verksamhetsstatistik 2014

Arbetsmarknadsenhetens insatser		2014					
	Pågående		Nya		Avslutade		
	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	
Vägledning	34	61	24	34	31	57	
Praktik	27	16	25	14	24	13	
Arbetsträning/-prövning	14	6	11	4	10	5	
Projekt							
NUEVO K2	29	2	7	1	29	2	
Orangeriet 2 (Se särskild bilaga)							
Ung kompetens	21	18	21	18	8	7	
Jobb- och utvecklingsgarantin							
Fas 2	1	1	0	1	1	1	
Sysselsättningsfasen	50	49	31	33	29	29	
Anställningar med stöd							
Lönebidrag	27	25	4	7	6	5	
Offentligt skyddad anställning	0	64	0	3	0	17	
Särskilt anställningsstöd	16	8	1	0	12	4	
Unga i jobb	23	34	22	33	10	13	
Trygghetsanställning	55	43	2	8	1	2	
Utvecklingsanställning	43	39	28	13	20	25	
Servicetraineer	11	1	3	0	7	1	
Ungdomstraineer	22	40	14	31	15	21	
S:a	373	407	193	200	203	202	

Ekonomiskt bistånd

Verksamhetens innehåll och arbetssätt

Verksamheten ekonomiskt bistånd ansvarar för handläggning av ärenden gällande ekonomisk bistånd, ekonomiskt bistånd för nyanlända i avvaktan på etableringsersättning, dödsboanmälningar enligt ärvdabalken samt ärenden gällande budget- och skuldrådgivning. Verksamheten är uppdelad 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.

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.



NORRKÖPING
ARBETSMARKNADSKONTORET

Verksamhetsstöd

RAPPORT

14(85)

2015-02-04

Vårt diarienummer

AVN 2015/0018-2 009

Tabell Verksamhetsstatistik 2014

Period:		2014					Hushållsstatistik	
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	782	14,4	43 269	15,8	363	336		
Ensamhushåll, män	1 328	24,5	68 043	24,8	634	581		
Ensamstående kvinnor med barn	784	14,4	43 684	15,9	314	300		
Ensamstående män med barn	280	5,2	15 803	5,8	117	121		
Gifta/sambo med barn	711	13,1	53 536	19,5	322	298		
Gifta/sambo utan barn	195	3,6	12 456	4,5	101	107		
Summa vuxna	4 080	75,1	236 791	86,5	1 851	1 743		
Ungdomar, t.o.m. 24 år								
Ensamhushåll, kvinnor	384	7,1	8 729	3,2	320	327		
Ensamhushåll, män	547	10,1	14 741	5,4	412	381		
Ensamstående kvinnor med barn	137	2,5	5 182	1,9	74	78		
Ensamstående män med barn	16	0,3	722	0,3	13	11		
Gifta/sambo med barn	86	1,6	4 640	1,7	64	62		
Gifta/sambo utan barn	35	0,6	1 167	0,4	45	37		
Summa Ungdomar	1 205	22,2	35 181	12,8	928	896		
Dödsbon	146	2,7	1 933	0,7				
Summa	5 431		273 905		2 779	2 639		
Varav barnfamiljer	2 014	37,1	123 567	45,1	904	870		
Varav icke barnfamiljer	3 271	60,2	148 405	54,2	1 875	1 769		

Tabell Tidsserie för ekonomiskt bistånd

Försörjningsstöd	2014	2013	2012	2011	2010
Antal hushåll med beslut om försörjningsstöd	6146	5 951	5 712	5 856	5 717
Antal hushåll med försörjningsstöd	5431	5 410	5 303	5 168	5 136
Kostnad per bidragshushåll, kr	47 873	49 908	50 349	50 310	45 627
Utbetalning försörjningsstöd, netto mkr	260	270	267	260	234

Vuxenutbildningen

Verksamhetens innehåll och arbetssätt

Särskild utbildning för vuxna (Särvux)

Den särskilda utbildningen för vuxna vänder sig till personer med utvecklingsstörning eller en förvärvad hjärnskada. I Norrköping finns en fungerande samverkan mellan Särvux/Komvux, Aktema (ett övergripande team för daglig verksamhet under vård och omsorgskontoret), Arbetsförmedlingen och gymnasiesärskolan.

Flertalet av eleverna läser på grundläggande nivå. Ämnena är uppdelade i delkurser och temakurser som sträcker sig över ett år. Majoriteten av elever studerar 2-4 timmar per vecka. Studierna kombineras med daglig verksamhet.

Vecka 25-26 erbjöds en sommarkurs för målgruppen som arbetar inom daglig verksamhet med inriktning café. Kursen genomfördes som en orienteringskurs på 11,5 timmar. Fem personer gick kursen som gav fördjupade kunskaper om service och livsmedelshandling.

I september startade en ny omgång av den tvååriga serviceassistentutbildningen. Utbildningen genomförs som en 2-årig lärlingsutbildning. Det är fem elever som har valt inriktningarna barn och ungdom samt äldreomsorg.

För elever med lindrig utvecklingsstörning som har förutsättningar att läsa till exempel svenska, engelska och/eller matematik erbjuds individualiserade studier i mindre grupper på grundläggande nivå inom den kommunala vuxenutbildningen.

Grundläggande vuxenutbildning

Den grundläggande vuxenutbildning bedrivs i egen regi av komvux och vänder sig till personer som saknar sådana kunskaper som normalt uppnås i grundskolan. Liksom tidigare år har antalet elever på grundläggande nivå fortsatt att öka under 2014. En stor andel av eleverna behöver komplettera sina betyg med svenska som andraspråk och engelska, men också i viss mån av 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 vuxenutbildningen på grundläggande nivå kan erbjuda studier i en sammanhållen grupp, där eleverna studerar på olika nivåer utifrån sina förkunskaper. En sammanhållen utbildning finns på Campus Fenix där eleverna kan läsa svenska som andraspråk, samhällskunskap och matematik. En sammanhållen grupp finns också i Slussen.

För att kunna erbjuda grundläggande vuxenutbildning kontinuerligt erbjuds elever sommarkurser under 2014. För att kontinuerligt kunna ta emot elever som vill läsa svenska som andraspråk finns från och med augusti en *introgrupp*.

Stödenheten

Stödenheten har under 2014 haft cirka 250 elever per termin. Speciallärarna/specialpedagogerna stöttar, anpassar och handleder eleverna i ämnen eller yrkesprogram inom vuxenutbildningen i Norrköpings kommun.

Svenska för invandrare (Sfi)

Sfi bedrivs i egen regi av komvux på S:t Olofsskolan. Volymen studerande har ökat från 957 i december 2013 till 1248 elever i december 2014 (utslaget per månad är antalet elever 1148). För att möta ökningen av antalet elever bedrivs sedan den 7 oktober även Sfi-undervisning i delar av gamla Marielundsskolan. Utifrån individens förutsättningar erbjuds Sfi-studier, både dag- och kvällstid, via distans och andra flexibla lösningar. Eleverna har också möjlighet att läsa Sfi med olika yrkesinriktningar.

Utbildning i svenska för invandrare planeras utifrån de av Norrköpings kommun fastställda riktledningarna. Studieväg 1: 1200 timmar, studieväg 2: 900 timmar, studieväg 3: 600 timmar. Det senaste arbetsåret för lärare och elever omfattade perioden 7 januari-23 juni 2014 och 4 augusti-22 december 2014. För deltagare i etableringsprogrammet erbjöds Sfi under ytterligare två veckor (v. 26 och 27).

Gymnasial vuxenutbildning

Gymnasial vuxenutbildning bedrivs både i egen regi och av externa utförare. De utbildningar som ges inom yrkesutbildning är administration, barn- och fritidsutbildning, bygg, cnc/industri, el, florist, lack, restaurang, svets, trädgård, vvs, vård och omsorg samt yrkes- och bussförare.

Den egna utbildningen bedrivs i huvudsak av komvux och i viss mån även av Kungsgårdsgymnasiet och Ebersteinska gymnasiet som genomför vissa yrkesutbildningar. 10 externa utförare varav en folkhögskola har genomfört ungefär hälften av den gymnasiala vuxenutbildningen.

Studievägledning

Kommunens yrkes- och studievägledning för vuxna finns på vägledningssentrum med lokaler på Hospitalsgatan 20. Tillströmningen av besökare har varit fortsatt hög.

Yrkeshögskoleutbildning

Vuxenutbildningen driver ett antal yrkeshögskoleutbildningar och verkar för att fler relevanta utbildningar anordnas i Norrköping. Arbetet genomförs i samarbete med det kommungemensamma bolaget Östsvenska yrkeshögskolan och i samverkan med andra aktörer. Östsvenska yrkeshögskolan ansvarar bland annat för att analysera regionens behov av yrkeshögskoleutbildningar.

Tabell Tidsserie med nyckeltal för vuxenutbildningen

Skolform	2014	2013	2012	2011	2010
Särvux (antal studerande)	95	84	85	95	94
Svenska för invandrare (antal studerande)	1 148	886	787	786	891
Orienteringskurser (*)			117	116	112
Grundläggande vuxenutbildning (heltidsstudieplatser)	357	291	258	252	233
Gymnasial vuxenutbildning (heltidsstudieplatser)	1 497	1 346	1 325	1 260	1 192

Från och med 2012 ingår orienteringskurser i grundläggande och gymnasial vuxenutbildning

Inom vuxenutbildningen har en genomgång av utbildningspoäng gjorts vilket medfört korrigeringar bakåt i tiden i denna tabell.

5. Ekonomiska förutsättningar

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden fick för år 2014 totalt en budget på 500 414 000 kronor som efter tilläggsbudget blev 497 638 000 kronor. Nämndens bokslutsresultat visar ett överskott på 26 446 000 kronor.

Arbetsmarknadskontoret

Den största budgetposten inom arbetsmarknadskontorets verksamheter finns inom verksamheten ekonomiskt bistånd och gäller försörjningsstöds-kostnader. Åren 2007 till 2011 ökade dessa i snitt 12 procent per år. Därefter har kostnadsökningarna varit lägre än kontorets beräkningar. När det gäller utbetalningar av försörjningsstöd är en stor orsak till lägre kostnader att försörjningsstödstagarna har inkomster från andra försäkringssystem, som därmed minskar behovet av utfyllnad av försörjningsstöd. Nämnden har signalerat om ett överskott, men det har blivit större än prognostiserat. Årets överskott blev 23,7 miljoner kronor. Den största skillnaden från senaste prognosen är osäkra intäkter och fordringar från andra myndigheter, den största delen hör till Försäkringskassan. Dessa kan utgöra kostnader under nästkommande år. Arbetsmarknadskontoret kommer under 2015 att jobba både internt med processer som har med dessa intäkter att göra samt kontakta Försäkringskassan för att se om det går att få till ett bättre system eller åtminstone bättre information för att kunna göra bättre underlag för prognoser.

Arbetsmarknadskontoret har även ytterligare överskott på tre miljoner kronor. Utöver nämndverksamhetens överskott på cirka 200 tusen kronor, finns överskottet på personal, övrig drift och köpta tjänster. En miljon av överskottet hör ett under 2014, avslutat EU-projekt, som Arbetsmarknadskontoret och fem andra kommuner i Sverige drivit, NUEVO K2. Vid slutredovisningen gav projektet lägre kostnader och högre intäkter än planerat. Ytterligare en anledning till överskottet är att rekryteringsprocesser tagit lång tid och tjänsterna blivit tillsatta senare än beräknat.

Vuxenutbildningen

Vuxenutbildningen redovisar ett underskott 2014 på 142 000 kronor vilket motsvarar en avvikelse på 0,1 procent jämfört med den av AVN allokerade budgetramen (inklusive tilläggsbudget för lönerrevision 2014).

Verksamhetsåret 2013 redovisade vuxenutbildningen ett betydande överskott. Till detta kommer att nämnden även förfogar över balanserade statsbidrag från tidigare år. Mot bakgrund av denna ekonomiska situation arbetades en handlingsplan fram under våren 2014 med syfte att säkerställa att nämndens medel utnyttjas optimalt. Volymerna inom vuxenutbildningen har därmed kunnat öka med 14 procent, dels inom ramen för befintliga utbildningar men även i form av nystartad verksamhet. I enlighet med handlingsplanen har extra satsningar genomförts och finansierats med ca 4 347 000 kronor av de balanserade medlen. Dessa volymökningar kommer att innebära kostnader även under kommande år och finansieras med återstående balanserade medel om 8 705 000 kronor.

Trenden med växande elevvolymmer inom Sfi har fortsatt även under 2014. I december 2014 var 1 248 personer inskrivna på Sfi, en ökning på 30 procent jämfört med samma period 2013. Även vad gäller andelen elever inom etableringen så fortsätter trenden från föregående år med en relativt kraftig ökning från 49 procent i december 2013 till 60 procent i december 2014. Båda dessa trender har bidragit till att snittkostnaden per elev inom Sfi har fortsatt att sjunka även under 2014 tack vare lägre fasta kostnader per elev samt mer intäkter från staten.

Tabell Resultaträkning

RESULTATRÄKNING	2014	2013
Verksamhetens intäkter	156 841	125 287
Verksamhetens kostnader	-627 318	-591 583
Kapitalkostnader	-714	-847
Verksamhetens nettokostnad	-471 192	-467 143
Budget	497 638	504 148
Årets resultat	26 446	37 006
Nettoinvesteringar	224	111

Tabell Nettokostnad per verksamhet

NETTOKOSTNAD PER VERKSAMHET	2014	2013	2012	2011	2010
Politisk verksamhet	324	399	455	550	298
Nämndadministration	745	815	734	811	763
Arbetsmarknadsåtgärder	44 072	47 092	43 481	50 524	57 623
Kommunal vuxenutbildning	109 489	96 457	93 355	79 188	73 254
Ekonomiskt bistånd	316 562	322 381	319 850	309 277	282 185
Verksamhetens nettokostnad	471 192	467 143	457 874	440 350	414 123

6. Mål inklusive fokusområden i uppdragsplan 2014

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 arbetsmarknadsenheten, ekonomiskt bistånd och vuxenutbildningen ett flertal aktiviteter – se återrapporteringar under mål 1. Samtliga aktiviteter förväntas bidra till måluppfyllelse.

Under år 2014 har antalet elever inom vuxenutbildningen på grundläggande och gymnasial nivå ökat med 14 procent jämfört med 2013. Sett till årsstudieplatser har den grundläggande vuxenutbildningen ökat med 23 procent medan allmänna gymnasiala ämnen har ökat med 16 procent. Vuxenutbildningens yrkesutbildningarna har ökat med 10 procent jämfört med 2013. Dessutom har antalet elever på Sfi ökat med 30 procent under 2014.

Aktiviteter för att nå målet

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 1: Mål 1 / Fokusområde 1

Namn på aktiviteten

Höja utbildningsnivån

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadskontoret i samverkan med vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Process för anställningar med stöd som arbetsmarknadsinsats i samverkan med vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen. Se uppdrag 7, s. 38 och 16, s. 51.

- ❑ Insatsstödet – en ny funktion på arbetsmarknadskontoret – ska motivera till studier och utveckla vägar mot studier. Se även uppdrag 15.

När ska aktiviteten genomföras?

2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Alla chefer på arbetsmarknadskontoret och enhetschef för vuxenutbildningen

Återrapportering

- ❑ Från och med februari 2014 finns en detaljerad överenskommelse mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen med namnet 3A Process för anställningar med stöd som arbetsmarknadsinsats. Ett syfte med överenskommelsen är att beskriva och tydliggöra den arbetsprocess som ska gälla när en person ska erbjudas anställning med stöd i kommunen, med särskild tyngdpunkt på hur anställning med stöd ska kunna fungera som ett verktyg att få deltagare att börja studera. Se mer under återrapporteringar av uppdragen 7 och 16.
- ❑ Insatsstödet har kommit igång den 1 september 2014 och resultatet av arbetet kommer att följas upp.

Ekonomiskt bistånd***Uppdrag 1: Mål 1 / Fokusområde 1******Namn på aktiviteten***

Höja utbildningsnivån

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadskontoret i samverkan med vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen

Hur ska aktiviteten genomföras?

- ❑ Ung fokus och samarbetsavtal med Arbetsförmedlingen. Se även uppdrag 6.
- ❑ Insatsstödet – en ny funktion på arbetsmarknadskontoret – ska motivera till studier och utveckla vägar mot studier. Se även uppdrag 14.

När ska aktiviteten genomföras?

2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Alla chefer på arbetsmarknadskontoret och enhetschef för

vuxenutbildningen

Återrapportering

- Mottagningen utvecklar i det dagliga arbetet ett förhållnings- och arbetssätt som gör att brukarnas behov synliggörs vid första kontakten. Vid dessa kontakter försöker vi snabbt identifiera behoven hos den sökande för att kunna erbjuda rätt stöd. Ung fokus på enheterna har verkat cirka år nu och vi kommer följa verksamheten på nära håll för att uppnå det önskade resultatet. Både handläggare från Arbetsförmedlingen och ekonomiskt bistånd anser att samarbetet är värdefullt.
- Insatsstödjarna har varit i gång enligt planen från och med den 1 september 2014. Enheterna på ekonomiskt bistånd utvecklar arbetet med insatsstöd. Samarbetet med vuxenutbildningen måste intensifieras och utvecklas. För att effektivisera studievägledningen för individerna har vägledningscentrum utsett en särskild vägledare till detta samarbete.

Vuxenutbildning

Uppdrag 1: Mål 1 / Fokusområde 1

Namn på aktiviteten

Erbjudande av utbildning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

1. Relevant studievägledning vid Vägledningscentrum.
2. Marknadsföring av vuxenutbildningen i lämpliga fora.
3. Kontakt och gott samarbete med Arbetsförmedlingen, arbetsmarknadskontoret och andra intressenter som kommer i kontakt med potentiella elever. Information om vuxenutbildningens möjligheter ska spridas inom och utanför kommunen.
4. Erbjudande vuxenutbildning i större utsträckning än tidigare år.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen

Åtterrapportering

1. Vägledningscentrum informerar målgruppen om erbjudandet. Informationen har getts på vägledningscentrum, på Marieborgs folkhögskola, i Portalens verksamhet i stadsdelen Hageby, på informationsträffar för nyanlända inom etableringen, på mässor för vuxenutbildning och yrkeshögskoleutbildning samt i samverkan med fackliga organisationer och Trygghetsrådet vid varsel.
2. Under våren har medarbetare och enhetschef påbörjat arbetet med att specificera insatser för den uppsökande verksamheten. Relevanta arbetsmetoder och material lämpligt för målgruppen har utvecklats och utformats under hösten. Material kommer färdigställas under våren 2015.
3. För att stärka samverkan och samarbetet med arbetsmarknadskontoret beslutades under våren att enhetschefen för vuxenutbildningen ska ingå i arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp.

Tillsammans med arbetsmarknadskontoret har vuxenutbildningen arbetat med projektet Ung Kompetens. Målgruppen är arbetssökande i åldern 20-25 år. Från vuxenutbildningen deltar en pedagog och en vägledare i projektet.

En arbetsgrupp bestående av representanter från utbildningskontoret, arbetsmarknadskontoret och personalkontoret har under våren arbetat fram en arbetslivsintroduktion till barnskötare. I projektet kommer vägledning vara ett återkommande inslag. Projektet startar i januari 2015. På vägledningscentrum har en studievägledare fått i uppdrag att erbjuda de 22 deltagarna vägledning och studieplanering mot yrket barnskötare och förskolepedagog.

4. Vuxenutbildningen ska erbjuda utbildning i större utsträckning än tidigare år. Antalet elever inom vuxenutbildningen har ökat med 14 procent under 2014 jämfört med 2013. Sett till årsstudieplatser har den grundläggande vuxenutbildningen ökat med 23 procent. Årsstudieplatserna inom den gymnasiala vuxenutbildning ökat med 11 procent. Dessutom har antalet elever på Sfi ökat med 30 procent jämfört med 2013.

På gymnasial nivå är vård- och omsorgsutbildningen en utbildning med högt söktryck. Vid ansökan till hösten 2014 var det cirka fyra sökanden till varje plats. Komvux antar varje termin cirka 95 nya elever till de olika inriktningarna inom vård- och omsorgsutbildningen. Dessutom sker uppdragsutbildning för personer anställda av vård- och omsorgskontoret. Det finns också möjlighet att validera sina kunskaper då man kanske tidigare har studerat eller arbetat lång tid inom yrket. Komvux tar emot externa validanter som plockas ut av vägledningscenter. Eleverna validerar de kurser som är aktuella och erbjuds därefter att ansluta till ordinarie pågående kurser. Behovet av

utbildning inom vård och omsorg ökar för varje år. Det är dock svårt att få fram ytterligare praktikplatser vilket gör att utbildningen inte kan växa i den takt som är önskvärd.

Inom den grundläggande utbildningen erbjöds alla elever som läser svenska som andra språk möjlighet att studera heltid fyra veckor under sommaren 2014.

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 2014 jämfört med 2013.

Utfall

Målet är uppfyllt. Andelen avslutade barnfamiljer har ökat från cirka 31,7 procent år 2013 till 33 procent år 2014. År 2013 avslutades totalt 2 361 hushåll, varav 749 barnfamiljer (31,7 procent). År 2014 avslutades totalt 2 639 hushåll inom ekonomiskt bistånd, varav 870 barnfamiljer (33,0 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 2014 jämfört med 2013.

Utfall

Målet är uppfyllt. Andelen har ökat från 16,3 procent år 2013 till 18,4 procent år 2014. År 2013 avslutades totalt 2 361 hushåll, varav 384 utrikesfödda barnfamiljer (16,3 procent). År 2014 avslutades totalt 2 639 hushåll, varav 486 utrikesfödda barnfamiljer (18,4 procent).

Aktiviteter under året för att nå målet

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 2: Mål 2 / Fokusområde 2

Namn på aktiviteten

Utvecklingsanställning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Personer med så kallad handikappkodning erbjuds utvecklingsanställning i kombination med studiemöjligheter och vägledning. Barnfamiljer prioriteras.

När ska aktiviteten genomföras?

2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

82 personer har under året haft en utvecklingsanställning. Totalt avslutade 45 personer insatsen under året. Av dessa personer har 2 stycken fått reguljära anställningar. Dessutom har 6 personer fått subventionerade anställningar, varav 5 stycken har fått fortsatt anställning med lönebidrag inom kommunen. Ett fåtal har återgått till ekonomiskt bistånd efter avslutad anställning. Drygt hälften av de påbörjade utvecklingsanställningarna under år 2014 har gått till barnfamiljer.

Namn på aktiviteten

NUEVO K2

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Det är ett ESF-projekt där barnfamiljer prioriteras i vägledning mot arbete och studier ur ett hälsofrämjande helhetsperspektiv.

När ska aktiviteten genomföras?

Projekttagarna slutar den sista maj 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Arbetsmarknadskontorets projektledare för NUEVO K2

Återrapportering

När projektet avslutades hade samtliga deltagare en väl genomarbetad planering. För flertalet innebar planeringen någon form av arbete med stöd eller studier. Av de deltagare som fanns med ända in i projektslutet hade samtliga en realistisk plan för studier eller arbete – flertalet hade påbörjat planeringen.

Slutrapportern visar att framgångsfaktorn i NUEVO K2 har varit att arbeta

utifrån varje deltagares unika behov med respekt för egen vilja och egna val. Deltagarna har erbjudits tid för sitt förändringsarbete. Sammantaget har detta resulterat i att styrkor synliggjorts och att motivationen vuxit. Mål och vägar för att nå fram har tagit form och deltagare har slutligen drivit sin egen process som lett till hållbara förändringar och måluppfyllelse.

Uppdrag 3: Precisering 2:1

Namn på aktiviteten

- Se aktiviteterna Utvecklingsanställning och NUEVO K2 under uppdrag 2. Målgrupperna går i varandra.
- Samverka och marknadsföra arbetsmarknadskontorets tjänster på Portalen.

Återrapportering

- Se återrapportering under uppdrag 2.
- Varje månad kommer representanter för arbetsmarknadsenheten och ekonomiskt bistånd till Portalen för att möta personer som går att matcha med arbetsmarknadsinsatser eller som har frågor kring sitt ekonomiska bistånd. Portalens roll är att arbeta fram personer för möte med arbetsmarknadskontoret, som sedan övertar kontakten i ärendet.

Regelbunden samverkan med chefen för arbetsmarknadsenheten och ansvarig på Portalen respektive Hyresbostäder har skett.

Arbetsmarknadsenheten har samverkat med Portalen och Hyresbostäder om platser lämpliga för anställningar med stöd. Flera anställningar har gjorts i verksamhet som bedrivs av Hyresbostäder.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 2: Mål 2 / Fokusområde 2

Namn på aktiviteten

Fokus på barnfamiljer

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Enheterna på ekonomiskt bistånd kommer under verksamhetsåret fokusera sitt arbete på barnfamiljers villkor och möjligheter till egen försörjning genom arbete eller studier. Detta sker genom att uppmärksamma

barnfamiljsärenden i det dagliga arbetet, såsom ärendegenomgångar, i samarbetet med arbetsmarknadsenheten, Arbetsförmedlingen, samt studievägledning mm.

När ska aktiviteten genomföras?

Under hela 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Återrapportering

Barnfamiljer har prioriterats vid besök och vid anvisningar till feriearbete och studerande med ferier prioriteras familjer med barn eftersom antalet platser är begränsade. Vi för diskussioner kring förhållningssätt som inkluderar en helhetssyn och barnperspektiv vid bedömning av rätten till bistånd. Barnens perspektiv har särskilt belysts och diskuterats.

Enheterna har prioriterat föräldrar vad gäller personliga möten, planering och uppföljning. Enhetscheferna har genomfört ärendegenomgångar med handläggarna på enheterna och då har barnfamiljer och deras planering särskilt följts upp.

Handläggarna har kontakt med arbetsförmedlare och andra aktörer kring klienten vid behov. Medarbetare har uppmärksammat att klienter i högre grad får hjälp och stöd av Arbetsförmedlingen samt är aktivt inskrivna.

Utbildning för all personal på arbetsmarknadskontoret har genomförts. Kontoret hade en barndag i december vilken hela arbetsmarknadskontoret deltog på.

Ekonomiskt bistånd samverkar med socialkontoret gällande boendefrågor eftersom det finns en stor problematik och oro för barnfamiljer som har svårt att skaffa boende i kommunen.

Uppdrag 3: Precisering 2:1

Namn på aktiviteten

- Se uppdrag 2, s. 24, ovan.
- Samverka och marknadsföra arbetsmarknadskontorets tjänster på Portalen.

Återrapportering

- Se återrapportering under uppdrag 2, s. 24.
- Representanter för arbetsmarknadsenheten och ekonomiskt bistånd har regelbundet kommit till Portalen för att möta personer som går att

matcha med arbetsmarknadsinsatser eller som har frågor kring sitt ekonomiska bistånd. Portalens roll är att arbeta fram personer för möte med arbetsmarknadskontoret, som sedan övertar kontakten i ärendet.

Vuxenutbildning

Uppdrag 2: Mål 2 / Fokusområde 2

Namn på aktiviteten

Utbildning ger bättre förutsättningar

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Genom aktiviteterna i uppdrag 1. Utbildning gynnar i grunden individens möjligheter till egenförsörjning. Antagningsförordningen till vuxenutbildningen medger dock inte att gruppen barnfamiljer prioriteras i antagningsförfarandet till grundläggande- eller gymnasiala studier.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen

Åtterrapporering

Vid mötet med varje enskild elev tas hänsyn till personliga förhållanden. Detta kan exempelvis vara en av de delar som tas hänsyn till vid formuleringen av den individuella studieplanen.

Mål 3 – Ungdomshushåll

Ungdomar ska klara sin egen försörjning. Av hushållen som avslutas inom ekonomiskt bistånd ska andelen ungdomshushåll öka under 2014 jämfört med 2013.

Utfall

Målet är inte uppfyllt. Andelen avslutade ungdomshushåll har minskat från 35,5 procent år 2013 till 34,0 procent år 2014. År 2013 avslutades totalt 2 361 hushåll, varav 837 ungdomshushåll (35,5 procent). År 2014 avslutades totalt 2 639 hushåll inom ekonomiskt bistånd, varav 896 ungdomshushåll (34,0 procent).

*Aktiviteter under året för att nå målet***Arbetsmarknadsenheten****Uppdrag 4: Mål 3*****Namn på aktiviteten***

Ungdomstraineer

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Ungdomar utan godkänt gymnasiebetyg, med rätt till nystartsbidrag från Arbetsförmedlingen erbjuds arbetsprövning, vägledning generellt och mer specifik studievägledning. De ungdomar som godkänts vid arbetsprövning erbjuds sex månaders arbete med lön.

När ska aktiviteten genomföras?

2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Utvecklingsarbete har skett tillsammans med vuxenutbildningen och ekonomiskt bistånd. Ur detta har ett tydligare koncept tagits fram där respektive roll och ansvar är mer klarlagd. Huvudsakligen tas deltagare ut i grupper och får stöd och vägledning i grupp. I vissa fall och i vissa moment sker även individuell vägledning. I de fall ungdomen har en så kallad handikappkod och därmed rätt till utvecklingsanställning, så sker det med den längre anställningstid som bidraget tillåter. I samtliga fall har vuxenutbildningens vägledare en roll att i grupp och enskilt vägleda mot utbildning. Insatskommunikatörer är utsedd för att ansvara att platser blir tillsatta och att insatsen utförs enligt beskrivning.

Namn på aktiviteten

Ung Kompetens

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten och utbildningskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

Ungdomar som inte har avslutade gymnasiestudier erbjuds studie- och yrkesvägledning, generell vägledning och individuell coaching. Individuell planering görs där studier kombineras med halvtidsarbete. Arbetskonsulent och studie- och yrkesvägledare arbetar tillsammans i särskild projektform för att utveckla och genomföra uppdraget. Projektet är ett samarbete mellan

utbildningskontoret och arbetsmarknadskontoret.

När ska aktiviteten genomföras?

2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för arbetsmarknadsenheten tillsammans med särskilt utsedd arbetskonsulent, samt enhetschef för vuxenutbildningen.

Återrapportering

Projektet startade i maj 2014 och intag sker gruppvis. Den första gruppen startade före sommaren 2014 och under 2014 har totalt fem grupper startats. Antalet deltagare i varje grupp varierar mellan 6 - 9 personer. Totalt har 37 stycken deltagit i projektet varav 12 stycken av olika anledningar (studier, arbete med mera) har avbrutit sitt deltagande. Totalt 3 stycken har fullt ut deltagit i projektet. Resterande 22 personer deltar fortfarande i projektet. Av de tre som har deltagit så har en person fått arbete, en gått till studier och en söker arbete.

Projektet är sprunget ur den detaljerade överenskommelsen 5B mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen.

Namn på aktiviteten

Unga i jobb/ tidigare namn: Inga unga i sysselsättningsfasen

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Arbetsförmedlingen presenterar månatligen ungdomar som riskerar att komma i sysselsättningsfasen. Kommunen tar emot de som går att matcha mot arbetsplatser i kommunen och arbetsprövar dem. Kommunen erbjuder vägledning och coachning syftande mot anställning med stöd, huvudsakligen så kallad SAS-anställning. Slutligen sker anställning.

Unga i jobb finns även beskriven i detaljerad överenskommelse 1A mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen.

När ska aktiviteten genomföras?

2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Arbetsförmedlingen har under 2014 anvisat 55 ungdomar till Unga i jobb. Två ungdomar började sin insats under 2013 vilket innebär att arbetsmarknadsenheten har haft 57 ungdomar inskrivna på insatsen under

2014. Dock har 22 av dessa inte påbörjat anställning av olika anledningar, så som att de fått andra insatser, redan fått jobb med mera. Arbetsmarknadsenheten har arbetat med samtliga inskrivna genom förberedelser. Det är endast en ungdom som brutit sin pågående anställning under 2014. Resterande 34 ungdomar har haft anställning genom Unga i jobb under 2014. Ingen blev klar med sin insats under 2014.

Inflödet av ungdomar till insatsen från Arbetsförmedlingen har varit mindre än väntat. Det beror på att Samhall under 2014 har fått ett uppdrag att anställa alla under 25 år i sysselsättningsfasen som har ett funktionshinder, varför målgruppen har minskat.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 4: Mål 3

Namn på aktiviteten

Ung fokus

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Inom ekonomiskt bistånd fördelas ungdomsärenden till särskilda handläggare som arbetar enbart med ungdomsärenden. Detta innebär att vi skapar tydliga och snabba samarbetskanaler till våra samarbetsparter som arbetsmarknadsenheten och Arbetsförmedlingen.

När ska aktiviteten genomföras?

Under hela 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef och enhetschefer på ekonomiskt bistånd

Återrapportering

Mottagningen tillsammans med handläggarna inom Ung fokus erbjuder information om ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärderna till ungdomar som nyligen slutat gymnasiet. "Efter plugget" ska implementeras i ordinarie verksamhet.

Medarbetarna i Ung fokus-gruppen är mycket positiva överlag till att tänka nytt och våga prova annat. De har i Ung fokus på kort tid funnit kontaktytor på olika sätt med andra myndigheter, som har fått upp ögonen på hur vi vill arbeta med ungdomsärenden. Första uppföljningen av Ung fokus visar att personalen på både ekonomiskt bistånd och Arbetsförmedlingen upplever samarbetet som givande och effektivt. Vi tror att detta kommer att ge positiva effekter i hur behovet av försörjningsstöd utvecklas i

ungdomsgruppen.

Ung fokus-handläggarna lyfter också att de tror på möjligheter med en samlokalisering med andra aktörer kring ungdomar.

Vuxenutbildning

Uppdrag 3: Mål 3

Namn på aktiviteten

Utbildning ger bättre förutsättningar 2

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Genom aktiviteterna i uppdrag 1. Utbildning gynnar i grunden individens möjligheter till egenförsörjning. Antagningsförordningen till vuxenutbildningen medger dock inte att gruppen ungdomar prioriteras i antagningsförfarandet till grundläggande- eller gymnasiala studier.
- Second Chance School 20-24 vänder sig till unga vuxna och fokuserar på att eleverna ska få ett arbete genom social träning och utbildning i lärlingsform.
- Ung Kompetens är ett projekt som fokuserar på målgruppen unga vuxna, 20-24 år, som inte har avslutade gymnasiestudier. I en inriktad insats kommer ungdomar under cirka 6 månader arbeta halvtid och studera halvtid. Eleverna läser olika kurser beroende på individuell studieplanering, framförallt på distans. Projektet är ett samarbete mellan utbildningskontoret och arbetsmarknadskontoret.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året.

Ung Kompetens har egen tidplan, och projektet ska (från starten) löpa under ett år.

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen. För Ung Kompetens ligger huvudansvaret på arbetsmarknadskontoret.

Återrapportering

- Av de elever som studerade på vuxenutbildningen under 2014 var 1 531 elever, 38 procent, i åldrarna 20-24 år.
- Under 2014 har 24 elever avslutat sin utbildning på Second Chance

School. Av de 24 eleverna har nio gått ut i arbete och sju elever har gått vidare i studier. Fyra elever har avbrutit.

- Tillsammans med arbetsmarknadskontoret har vuxenutbildningen under våren arbetat med projektet Ung Kompetens. Från vuxenutbildningen deltar en pedagog och en vägledare. Se uppdrag 4, s. 27, för arbetsmarknadsenheten.

Mål 4 – 90 procent godkänt

Minst 90 procent av de vuxenstuderande inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning ska ha lägst betyget E på avslutade kurser.

Utfall

Målet är delvis uppfyllt. Inom grundläggande vuxenutbildning har 96 procent av eleverna fått lägst betyget E. Inom gymnasiala kurser är andelen 74. Inom yrkesutbildning har 89 procent av eleverna fått lägst betyget E på avslutade kurser under 2014.

Aktiviteter under året för att nå målet

Vuxenutbildning

Uppdrag 4: Mål 4

Namn på aktiviteten

Förbättrade resultat och ökad måluppfyllelse

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Rektorerna för respektive enhet där resultaten behöver förbättras arbetar med riktade insatser.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Respektive rektor

Åtterrapporering

Inom grundläggande vuxenutbildning har 96 procent av eleverna fått lägst betyget E. Inom gymnasiala kurser är andelen 74 procent. Inom yrkesutbildning har 89 procent av eleverna fått lägst betyget E på avslutade

kurser under 2014.

I allmänna ämnen på gymnasial nivå har försök gjorts för att koncentrera utbudet på behörighetsgivande ämnen. Söktrycket är mycket stort, särskilt i matematik och engelska. Många elever söker sig till distansundervisning för att kunna arbeta samtidigt som de studerar.

Extra tid har erbjudits i så kallade stödstugor och det har även erbjudits handledningstider för att eleverna ska få mer stöd. Antalet lektioner i matematik har utökats till fem pass i veckan. Under studiedagar och arbetsplatsträffar har personalen haft tid för ämnesdiskussioner och tid för samarbete med stödenheten.

7. Utvecklingsområden

Det här kapitlet redovisar vad verksamheterna har under det som benämns utvecklingsområden i AV-nämndens uppdragsplan 2014.

1 Vägledningen ska utvecklas

Vägledningen inom nämndens verksamhetsområden ska utvecklas för att nå vuxna som har lång väg till gymnasiala studier.

Aktiviteter under året

Vuxenutbildning

Uppdrag 5: Vägledningen ska utvecklas

Namn på aktiviteten

God studievägledning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Genom analyser av studievägledningsfunktionen och specialisering av studievägledaruppdragen kan målgruppen mötas på ett bra sätt. Informationsteknik och brukarundersökningar är viktiga redskap i detta arbete – se uppdrag 9, s. 46, och 10, s. 49. Samarbetet med arbetsmarknadskontorets vägledare och arbetskonsulenter är en viktig del i att med respektive kompetensområde, möta målgruppen.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen

Återrapportering

Arbetslaget har under 2014 påbörjat ett processinriktat arbete för att tydliggöra vägledningscentrums uppdrag. I denna process ingår också att analysera hur verksamheten ska bedrivas för att på ett bättre sätt nå valda målgrupper. Vägledningscentrum har också påbörjat arbetet med en strategi för att skapa en bättre dialog med externa parter, så som arbetsgivare, bemanningsföretag, Arbetsförmedlingen, gymnasiet och Linköpings universitet.

För att utveckla vägledningen för Sfi-elever startade i augusti ett samarbete mellan Sfi och vägledningscentrum som har processats fram under våren. En av vägledarna på vägledningscentrum har under hösten arbetat specifikt mot målgruppen och funnits tillgänglig på S:t Olofsskolan en dag i veckan. Samarbetet har även innefattat de digitala individuella studieplanerna. Studieplanerna har under hösten testats på olika grupper inom Sfi. Studievägledningen och arbetet med de studieplanerna bedöms ha fallit väl ut och kommer att fortsätta under 2015.

På stödenheten finns ett väl utvecklat samarbete med olika myndigheter. Samordnaren på stödenheten både informerar om verksamheten och sitter i regelbundna möten och trepartssamtal med exempelvis försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, habiliteringen, socialtjänsten, ekonomiskt bistånd, vuxenpsykiatri och NP-samverkan. Samordnaren ingår också i arbetsgruppen för Plattformen i Norrköpings kommun

Särvux/komvux och Aktema har ett fungerande samarbete. Under våren 2014 har också insatser gjorts för att förbättra samverkan med gymnasiesärskolorna. En av särvuxlärarna har deltagit på personalkonferenser på respektive skola för att informera om särvux verksamhet. Under våren anordnades också samverkansträffar med boenden och arbetsplatser inom daglig verksamhet. Under hösten medverkade lärare vid gymnasiesärskolans öppna hus för att informera om särvux.

2 Barnperspektivet

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

Aktiviteter under året

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 5: Barnperspektivet

Namn på aktiviteten

Barnperspektiv

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Ett antal medarbetare på ekonomiskt bistånd är särskilt utvalda att bevaka barnperspektivet och delta i de kompetenshöjande insatser som avser barnperspektiv i försörjningsstöd. Deras uppgift är att med hjälp/stöd av enhetschefer se till att denna kunskap sprids vidare i hela organisationen

När ska aktiviteten genomföras?

Under hela verksamhetsåret och det ska vara en ständig del i det dagliga arbetet och kan inte ses som en avgränsat uppdrag.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef och enhetschefer på ekonomiskt bistånd

Återrapportering

Ekonomist bistånd har en bra samverkan med socialkontoret vid misstankar att barn far illa. Barnets perspektiv är ett levande tema vid bedömning av rätten till bistånd och planering mot egen försörjning.

I december 2014 genomförde arbetsmarknadskontoret "AMK:s barndag" där hela kontoret deltog. Syftet var att lyfta fram olika frågeställningar som berör frågan hur vi kan beakta barnens behov i vårt dagliga arbete. Arbetet med att synliggöra barnen i all ärendehantering pågår ständigt och måste hållas levande i vardagen. Ett antal handläggare deltog på en barnkonferens i slutet av 2014 och kunskaper har spridits vidare i organisationen.

Arbetsmarknadskontoret har startat ett arbete för att se om vi kan utveckla en samtalsmodell som ska leda till att vi på ett ännu bättre sätt kan se barnen i familjer som är i behov av försörjningsstöd. Internkontrollen visar att det finns behov att ta fram ett stöd till hur man dokumenterar barnperspektiv.

3 Ungdomar börjar arbeta eller studera

AV-nämndens verksamheter ska bidra till att fler arbetssökande ungdomar får ett arbete eller börjar studera. Samarbetet med Arbetsförmedlingen ska utvecklas för effektivare användning av tillgängliga resurser.

*Aktiviteter under året***Arbetsmarknadsenheten****Uppdrag 5: Ungdomar börjar arbeta eller studera***Namn på aktiviteten*

Se samtliga 3 aktiviteter under uppdrag 4 ovan, s.27-29, det vill säga Ungdomstraineer, Ung Kompetens och Unga i jobb.

Ekonomiskt bistånd**Uppdrag 6: Ungdomar börjar arbeta eller studera***Namn på aktiviteten*

Ung fokus och samarbetsavtal med Arbetsförmedlingen. (Se även uppdrag 4 ovan.)

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Ett utökat och strukturerat samarbete på det övergripande planet med Arbetsförmedlingen är stommen för att nå målet i uppdrag 6.

På det operativa planet samverkar socialsekreterare med arbetsförmedlare, studie- och yrkesvägledare samt arbetskonsulenter i enskilda ärendena.

Samarbetet med Arbetsförmedlingen är reglerat i särskilt avtal. Se detaljerad överenskommelse 1C mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef och enhetschefer på ekonomiskt bistånd

Återrapportering

Som ett led i samverkan med Arbetsförmedlingen har personal från Arbetsförmedlingen och handläggare från mottagningen samt insatsstödjare träffats. Under hösten 2014 har samarbetet med Arbetsförmedlingen utvecklats. Mottagningen och insatsstödjarna har fått kontaktperson på Arbetsförmedlingen för att lättare kunna få information som underlag till bedömningar.

Ovanstående samarbete sker redan inom ramen för Ung fokus och nu

hoppas vi på att detta kommer att ske även i avseende nyarbetslösa och vuxengrupperna som är aktuella på enheterna.

På vägledningscentrum har en studie- och yrkesvägledare fått i uppdrag att ansvara för en effektiv vägledning mot studier.

Vuxenutbildning

Uppdrag 6: Ungdomar börjar arbeta eller studera

Namn på aktiviteten

Samarbete med Arbetsförmedlingen

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Genomförandet av detaljerad överenskommelse med Arbetsförmedlingen.

När ska aktiviteten genomföras?

Under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildning

Återrapportering

Under våren har vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen haft flera möten kring den detaljerade överenskommelsen. Arbetet som fortsatt under hösten har resulterat i en gemensam satsning på samlokalisering där arbetsmarknadskontoret, vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen tillsammans driver metodutveckling och möter målgruppen unga vuxna i åldrarna 20-24 år. Strukturer kring samarbetet kommer att formuleras i den detaljerade överenskommelsen under våren 2015.

4 Sociala företag

AV-nämndens verksamheter ska främja framväxten av sociala företag i kommunen.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 6: Sociala företag

Namn på aktiviteten

Orangeriet 2

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

ESF-projekt med Coompanion Östergötland som projektägare

Hur ska aktiviteten genomföras?

Deltagarna erbjuds daglig aktivitet där de får kunskap om socialt företagande och möjlighet att pröva sina egna idéers bärkraftighet. Aktiviteterna sker med stöd av handledare och arbetskonsulent.

När ska aktiviteten genomföras?

Projektet pågår till den 30 juni 2014.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef ansvarar för kommunens medverkan i projektet.

Åtterrapporing

Eftersom projektet avslutades under våren 2014, så har arbetsmarknadsenheten inte använt insatsen i någon större omfattning för nya deltagare. I de fall nya deltagare har tillkommit har det främst varit till anställningar med stöd och arbetsprövningar.

Verksamhetschef har samverkat genom delaktighet i projektets referensgrupp.

Hörnstenarna i Orangeriet 2 har varit att deltagarna arbetstränat/arbetat utifrån egen förmåga, där egenmakt och frivillighet har varit viktigt. En del av projektets deltagare har gått vidare till studier och flera deltagare har fått arbete i de lokala kooperativ som drivs i samtliga kommuner som varit medverkande i projektet.

5 Samarbete med näringslivet och Arbetsförmedlingen

Nämndens verksamheter ska skapa goda relationer och samarbeta med näringslivet och Arbetsförmedlingen i frågor som rör utbildning och arbetsmarknad, exempelvis praktik, lärlingsutbildning, vägledning och Sfi. Syftet med samarbetet är att skapa förutsättningar och en god infrastruktur för vidare arbete och studier.

*Aktiviteter under året***Arbetsmarknadsenheten****Uppdrag 7: Samarbete med näringslivet och Arbetsförmedlingen***Namn på aktiviteten*

Process för anställningar med stöd som arbetsmarknadsinsats

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadskontoret, vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Samtliga personer som Norrköpings kommun anställer med anställningsstöd ska erbjudas stödinsatser från arbetsmarknadskontoret, utbildningskontoret och Arbetsförmedlingen enligt en dokumenterad process. Aktiviteten finns även beskriven i detaljerad överenskommelse 3A mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen.

När ska aktiviteten genomföras?

2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för arbetsmarknadsenheten och enhetschef för vuxenutbildningen ansvarar för kommunens del av aktiviteten.

Återrapportering

Från och med februari 2014 finns en detaljerad överenskommelse mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen med namnet 3A Process för anställningar med stöd som arbetsmarknadsinsats. Ett syfte med överenskommelsen är att beskriva och tydliggöra den arbetsprocess som ska gälla när en person ska erbjudas anställning med stöd i kommunen, med särskild tyngdpunkt på hur anställning med stöd ska kunna fungera som ett verktyg att få deltagare att börja studera. Ett av de uppsatta målen är att 40 procent av dem som har haft en anställning med stöd senast inom 6 månader efter anställningens slut ska ha påbörjat eller genomfört en utbildning. Övergången till studier har inte följts upp ännu. Vid en uppföljning av överenskommelsen i sin helhet före sommaren noterades att de övriga målsättningarna i överenskommelsen är oklara och bör formuleras om. Det har ännu inte gjorts och återstår att göra under år 2015.

Ekonomiskt bistånd**Uppdrag 7: Samarbete med näringslivet och Arbetsförmedlingen**

Namn på aktiviteten

Ung fokus, projekt nollklassade samt utveckling av Plattform Norrköping

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadskontoret/ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Ung fokus i samarbete med Arbetsförmedlingen. Se även uppdragen 4 och 6.
- Projekt nollklassade i samarbete med försäkringskassan. Ansökan om projektmedel från samordningsförbundet. Se även uppdrag 19.
- Utveckling av Plattform Norrköping sker i nära samarbete mellan landstinget, Arbetsförmedlingen, försäkringskassan och kommunen. Samarbetet sker inom ramen för samordningsförbundet.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Chef för arbetsmarknadskontoret och verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Återrapportering

- Ung fokus utvecklas enligt plan. Se mer under återrapporteringar av uppdragen 4 och 6.
- Projektet nollklassade, som numera heter SAFE, kom i gång i september 2014 och kommer att pågå i 2 år. Positivt är att även Arbetsförmedlingen har kommit med i projektet och kommer att medverka med personalresurser.
- Plattformen är klar med rekrytering av personal och de första ärendena har tagits upp i samverkansgruppen. Arbetsmarknadskontoret är representerat i både i chefsgruppen samt styrgruppen för plattformen.

Vuxenutbildning***Uppdrag 7: Samarbete med näringslivet och Arbetsförmedlingen******Namn på aktiviteten***

Gott samarbetsklimat

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Genomförande av detaljerad överenskommelse med Arbetsförmedlingen.
- Framtagande av informationsfolder för nya lärlingsutbildningar som vänder sig till företag och potentiella elever. Samarbete och dialog med näringslivet via näringslivskontoret framförallt i framtagandet av nya YH-utbildningar. Delta i relevanta mässor och samarbeten där vuxenutbildning och näringsliv och/eller andra myndigheter och organisationer möts.
- Delta med kompetens utifrån vuxenutbildningens ansvarsområde och befogenheter vid exempelvis större varsel i kommunen.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året.

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen

Återrapportering

- Under våren 2014 har vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen haft flera möten kring den detaljerade överenskommelsen. Arbetet har resulterat i en satsning på en samlokalisering av kommunens och Arbetsförmedlingens insatser för målgruppen unga vuxna. Samverkan och insatsen kommer att formaliseras under detaljerad överenskommelse 5.
- Samverkan har skett med Arbetsförmedlingen och andra utbildningsaktörer för att ge etableringselever en möjlighet att utbilda sig inom ett yrke samtidigt som de studerar Sfi. Under 2014 har cirka 65 elever deltagit inom Sfi med yrkesutbildning.

Sfi har utökat verksamheten med yrkespraktik från 50 till 75 platser med start hösten 2014 och med ytterligare 25 platser till januari 2015. Det innebär att det erbjuds tre valbara yrkesspår; vård-, handel- och pedagog. För att klara av anskaffning och samordning av praktikplatser har Sfi tagit över ansvaret för praktiksamordning. S:t Olofsskolan har anställt en praktiksamordnare under en försöksperiod på ett år.

För att vidareutveckla samverkan med näringslivet och Arbetsförmedlingen arbetar vägledningscentrum med att utforma en strategi för att skapa en bättre dialog och ett gemensamt nätverk med bemanningsföretag och Arbetsförmedlingen. Syftet är att skapa en bättre bild av kompetensbehov och på sikt arbeta för att öka

omställningsbarheten och motverka uppsägningar.

Vuxenutbildningens ledning har tillsammans med näringslivskontoret och Arbetsförmedlingen fört dialog med bransch om utbildningsbehov. Vuxenutbildningen deltar också i forum såsom East Sweden Cluster för inför byggandet av Ostlänken och det förväntade behovet av fler utbildningar inom aktuella yrken.

För att underlätta för gymnasieelever att fullfölja sin utbildning har vuxenutbildningen och gymnasiet arbetat fram gemensamma riktlinjer för vägledning. Riktlinjerna anger hur vägledning av ungdomsgymnasiets elever ska riktas för elevens framtida studier inom vuxenutbildningen. Riktlinjerna anger förhållningssätt gentemot kurser som bör avslutas inom gymnasietiden såsom gymnasiearbetet, och hur vägledare och lärare inom gymnasiet ska förhålla sig till förlängd studietid eller ett fjärde gymnasieår.

Under våren har samarbetet mellan vägledningscentrum och Linköpings universitet stärkts. Under har samarbetet skett genom gemensam vägledning och vägledare från Linköpings universitet har vid specifika tillfällen funnits tillgängliga i vägledningscentrums butik. Vägledningscentrum kommer anordna studiebesök och andra aktiviteter i Linköpings universitets lokaler för vuxenutbildningens elever.

Tillsammans med Linköpings universitet har Norrköpings kommun via vuxenutbildningen och ungdomsgymnasiet arbetat med en högskolemässa som anordnas i mars 2015, dit landets samtliga lärosäten är inbjudna. Denna mässa samordnas med Yrkeshögskolemässan för att öka kunskaperna om det eftergymnasiala utbildningsutbudet.

- Vägledningscentrum har informerat om erbjudandet av vuxenutbildning i samverkan med fackliga organisationer och Trygghetsrådet vid varsel.

6 Lika rättigheter och möjligheter för alla

AV-nämndens verksamheter ska främja lika rättigheter och möjligheter för alla.

*Anställda inom **arbetsmarknadskontoret** ska få kompetensutveckling i frågor kring mångfald. Begreppet mångfald utgår här från de sju diskrimineringsgrunder som finns i gällande lagstiftning, d v s kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning och ålder.*

*Inom **vuxenutbildningen** styr skollagen och vuxenutbildningsförordningen hur verksamheten ska arbeta med likabehandlingsfrågor och systematiskt kvalitetsarbete. Utbildningskontoret ska som huvudman följa upp arbetet.*

*Aktiviteter under året***Arbetsmarknadsenheten****Uppdrag 8: Lika rättigheter och möjligheter för alla*****Namn på aktiviteten***

Målinriktat mångfaldsarbete

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten har ett ansvar tillsammans med övriga delar av arbetsmarknadskontoret att bedriva en verksamhet som främjar mångfalden.

Hur ska aktiviteten genomföras?

Arbetsgivarens plan 2014-2016 för likabehandling ligger till grund för det fortsatta målinriktade arbetet inom området. Under våren kommer personalkontoret att presentera inspirationsmaterial som kontoret kommer ta del av och arbeta med.

Dessutom genomförs aktiviteten i det dagliga arbetet på arbetsmarknadsenheten. Frågor kring mångfald lyfts upp och diskuteras och beaktas i arbetsgruppen och i det dagliga arbetet vid exempelvis ärendediskussioner, rekryteringar, uppföljningar och erbjudande av insatser.

När ska aktiviteten genomföras?

Fortlöpande under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetsstöd ansvarar för det kontorsövergripande. Verksamhetschef ansvarar för den andra delen av aktiviteten.

Åtterrapporing

Personalkontoret har inte tagit fram det kommungemensamma inspirationsmaterialet.

Både arbetsmarknadsenhetens personal och enhetens deltagare representerar det mångfaldiga Norrköping. Mångfaldsarbetet är en integrerad del av det dagliga arbetet på arbetsmarknadsenheten eftersom mer än hälften enhetens målgrupper är utrikesfödda.

Ekonomiskt bistånd**Uppdrag 8: Lika rättigheter och möjligheter för alla*****Namn på aktiviteten***

Målinriktat mångfaldsarbete

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd har ett ansvar tillsammans med övriga delar av arbetsmarknadskontoret att bedriva en verksamhet som främjar mångfalden.

Hur ska aktiviteten genomföras?

Arbetsgivarens plan 2014-2016 för likabehandling ligger till grund för det fortsatta målinriktade arbetet inom området. Under våren kommer personalkontoret att presentera inspirationsmaterial som kontoret kommer ta del av och arbeta med.

Inom ekonomiskt bistånd innebär arbetet att beakta frågor om mångfald i ärendegenomgångar, i rekryteringssammanhang och i medarbetarsamtalen (kompetensutveckling) med enskilda medarbetare. Enhetscheferna har med sig mångfaldsarbetet i det dagliga arbetsmiljö- och värdegrundsarbetet.

När ska aktiviteten genomföras?

Fortlöpande under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetsstöd ansvarar för det kontorsövergripande. Verksamhetschef och enhetschefer på ekonomiskt bistånd ansvarar för den andra delen av aktiviteten.

Åtterrapporing

Personalkontoret har inte tagit fram det kommungemensamma inspirationsmaterialet.

Mångfaldsfrågor och värdegrundsfrågor har stått i centrum för enheternas arbete med grupputveckling och även på enheternas planeringsdagar. Arbetet med mångfaldsfrågorna ska ständigt finnas på agendan i det dagliga arbetet.

Både assistenter och handläggare har deltagit och deltar i Vinna Vinna-utbildningen. Medarbetarna utvecklas till att bli drivande i arbetet kring dessa frågor inom ramen för sina roller och funktioner.

Verksamheten kommer tillsammans med övriga delar av kontoret fortsätta arbeta med värdegrunden under år 2015, utifrån värdeorden respekt, delaktighet och trovärdighet.

Vuxenutbildning

Uppdrag 8: Lika rättigheter och möjligheter för alla

Namn på aktiviteten

Likabehandlingsfrågor

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Genom arbete enligt skollagstiftningens föreskrifter och nationella mål gällande likabehandlingsarbetet och arbetet mot kränkande behandling.
- Utbildningskontoret planerar att tillsätta tjänst som Barn- och elevombud med särskilt ansvar att arbeta med dessa frågor på huvudmannanivå samt vara elevernas kontakt och företrädare i anmälningsärenden.
- I den planerade kvalitetsrapporten för vuxenutbildningen ska likabehandlingsarbetet sammanfattas för nämnden i februari varje år.

När ska aktiviteten genomföras?

Rektorernas arbete sker löpande under året. Barn- och elevombud planeras att inrättas omkring halvårsskiftet 2014.

Vem ansvarar för genomförandet?

Respektive rektor utifrån mandat och uppdrag i skollagstiftningen

Ansvar för inrättande av tjänst som Barn- och elevombud har förvaltningschef för utbildningskontoret.

Åtterrapporing

- Komvux Källvindsskolan har utifrån elevenkäten och utvärderingen av förra årets handlingsplan tagit fram en plan mot diskriminering och kränkande behandling för läsåret 2014/2015. I januari 2014 fick all personal på skolan en grundutbildning av Byrån mot diskriminering. Under våren 2014 arrangerades tre halva temadagar för elever och personal. Utbildningen bestod av en forumteater med Teater Fenix som framförde "Fika med fördomar". Efterföljande reflektioner samt grundutbildning mot diskriminering och kränkande behandling hölls av Byrån mot diskriminering. I juni erbjöds all personal på Källvindsskolan en föreläsning om hedersrelaterat våld och könsstypning. Den 9 oktober var Zinat Perzadeh i skolans aula med föreställningen *Bakis i burkan*. Efter föreställningen diskuterade personalen i tvärgrupper olika etiska dilemman. Den 19 november arrangerade sår vux tillsammans med Byrån mot diskriminering en temakväll med fokus på hot och kränkningar på nätet. Under året har skolans arbetsgrupp, bestående av lärare och skolledare, regelbundet träffats för att tillsammans med Byrån mot diskriminering planera det fortsatta arbetet. 2015 års kompetensutveckling för personal och elever kommer att fokusera på hot och kränkningar på nätet.

Personalen på Sfi fortsätter det kontinuerliga arbetet med likabehandlingsplanen tillsammans med eleverna. Under hösten genomfördes en elevenkät som ska ligga till grund för det fortsatta arbetet.

Under våren 2015 kommer rektor för de externa utförarna att begära in och granska samtliga externa utförares likabehandlingsplaner.

- Under våren har utbildningskontoret rekryterat ett barn- och elevombud som ska arbeta mot kränkningar i skolan. Barn- och elevombudet ska bland annat stötta utsatta elever inom vuxenutbildningen och bidra till värdegrundsarbetet på skolorna.
- Läs om kvalitetsrapporten under uppdrag 11 i kapitel 6.

7 Informationsteknik

AV-nämndens verksamheter ska arbeta med informationstekniken för att tydliggöra innehållet i verksamheternas tjänster och för att förenkla kommunikationen med de medborgare som använder sig av tjänsterna.

Aktiviteter under året

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 9: Informationsteknik

Namn på aktiviteten

Effektiv informationsinhämtning och e-ansökan

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utveckla och medverka i utvecklingen av elektroniska tjänster som möjliggör och förenklar kommunikationen mellan verksamheten och brukaren. Dessa tjänster är e-ansökan, SMS samt kommunikation via e-post.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd med stöd av verksamhetsstöd

Återrapportering

E-ansökan är införd och måste marknadsföras så att fler brukare väljer att använda sig av tjänsten. Det är för närvarande cirka 100 e-ansökningar i månaden. Arbetet med att utveckla e-ansökan pågår.

Tjänsten Sammansatt Bastjänst Ekonomiskt bistånd (SSBTEK) har införts under september 2014 och all personal inom ekonomiskt bistånd har genomgått utbildning. SSBTEK ger behöriga handläggare möjlighet att hämta uppgifter om ekonomiskt stöd och andra inkomster från uppgiftsskyldiga myndigheter och arbetslöshetskassor.

Utvecklingen av e-tjänster kommer att bevakas ständigt för att se om vi kan använda tekniken så mycket som det är möjligt.

Vuxenutbildning

Uppdrag 9: Informationsteknik

Namn på aktiviteten

Tydlig information

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Arbetet med att ta fram en digital modell för beställning av betyg på nätet ska börja under året.
- Informationen på kommunens hemsida under vuxenutbildning ska revideras och utvecklas i syfte att inför beskriva de utbildningar och den service verksamheten erbjuder.
- Lärplattformen It's learning kommer att implementeras i fler grupper inom Komvux, framförallt Sfi.

När ska aktiviteten genomföras?

Arbetet med beställningsfunktion för betyg ska börja under hösten 2014. Arbetet med att uppdatera informationen på extern hemsida ska vara klart sista december 2014. It's learning-arbetet ska genomföras under 2014.

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen

Återrapportering

- Arbetet med en digital modell för betygsbeställning har inte kunnat påbörjas.
- Under våren utsåg vägledningscentrum en person som i del av sin tjänst

ansvarar för den externa kommunikationen. Detta innefattar bland annat uppdatering av webbsida, kommunikation i vägledningscentrums butik, andra publika platser och trycksaker. Vägledningscentrum samarbetar med utbildningskontorets kommunikatör för att integrera Norrköpings kommuns profil.

- Under 2014 har läroplattformen It's learning implementerats i fler grupper.

Under hösten har försök med en digital individuell studieplan genomförts inom Sfi. De framgångsrika försöken som kommer att fortsätta under 2015 har genomförts i samarbete med vägledare från vägledningscentrum.

På stödenheten och särskild utbildning för vuxna finns dessutom stor kunskap om alternativa verktyg. Under hösten har lärarna i Fenix-gruppen på grundläggande nivå startat ett lyckat Ipads-projekt med utlåning till eleverna.

I februari 2014 lanserades mobilapplikationen Alfavux som Sfi i Norrköping har utvecklat. Appen Alfavux hjälper Sfi-elever i deras läs- och skrivinläring. Appen har fått mycket god respons och har hittills köpts och laddats ner 1 700 gånger av Sfi-anordnare och andra runt om i landet.

8 Ökad dialog

AV-nämndens verksamheter ska öka dialogen med användarna av verksamheternas tjänster i syfte att förbättra tjänsterna.

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 9: Ökad dialog

Namn på aktiviteten

Brukardialog

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten och verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

- En modell tas fram för hur arbetsmarknadsenheten med hjälp av grupper av deltagare/brukare i dialogform kan utvärdera vissa av enhetens insatser. Utvärderingarna genomförs i samband med gruppvägledningar. Modellen ska precisera vilka frågeområden som ska tas upp vid utvärderingstillfällena. Resultaten sammanställs på ett strukturerat sätt

och analyseras löpande samt vid årlig sammanställning.

- En mall för brukarenkät tas fram för att användas i samband med avslut av insats. Sammanställning sker som ovan.

När ska aktiviteten genomföras?

Modellen respektive mallen tas fram under kvartal två. Användning resten av året.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Under året har några arbeidskonsulenter tillsammans med utredare från verksamhetsstöd avgränsat uppdraget, valt metoder och utformat verktyg. Uppdraget har avgränsats till att omfatta gruppintervjuer i samband med gruppvägledningar och brukarenkätundersökning i samband med deltagare avslutar anställning med stöd.

Enkäten började användas i november för de första deltagarna som lämnade projektet Ung kompetens. Gruppintervjuer och enkät för resterande anställningar med stöd kommer igång under våren 2015.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 10: Ökad dialog

Namn på aktiviteten

Utredning om mottagandet

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Administrativ chef och verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Under 2013 gjordes en särskild utredning om mottagandet på ekonomiskt bistånd. Denna utredning ligger till grund för förbättringar som kommer att ske under verksamhetsåret 2014.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014 och eventuellt under 2015

Vem ansvarar för genomförandet?

Administrativ chef och verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Återrapportering

Ett utvecklingsarbete påbörjades redan år 2013 och har fortsatt under år

2014 för att ytterligare förbättra bemötandet, tillgängligheten och likvärdigheten i bedömningar. Utgångspunkter har varit resultat som kom fram vid brukarundersökningen 2012 samt 2014 och den särskilda utredningen 2013 om mottagandet på ekonomiskt bistånd. I dessa undersökningar efterlyste brukarna möjlighet till fler besök, fler korta möten och snabbare besked. Till följd av resultaten kommer den fysiska miljön i receptionen förändras. Enheterna har arbetat med att öka antalet besök eftersom det är efterfrågat från klienterna.

Namn på aktiviteten

Brukarundersökning 2014

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd tillsammans med verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Under 2014 kommer vi att genomföra en brukarundersökning (enkät) och efter analysen kommer nödvändiga och möjliga åtgärder vidtas.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef samt verksamhetsstöd

Återrapportering

Brukarundersökningen har genomförts under våren/sommaren 2014. Följande förbättringsområden har identifierats utifrån resultaten från undersökningen: "Fråga mig" och e-ansökan för att öka tillgängligheten, besöksplanering, bemötande, samtalsmetoden MI, barnperspektiv för att bli bättre på att beakta barnens situation. Verksamheten kommer fortsätta arbeta med dessa förbättringsområden under år 2015.

Vuxenutbildning***Uppdrag 10: Ökad dialog******Namn på aktiviteten***

Dialog med elever

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Vägledningscentrum ska kartlägga mer vilka elever/potentiella elever som söker vägledning i syfte att se om verksamheten möter de behov som dessa

personer har eller om informationen i något eller några fora behöver förbättras.

Elevenkäten svar ska ingå i kvalitetsrapporten till nämnden.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året.

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen

Återrapportering

Vägledningscentrums kartläggning har inte kunnat genomföras under 2014, kartläggningen genomförs istället under våren 2015.

Ansvarig rektor har intervjuat elever hos de externa utförarna. Intervjuerna genomfördes i form av fokusgrupper och under intervjuerna behandlades bland annat frågor om undervisningen, kurser och dess innehåll.

8. Särskilda uppdrag

Utöver uppdragen i uppdragsplan 2014 finns några särskilda uppdrag som har integrerats i verksamhetsplanerna. Uppdragsgivare anges inom parentes vid respektive särskilt uppdrag.

1 Anställningar med stöd till barnfamiljer och ungdomar

Barnfamiljer och ungdomar ska i högre utsträckning få del av anställningar med stöd. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten och ekonomiskt bistånd

Uppdrag 15 (AME) resp. Uppdrag 14 (EB): Anställningar med stöd till barnfamiljer och ungdomar

Namn på aktiviteten

- Insatsstöd
- FIRA-projektet (gäller inte arbetsmarknadsenheten)

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd samt arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Genom att inrätta den särskilda funktionen insatsstöd på både

arbetsmarknadsenheten och ekonomiskt bistånd räknar vi med att förbättra samarbetet och flödet mellan olika instanser och genom det bidra till att prioriterade grupper i högre utsträckning får del av anställningar med stöd.

- Utveckla samarbetet mellan arbetsmarknadskontoret och Arbetsförmedlingen inom ramen för FIRA-projektet.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Alla chefer på arbetsmarknadskontoret

Återrapportering

- Insatsstödet har kommit igång den 1 september 2014 och resultatet av arbetet kommer att följas upp på nära håll.
- FIRA-projektet har avslutats årsskiftet och det kommer en slutrapport i början av år 2015. Erfarenheterna från FIRA-projektet kommer att delvis tas med inom ramen för arbetet inom SAFE (projektet nollklassade) och där är Arbetsförmedlingen en viktig part.

2 Arbetsmarknadsenheten ska öka samverkan med vuxenutbildningen

*Arbetsmarknadsenheten ska öka samverkan med vuxenutbildningen.
(Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)*

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 16: Arbetsmarknadsenheten ska öka samverkan med vuxenutbildningen

Namn på aktiviteten

Samverkan med vuxenutbildningen

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Gemensamma möten på både medarbetar- och chefsnivå. Dialog kring brukarnas behov av former och metoder för vägledning samt utbud av utbildningar. Det här är en del av detaljerad överenskommelse 3A mellan

Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen - Process för anställningar med stöd som arbetsmarknadsinsats.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för arbetsmarknadsenheten och enhetschef för vuxenutbildningen

Återrapportering

Under året har gemensamma personal- och verksamhetsinriktade möten hållits tillsammans av ansvariga chefer. Mötena har syftat till att skapa förutsättningar för förbättrad samverkan genom att finna lämpliga rutiner och öka kunskapen om varandras uppdrag.

Ett utvecklingsområde har varit att få till mer gemensam användning av lokalen. Numera är en av studie- och yrkesvägledarna placerad tillsammans med arbetsmarknadsenheten.

Enhetschefen för vuxenutbildningen har tagit del av arbetskonsulenternas uppfattning och bedömningar av deltagarnas utbildningsbehov.

För att öka andelen arabisktalande personer som vänder sig till Vägledningscentrum har en arabisktalande resurs anställts.

3 Orangeriet 2

Genomförande av projektet Orangeriet 2 (AV-nämnden)

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 17: Orangeriet 2

Återrapportering

Se uppdrag 6, s. 37, aktiviteten Orangeriet 2.

4 Informationsansvaret för ungdomar

Utökad lokal ambitionsnivå för ungdomar 20-24 år kopplat till det kommunala informationsansvaret enligt skollagen (Kommunfullmäktige)

*Aktiviteter under året***Arbetsmarknadsenheten****Uppdrag 18: Informationsansvaret för ungdomar***Namn på aktiviteten*

Kommunala informationsansvaret

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

På initiativ av utbildningsförvaltningen kommer arbetsmarknadsenheten medverka i relevanta insatser på individnivå.

När ska aktiviteten genomföras?

Hela året

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

En arbeidskonsulent har deltagit i utvecklingsgruppen för uppdraget. Utvecklingsgruppen har skapat en modell för att identifiera ungdomar i målgruppen som inte är aktuella hos någon myndighet/aktör.

Styrgruppen och samordningsförbundet har inlett diskussion om möjligheter att finansiera och utveckla en bättre modell för uppsökande arbete. Arbetsmarknadskontoret och utbildningskontoret planerar att lämna in en ansökan till den sociala investeringsfonden.

Vuxenutbildning**Uppdrag 12: Informationsansvaret för ungdomar***Namn på aktiviteten*

Informationsansvaret

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utbildningskontoret är behjälpliga arbetsmarknadskontoret i de delar som ligger inom vuxenutbildningens direkta ansvarsområde.

När ska aktiviteten genomföras?

Vid behov under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Arbetsmarknadskontoret

Återrapportering

Vägledningscentrum ingår i utvecklingsgruppen för uppdraget. Utvecklingsgruppen har hittills fokuserat på de lägre åldrarna, 18-20 år.

5 Aktuell planering i ärenden

Det ska finnas aktuell planering i alla ärenden inom ekonomiskt bistånd där det är relevant med planering. Uppföljning ska göras bland annat genom granskning av i vilken grad klienter har inkomst från Arbetsförmedlingen, försäkringskassan etc. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Aktiviteter under året**Ekonomiskt bistånd****Uppdrag 15: Aktuell planering i ärenden****Namn på aktiviteten**

Ärendegenomgångar

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Enhetschefer har i uppdrag att genomföra minst tre ärendegenomgångar per år per enskild medarbetare. Genomgångarna ska omfatta diskussioner om hur handläggaren hanterar sin ärendestock och vilka stödinsatser som krävs/behövs för att handläggaren ska kunna bidra till måluppfyllelse.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna på ekonomiskt bistånd

Återrapportering

Enhetscheferna har haft och kommer att fortsätta ha regelbundna ärendegenomgångar med sin personal. Vid dessa genomgångar tas frågor upp om resultat utifrån uppdragsplanen, förhållningssätt, prioriterade

grupper, planeringar, med mera.

6 Öka tiden för personligt möte

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

Aktiviteter under året

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 16: Öka tiden för personligt möte

Namn på aktiviteten

Aktiviteterna:

- Minst ett möte om dagen
- Gemensam drop in
- Fortsätta utveckla arbetet med mottagningen

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Enhetscheferna har ett särskilt uppdrag att organisera arbetet på enheterna så att myndighetsutövarna har minst ett klientbesök om dagen.
- Mottagandet på hela ekonomiskt bistånd ska utvecklas genom att utarbeta ett drop in-system så att varje sökande som lämnar sin ansökan ska få kort möte med en socialsekreterare/handläggare i samband med att de lämnar sin ansökan.
- Mottagningen ska fortsätta sitt utvecklingsarbete så att alla nyärenden kan erbjudas ett personligt möte.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna på ekonomiskt bistånd

Återrapportering

- Enheterna arbetar på olika sätt för att öka antalet besök. Handläggarna prioriterar barnfamiljer och nya ärenden. Samarbete mellan ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsenheten utvecklas ständigt som innebär att

klienter möter socialsekreterare och arbetskonsulenter i större utsträckning.

- Mottagningen har utvecklat sitt arbetssätt att de sökande kan komma till öppen mottagning för att få information och lämna in sin ansökan vid ett personligt besök. Öppen mottagning är öppen fyra dagar i veckan.
- Mottagningen har utvecklat ett arbetssätt som gör att vi träffar i princip alla som söker ekonomiskt bistånd för första gången.

7 Medarbetarskapet

Verksamheterna under AV-nämnden ska:

- *tydliggöra medarbetarskap genom dialog och aktivitet med utgångspunkt i **Medarbetare i Norrköpings kommun** och dialog- och arbetsmaterialet **Den blå tråden**. (Personalutskottet)*
- *skapa förutsättningar och uppmuntra medarbetare att agera utifrån det synsätt som beskrivs i **Medarbetare i Norrköpings kommun** och i förhållande till den egna verksamheten. (Personalutskottet)*
- *fördjupa, utveckla och integrera medarbetarskapet i alla delar som är kopplade till medarbetarrollen och till uppdraget, såväl det individuella uppdraget som verksamhetsuppdraget och det kommungemensamma övergripande uppdraget. (Personalutskottet)*

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 19: Medarbetarskapet

Namn på aktiviteten

Medarbetare på arbetsmarknadskontoret - *Blå tråden*

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Enheten fortsätter arbeta med materialet i *Blå tråden*. Nya medarbetare introduceras i materialet.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef och chef för arbetsmarknadskontoret

Återrapportering

I början av 2014 gjordes en psykosocial arbetsmiljökartläggning av arbetsmarknadsenheten med hjälp av Previa. Konsekvenserna av kartläggningen blev att arbetsmarknadsenhetens tidigare team togs bort och att funktionen verksamhetschef ersattes med en enhetschef. Enhetschefen tillträdde under hösten och har rollen att skapa tydlighet, struktur och förutsägbarhet för medarbetarna. Ett omfattande värdegrundsarbete har genomförts under hösten 2014.

Ekonomiskt bistånd***Uppdrag 17 (EB): Medarbetarskapet******Namn på aktiviteten***

- Blå tråden
- Strategin för att säkerställa personaltillgången

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Enheterna fortsätter arbeta med materialet i *Blå tråden*. Nya medarbetare introduceras i materialet.

I strategin för att säkerställa personaltillgången ingår:

1. Arbeta med introduktionsprogrammet för nya myndighetsutövare
2. Interna karriärvägar
3. Utveckla grupprocesser
4. Samverkan med universitet
5. Aspirantprogram
6. Bedriva aktiv lönepolitik

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014 och ständigt

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef tillsammans med chef för arbetsmarknadskontoret

Återrapportering

Enheterna inom ekonomiskt bistånd har arbetat med *Blå tråden* i samband med arbetsplatsträffar och planeringsdagar.

Inom ramen för strategin för att säkerställa personaltillgången har man gjort följande:

1. Kontoret har arbetat fram ett nytt introduktionsprogram för nya myndighetsutövare.
2. Arbetet med interna karriärvägar pågår. Mentorer är tillsatta, medarbetare deltar i medarbetarakademin samt visar intresse att delta i ledarskapsakademin. Vid medarbetarsamtalen tas fråga om behov av kompetensutveckling upp.
3. Utveckling av grupprocesser sker i det dagliga arbetet på enhetsnivå.
4. Samverkan med universitetet sker på flera olika sätt, så som att chefer och medarbetare deltar på seminarier, föreläser om ekonomiskt bistånd och om hur det är att arbeta med myndighetsutövning.
5. Arbetsmarknadskontoret har ett aspirantprogram sedan januari 2014 där socionomstudenter får kvalificerad handledning och introduktion till arbetet som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Aspiranterna arbetar minst 10 timmar per månad samtidigt som de studerar termin 6 och 7 på socionomprogrammet. Utvärderingen av programmet visar positiva resultat och en ny grupp med aspiranter har börjat i januari 2015.
6. Aktiv lönepolitik pågår genom att ta fram tydliga lönekriterier och förankra kriterierna i organisationen.

Vuxenutbildning***Uppdrag 13: Medarbetarskapet******Namn på aktiviteten***

Medarbetarskap

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Fortsatt arbete med intentionerna i styrdokumentet, t ex *Blå tråden* och

Medarbetare i Norrköpings kommun.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året.

Vem ansvarar för genomförandet?

Varje enskild chef.

Återrapportering

På vuxenutbildningsenheter har medarbetarna uppmuntrats och getts förutsättningar att agera utifrån det synsätt som beskrivs i *Medarbetare i Norrköping*. Medarbetarna ges bland annat möjlighet att delta i arbetsgrupper som tillsammans med rektorerna diskuterar och följer upp förutsättningarna för måluppfyllelsen och genomförandet av utbildningen samt planerar och genomför utvecklingsarbete.

8 Medarbetarenkäten

Verksamheterna på arbetsmarknadskontoret ska arbeta med de utvecklingsområden som togs fram efter analys av medarbetarenkäten 2013. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Aktiviteter under året

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 20: Medarbetarenkäten

Namn på aktiviteten

Förbättrad struktur

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten

Hur ska aktiviteten genomföras?

Utvecklingsarbete pågår för att förbättra och förtydliga strukturen i arbetet.

- Målen bryts ned till medarbetarnivån.
- Förväntningar av respektive medarbetares insatser förtydligas.
- Bättre rutiner för uppföljning utvecklas.

När ska aktiviteten genomföras?

Fortlöpande under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef och chef för arbetsmarknadskontoret

Återrapportering

Vid ett flertal medarbetarsamtal har mål, målgrupper och förväntade resultat tagits upp. Ämnena har även diskuterats vid arbetsplatsträffar och planeringsdag.

Omorganisering och omprioritering av ledningsstrukturen har gjorts under året. Verksamhetschefsrollen togs bort till förmån för en mer operativ och effektuerande roll i form av enhetschef. Ett omfattande värdegrundsarbete har genomförts. Varje insats har fått ansvariga insatskommunikatörer och dessutom har enhet utsett mentorer som har i uppgift att handleda andra arbetskonsulenter i enhetens arbetssätt.

Ekonomiskt bistånd***Uppdrag 18 (EB): Medarbetarenkäten******Namn på aktiviteten***

Utvecklingsområdena:

- Ambassadörskap
- Regelbunden uppföljning av medarbetarnas kompetens
- Kränkande särbehandling

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

I det dagliga arbetet med arbetsplatsträffar, medarbetarsamtal och i nära chefskap.

När ska aktiviteten genomföras?

Under hela 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna på ekonomiskt bistånd

Återrapportering

Enheterna har gått igenom medarbetarenkäten och arbetat med förbättringsområden. Inslag har varit gruppgemensam värdering och analys av arbetsklimatet på enheten, teamutvecklande arbete för att medvetandegöra arbetspreferenser och ta tillvara gruppens individuella

styrkor i arbetet samt konflikthantering.

9 Samarbete för målgruppen nollklassade

Samarbetet med försäkringskassan ska utvecklas för målgruppen nollklassade. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Aktiviteter under året

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 19: Samarbete för målgruppen nollklassade

Namn på aktiviteten

Projekt nollklassade

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Verksamhetschef tillsammans med enhetschefer

Hur ska aktiviteten genomföras?

Särskilda handläggare ska fokusera på gruppen sjukskrivna utan sjukpenninggrundande inkomst.

Arbetet ska bedrivas konkret och i nära samarbete med Försäkringskassan som kommer att utse/rekrytera en handläggare som ska arbeta mot ekonomiskt bistånd.

När ska aktiviteten genomföras?

Start hösten 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Åtterrapporing

Projektet nollklassade, som numera heter SAFE, har kommit igång som planerat under hösten 2014.

10 Förbättra mottagandet

Receptionen ska byggas om baserat på utredning som gjordes under 2013. Syftet är att förbättra mottagandet på arbetsmarknadskontoret. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

*Aktiviteter under året***Ekonomiskt bistånd****Uppdrag 20:** Förbättra mottagandet***Namn på aktiviteten***

Kartläggning av mottagandet

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Hela arbetsmarknadskontoret

Hur ska aktiviteten genomföras?

Se särskild rapport och tidsschema. Detaljerna är ännu inte bestämda.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014 och 2015

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef för ekonomiskt bistånd och administrativ chef för arbetsmarknadskontoret

Återrapportering

Aktiviteten pågår enligt plan. Ett exempel på pågående arbete är att få till mer enhetliga telefontider för ekonomiskt bistånd. Ledningen har beslutat om att telefontiden ska vara mellan klockan 08.30 till 09.30.

11 Detaljerade överenskommelser mellan Arbetsförmedlingen och kommunen

AV-nämndens verksamheter har sedan sommaren 2013 i uppdrag att ta fram och arbeta med detaljerade överenskommelser mellan Arbetsförmedlingen och kommunen. (Jobbkommissionen, kommunstyrelsens ordförande)

*Aktiviteter under året***Arbetsmarknadsenheten****Uppdrag 21:** Detaljerade överenskommelser mellan Arbetsförmedlingen och kommunen***Återrapportering***

- Detaljerad överenskommelse 1A mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen beskriver insatsen Unga i jobb. Insatsen bedrivs

enligt planen. Se uppdrag 4, s.27, aktiviteten Unga i jobb.

- Från och med februari 2014 finns en detaljerad överenskommelse mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen med namnet 3A Process för anställningar med stöd som arbetsmarknadsinsats. Ett syfte med överenskommelsen är att beskriva och tydliggöra den arbetsprocess som ska gälla när en person ska erbjudas anställning med stöd i kommunen, med särskild tyngdpunkt på hur anställning med stöd ska kunna fungera som ett verktyg att få deltagare att börja studera. Ett av de uppsatta målen är att 40 procent av dem som har haft en anställning med stöd senast inom 6 månader efter anställningens slut ska ha påbörjat eller genomfört en utbildning. Övergången till studier har inte följts upp ännu. Vid en uppföljning av överenskommelsen i sin helhet före sommaren noterades att de övriga målsättningarna i överenskommelsen är oklara och bör formuleras om. Detta återstår att göra under år 2015. (Se även uppdrag 7, s. 38)
- Den detaljerade överenskommelsen 5B beskriver projektet Ung Kompetens. Se uppdrag 4, s.27, för ytterligare beskrivning och återrapportering.
- Under hösten 2014 beslutade nämnden och personalutskottet att avsätta pengar för att starta Arbetslivsintroduktion i förskolan. Insatsen är en del av den detaljerade överenskommelsen 4B. Insatsen vänder sig till unga mellan 20-25 år som vill arbeta inom förskolan, men saknar utbildning och arbetslivserfarenhet inom yrket. Insatsen är en anställning på ett år där ungdomen kombinerar arbete och studier. 22 ungdomar har anställts i början av år 2015.
- Insatsprojektet Företagskraft har startat under hösten 2014 tillsammans med Arbetsförmedlingen och är en del av den detaljerade överenskommelsen 4D. Syftet med Företagskraft är att minska arbetslösheten i Norrköping och öka kontaktytor med näringslivet. Företagskraft visar positiva resultat vilket har lett till en förlängning av projektet.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 21: Detaljerade överenskommelser mellan Arbetsförmedlingen och kommunen

Namn på aktiviteten

Avtal med Arbetsförmedlingen om Ung fokus.

Se uppdrag 6, s.35.

Återrapportering

Samarbetet med Arbetsförmedlingen kring Ung fokus beskrivs i detaljerad

överenskommelse 1C mellan Norrköpings kommun och Arbetsförmedlingen. Personal från mottagningen på ekonomiskt bistånd och insatsstödjarna (ny funktion från september 2014) har haft ett möte med Arbetsförmedlingens personal. En uppföljande planeringsdag har genomförts under hösten med syftet att utveckla samverkan mellan Arbetsförmedlingen och arbetsmarknadskontoret. Den här typen av samverkan som nu sker inom ramen för Ung fokus hoppas vi kunna sprida till arbetet med nyarbetslösa och vuxna som är aktuella på ekonomiskt bistånd. Arbetet pågår enligt plan.

Tilläggsuppgifter som har tillkommit under året

Styrgruppen för överenskommelsen mellan Arbetsförmedlingen och kommunen har kommit fram till att en samlokalisering av verksamheterna hos arbetsmarknadskontoret, vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen skulle effektivisera arbetet med att få fler unga i arbete och motivera fler ungdomar till studier samt bättre matchning av respektive myndighets insatser. Målgruppen är ungdomar upp till 25 år. Arbetet med en samlokalisering av verksamheterna påbörjades under hösten 2014 och kommer att löpa vidare under år 2015. Ambitionen är att verkställa planerna under hösten 2015. Arbetet med samlokaliseringen pågår som en del av detaljerad överenskommelse 5a.

Vuxenutbildning

Uppdrag 14: Detaljerade överenskommelser mellan Arbetsförmedlingen och kommunen

Namn på aktiviteten

Detaljerad överenskommelse

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

Samordning av vuxenutbildning och arbetsmarknadsutbildning.

När ska aktiviteten genomföras?

Under året

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen

Åtterrapporing

Under våren 2014 har vuxenutbildningen och Arbetsförmedlingen haft flera möten kring den detaljerade överenskommelsen. Arbetet har resulterat i en satsning på en samlokalisering av kommunens och Arbetsförmedlingens

insatser för målgruppen unga vuxna. Samverkan och insatsen kommer att formaliseras under detaljerad överenskommelse 5.

9. Systematiskt kvalitetsarbete

Arbetsmarknadskontoret

Arbetsmarknadskontoret och dess olika verksamheter har under 2014 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 10 och 11 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 2014. Mycket av det som redovisas i denna rapport baseras på återrapporteringar av verksamhetsplanerna.

Intern kontroll har genomförts enligt plan för året inom arbetsmarknadskontoret och vuxenutbildningen.

En sammanställning och analys har gjorts för helåret 2014 av **domar i överklagade ärenden** enligt socialtjänstlagen. För en detaljerad redovisning, se kapitel 10 – Domar inom ekonomiskt bistånd.

En sammanställning och analys av **inkomna synpunkter** till arbetsmarknadskontoret har gjorts för helåret 2014. För en detaljerad redovisning, se kapitel 11 – Synpunkter på arbetsmarknadskontorets verksamheter.

Kerstin Johansson, lektor på Linköpings universitet, inledde under 2013 **forskningsprojektet** "Kunskaps- och metodutveckling inom arbetsmarknads- och försörjningsstödsområdet i Norrköpings kommun". Syftet är att studera organisering och långsiktiga strategier för kunskaps- och metodutveckling inom det arbetsmarknadspolitiska området. Projektet finansieras av Norrköpings fond för forskning och utveckling och pågår deltid (cirka en dag i veckan) under 3 år.

Arbetsmarknadskontoret medverkar på socionomprogrammet genom att föreläsa och hålla i seminarier om ekonomiskt bistånd/socialt arbete för studenter.

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)
- ❑ Nätverk inom ekonomiskt bistånd (erfarenhetsutbyte om ekonomiskt bistånd, sex kommuner medverkar)
- ❑ 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 idag och i framtiden 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 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 lösningfokuserade 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.

Arbetsmarknadsenhetens personal har främst utbildats i arbetsmarknadscoaching och för personalen på ekonomiskt bistånd gäller främst utbildning i samtalsmetoden MI (motiverande samtal). Personalen på ekonomiskt bistånd har under året arbetat med hur beakta barn och deras behov i utredningar. I december genomfördes en utbildningsdag med temat barnperspektiv för all personal på arbetsmarknadskontoret. Andra exempel på utbildningsinsatser som genomförts under året är grundutbildning i MI, workshop i MI, mentorsutbildning, hälsofrämjande ledarskap, utbildning för

nya myndighetsutövare 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.

AMK-dagen 2014 hade fokus på hälsofrämjande medarbetarskap. Gott medarbetarskap, mångfald- och likabehandlingsarbetet hålls levande i vardagen genom dialog kollegor/chefer emellan vilka förväntningar och förhållningssätt har vi gentemot varandra, genom värderingsövningar och på arbetsplatsträffar.

Arbetsmarknadsenheten

Se preciseringar nedan, sidan 69 och framåt.

Ekonomiskt bistånd

Uppdrag 11: Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

Systematiskt kvalitetsarbete, ekonomiskt bistånd

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Verksamhetsstöd och verksamhetschef för ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

1. Internkontroll enligt internkontrollplan
2. Attestkontroll enligt särskild instruktion
3. FUT-kontroll enligt särskild verksamhetsplan
4. Synpunktshantering
5. Utvecklingsarbetet med VIVA
6. Katalytgruppens arbete
7. Brukarundersökning 2014

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetsstöd och verksamhetschef

Återrapportering

1. I enlighet med antagen plan för internkontroll 2014 har granskningar skett inom ekonomiskt bistånd. Det är flera områden som har omfattats,

såsom beslut om hemutrustning, dokumentation av barnperspektiv, anvisningar från ekonomiskt bistånd till arbetsmarknadsenheten, hantering av ansökan genom e-tjänst, ärenden med skyddade personuppgifter, handläggning av bistånd till tandvård samt jobbstimulansen.

Resultatet visar att verksamheten inom de flesta av ovan nämnda områden sker i enlighet med riktlinjer, vägledningar, mål och rutiner med mera. När det gäller tre av områdena har förbättringsbehov identifierats. Det gäller områden som rör dokumentation av barnperspektivet samt dokumentation vid handläggning av jobbstimulansen. Åtgärder har och kommer att vidtas för att förbättra hanteringen. Kontoret har kommit tillrätta med de problem som uppmärksammades vid granskningen 2013 inom handläggningen av bistånd till tandvård men i vissa delar finns utvecklings- och förbättringspotential.

2. Enhetscheferna genomför attestkontroll enligt särskild plan.
3. FUT-handläggaren arbetar enligt framtagen plan.
4. (Se kapitel 11 denna rapport)
5. Utvecklingsarbetet med VIVA pågår i det dagliga arbetet med stöd av objektspecialist och superanvändare.
6. Katalytgruppen har medverkat i utformandet av Sammansatt Bastjänst Ekonomiskt bistånd (SSBTEK). Tjänsten SSBTEK ger behöriga handläggare möjlighet att hämta uppgifter om ekonomiskt stöd och andra inkomster från uppgiftsskyldiga myndigheter och arbetslöshetskassor.

Nu arbetar katalytgruppen med att utveckla en ”fråga mig”-funktion. ”Fråga mig” - funktionen är tänkt som ett sätt att möta efterfrågan på korta möten med handläggare.

7. Brukarundersökningen har genomförts under våren/sommaren 2014. Resultaten visar bland annat att klienter önskar fler möten, ökad tillgänglighet och att barnens perspektiv ska beaktas mer i handläggningen.

Vuxenutbildning

Uppdrag 11: Systematiskt kvalitetsarbete

Namn på aktiviteten

Fokus på nationella mål

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Vuxenutbildningen

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Skolinspektionen menar att de kommunala målen syns för tydligt i huvudmannens arbete och att fokus måste ligga på att visa hur de nationella målen tolkas i kommunens uppdrag i uppdragsplan och styrmodell. Genom att fokusera arbetet på förbättringsområden utifrån Skolinspektionens rapport ska det systematiska kvalitetsarbetet förbättras. Framförallt handlar det om att i kvalitetsrapporten beskriva och dokumentera det arbete som redan genomförs regelmässigt, samt se över om några delar saknas.
- Internkontroll och andra delar i styrmodellen ska utgå mer från uppföljning av de nationella lagstiftade målen i skollagstiftningen.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året. Sammanställningen presenteras för nämnden i februari 2015.

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetschef vuxenutbildningen (och förvaltningschef utbildningskontoret för de delar som är gemensamma för utbildningsväsendet i Norrköpings kommun)

Återrapportering

- En grupp bestående av kvalitetsstrateg, rektor, verksamhetschef och sakkunnig har utarbetat en mall till en verksamhetsplan som täcker de nationella målen som vuxenutbildningen ska arbeta mot. Planen är till stor del gemensam för både gymnasieskolan och vuxenutbildningens alla delar som Sfi, grundläggande och gymnasial vuxenutbildning samt särskild utbildning för vuxna. Mallen syftar till att rektorerna ska få jämförbara uppgifter över tid och mellan jämförbara verksamheter, men också till att huvudmannen får in jämförbara resultat och analyser till grund för den samlade bedömningen av vuxenutbildningen i kommunen.

Eftersom verksamhetsplansmallen bygger på de nationella målen fokuseras rektorernas och huvudmannens uppföljning på just de delarna. Planen avser både verksamhet i egen och extern regi. I materialet som fylls i av varje rektor ska det ingå jämförbar statistik.

- Arbetet med intern kontroll och styrning har under våren genomförts utifrån internkontrollplanen. Arbetet har stämts av med interkontrollrepresentanterna vid två tillfällen. Under hösten har vuxenutbildningen genomfört en omfattande riskanalys i arbetet med 2015 års internkontroll plan. Den omfattande riskanalysen har genomförts tillsammans med verksamheterna och utgör en god grund för

kommande internkontrollplan.

Systematiskt kvalitetsarbete - Precisering 1

Personalen på arbetsmarknadskontoret ska i tillräcklig omfattning erbjudas utbildning i effektiv användning av verksamhetssystemet Viva. Prioriterat är att skapa en samsyn kring centrala begrepp och definitioner. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 11: Systematiskt kvalitetsarbete – Precisering 1

Namn på aktiviteten

Viva

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten i samråd med verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Objektsspecialisten genomför återkommande utbildningar i användandet av Viva. Objektsspecialisten uppmärksammar verksamhetschef på behov av förtydliganden. Centrala begrepp och verksamhetsfrågor som används eller ska användas i Viva förtydligas av verksamhetschef.

När ska aktiviteten genomföras?

Återkommande under året och vid behov

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Under hösten 2014 har rollen objektsspecialist för arbetsmarknadsenheten tagits bort och ersatts av en objektsspecialist för hela arbetsmarknadskontoret för att underlätta och tydliggöra flöden mellan ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsenheten. Rollen som superanvändare på arbetsmarknadsenheten har skapats istället.

Planering av en ny anvisningsrutin i Viva har gjorts och verkställandet ska ske i januari 2015. Superanvändaren genomför utbildningar i användandet av Viva. Planer finns att ytterligare utveckla Viva för att underlätta ärendehantering och personalen kommer att få utbildning och genomgång av processen. Ständig dialog sker mellan superanvändare och enhetschef gällande Vivas utveckling.

Ekonomiskt bistånd**Uppdrag 12 (EB): Systematiskt kvalitetsarbete – Precisering 1****Namn på aktiviteten**

Objektspecialist och superanvändare

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Inom ekonomiskt bistånd finns de särskilda funktionerna objektspecialist respektive superanvändare. Dessa funktioner ska tillsammans med verksamhetschefen och enhetscheferna planera och genomföra nödvändiga utbildnings-/utvecklingsinsatser för medarbetare på ekonomiskt bistånd så att verksamhetssystemet används optimalt.

När ska aktiviteten genomföras?

Under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef

Återrapportering

Verksamhetschefen har regelbundna möten med objektspecialisten och superanvändare. Vid dessa möten kartläggs och planeras åtgärder samt utbildningar som syftar till att VIVA-systemet används på bästa möjliga sätt.

Systematiskt kvalitetsarbete - Precisering 2

Arbetsmarknadsenheten tillsammans med verksamhetsstöd ska utveckla verktyg för att ta reda på vad deltagarna tycker om insatserna.
(Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Arbetsmarknadsenheten**Uppdrag 12: Systematiskt kvalitetsarbete - Precisering 2****Namn på aktiviteten**

Se under uppdrag 9, aktiviteten Brukardialog

Återrapportering

Under året har några arbetskonsulenter tillsammans med utredare från verksamhetsstöd avgränsat uppdraget, valt metoder och utformat verktyg. Uppdraget har avgränsats till att omfatta gruppintervjuer i samband med gruppvägledningar och brukarenkätundersökning i samband med att deltagare avslutar anställning med stöd.

Enkäten började användas i november för de första deltagarna som lämnade projektet Ung kompetens. Gruppintervjuer och enkät för resterande anställningar med stöd kommer igång under våren 2015.

Systematiskt kvalitetsarbete - Precisering 3

Beskrivningen av arbetsmarknadsenhetens insatser ska vid behov revideras och presenteras på ett lättillgängligt sätt. Verksamhetsstöd ansvarar för detta. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 13: Systematiskt kvalitetsarbete - Precisering 3

Namn på aktiviteten

Produktbeskrivning

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Verksamhetsstöd ska i samråd med medarbetare och verksamhetschef revidera beskrivningarna vid behov. Verksamhetsstöd ansvarar för att aktuella versioner finns tillgängligt och anpassat för både externt och internt bruk.

När ska aktiviteten genomföras?

Löpande under året vid behov

Vem ansvarar för genomförandet?

Chef för arbetsmarknadskontoret

Återrapportering

Beskrivningarna av arbetsmarknadsenhetens insatser har reviderats tre gånger under året. När insatsbeskrivningarna revideras måste även uppföljningsmodellen för insatserna revideras och fastställas av nämnden. Nya versioner av uppföljningsmodellen publiceras som en riktlinje, där själva insatsbeskrivningen utgör en bilaga till riktlinjen. Riktlinjen publiceras både på intranätet och på kommunens externa hemsida. På

intranätet presenteras även de insatser som finns att tillgå.

Systematiskt kvalitetsarbete - Precisering 4

Arbetsmarknadsenheten tillsammans med verksamhetsstöd ska ta fram tydliga beskrivningar av resultaten av arbetsmarknadsenhetens insatser. Målgrupp för dessa resultatbeskrivningar är brukare och arbetsmarknadskontorets medarbetare. (Arbetsmarknadskontorets ledningsgrupp)

Arbetsmarknadsenheten

Uppdrag 14: Systematiskt kvalitetsarbete – Precisering 4

Namn på aktiviteten

Resultaten (vad gör det vi gör?)

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Arbetsmarknadsenheten i samråd med verksamhetsstöd

Hur ska aktiviteten genomföras?

Modell tas fram för hur man ska redovisa lättillgängliga uppföljningar av arbetsmarknadsinsatserna. Plan görs för när och hur uppdateringar av redovisningen ska ske. Presentationen görs så lättillgänglig att även brukare med lite eller ingen skolbakgrund kan förstå. Redovisningen läggs ut på relevanta medier.

När ska aktiviteten genomföras?

Modellen tas fram under kvartal två.

Presentationen görs och läggs ut på relevanta medier från och med kvartal tre.

Vem ansvarar för genomförandet?

Verksamhetschef och chef för arbetsmarknadskontoret

Åtterrapporering

Under våren har mallar tagits fram för lättillgänglig presentation av centrala resultat från uppföljningar av arbetsmarknadsenhetens insatser (bland annat Tema ungdomsinsatser) och av verksamheten ekonomiskt bistånd. Före sommaren publicerades dessa resultat på den så kallade AMK-bloggen. Arbetet bromsades upp något på grund av kommunikationsenhetens nya organisation från och med september 2014, men under senare delen av hösten 2014 har publicering på AMK-bloggen kommit igång igen.

Systematiskt kvalitetsarbete - Precisering 5

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)

Ekonomiskt bistånd**Uppdrag 13: Systematiskt kvalitetsarbete – Precisering 5*****Namn på aktiviteten***

MI

Ansvarig enhet/er för aktiviteten

Alla enheter på ekonomiskt bistånd

Hur ska aktiviteten genomföras?

- Varje medarbetare som har genomgått utbildning i MI ska senast efter sex månader genomföra en kvalitetssäkring.
- Under andra kvartalet kommer en utvärdering av kvalitetssäkringsmetoden att ske.

När ska aktiviteten genomföras?

Fortlöpande under 2014

Vem ansvarar för genomförandet?

Enhetscheferna på ekonomiskt bistånd

Återrapportering

- Kvalitetssäkringsarbetet i MI har hittills genomförts genom inspelning och analys av samtal. Alla medarbetare på ekonomiskt bistånd har inte genomgått kvalitetssäkring, men det är ett pågående arbete. Vid medarbetarsamtal och ärendegenomgångar tas MI upp som ett förhållningssätt i mötet med brukare, men även i mötet med varandra. Enhetscheferna ser till att deras personal försätter att kvalitetssäkra sig och att nya medarbetare får utbildning i MI.
- Kvalitetssäkringsmetoden (analys av inspelade samtal med klienter) utvärderades före sommaren med en enkät till personalen på ekonomiskt bistånd. Resultaten visar bland annat att personalen upplever metoden som omständlig. En konsekvens blir att metoden för kvalitetssäkring ska förbättras.

10. Domar inom ekonomiskt bistånd

Beslut enligt kapitel 4:1 i socialtjänstlagen (2001:453) kan överklagas med förvaltningsbesvär. Beslut enligt andra lagrum överklagas med laglighetsprövning. Vid prövning genom förvaltningsbesvär prövar rätten både lämpligheten och lagligheten i beslutet. Rätten kan sätta ett annat beslut istället för det överklagade. Vid laglighetsprövning 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 (1986:223) 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

Socialtjänstlagen (2001:453) 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 domar

Förvaltningsrätten

Under 2014 avgjorde förvaltningsrätten 354 ärenden där sökande av ekonomiskt bistånd hade överklagat nämndens beslut.

Av de 354 ärenden som överklagades till förvaltningsrätten avslogs 308 ärenden, d.v.s. nämndens beslut fastslogs i ca 87 % av de överklagade ärendena. 14 ärenden bifölls helt eller delvis, vilket innebär att nämndens beslut i 4 % av de överklagade ärendena ändrades. Motsvarande procentsatser för 2013 var 88,6 % respektive 2,8 %.

Av de ärenden som överklagades till förvaltningsrätten 2014 avskrevs 10 ärenden av förvaltningsrätten, 16 ärenden avvisades samt 21 ärenden återförvisades.

I tabellen framkommer avgöranden i förvaltningsrätten för 2014. Med i tabellen finns också motsvarande siffror för 2013.

Tabell: Avgöranden i förvaltningsrätten 2013 och 2014.

	Avgöranden i förvaltningsrätten 2013 (i parentes andel i procent)	Avgöranden i förvaltningsrätten 2014 (i parentes andel i procent)
Antal domar	245	354
Bifall helt eller delvis	7 (2,8 %)	14 (4%)
Avslag, klient	217 (88,6 %)	308 (87 %)
Avskrivning	5 (2 %)	10 (2,8 %)
Återförvisning	18 (7,3 %)	21 (5,9 %)

Avvisning	14 (5,7 %)	16 (4,5 %)
Ansökt av nämnden	4 (1,6 %)	4 (1,3 %)

Grunderna för nämndens avslag

I de avslagsbeslut som nämnden fattade gällande ekonomiskt bistånd och där förvaltningsrätten avslog sökandes överklagan, var de tre mest förekommande skälen till avslag av ekonomiskt bistånd¹ följande:

- egna tillgångar och/eller att behovet kunde tillgodoses på annat sätt (151 st)
- biståndet föll inte inom ramen för skälig levnadsnivå (83 st).
- den sökande ansågs inte stå till arbetsmarknadens förfogande (81 st)

Exempel på andra skäl till nämndens avslagsbeslut var att den sökande inte hade medverkat till utredning samt att ekonomiskt bistånd inte beviljas retroaktivt.

I de ärenden där förvaltningsrätten biföll den sökandes överklagan, var det ”Egna tillgångar/tillgodose behov på annat sätt” den avslagsorsak som förekom i majoriteten av nämndens avslagsbeslut.

De återförvisade ärendena

Som tidigare redogjorts för återförvisade förvaltningsrätten 21 överklaganden för ny prövning hos nämnden. Samtliga av dessa har hanterats och prövats.

Kammarrätten

Under 2014 överklagades 15 av nämndens ärenden till kammarrätten. 12 av dessa överklagades av den sökande och 3 överklagades av nämnden. Motsvarande siffror för 2013 var 12 överklaganden, varav 10 överklagades av den sökande och 2 av nämnden.

Av de 15 överklagade ärendena beviljades prövningstillstånd i 3 ärenden. Av dessa 3 ärenden var 1 överklagat av klient och 2 av nämnden. När det gäller utfallen i de 3 ärenden där kammarrätten beviljade prövningstillstånd avslogs klientens överklagan, vilket även var utfallet i nämndens överklaganden.

¹ Ett avslagsbeslut kan innehålla flera skäl till avslag.

Högsta förvaltningsdomstolen

När det gäller högsta förvaltningsdomstolen, överklagades 4 av nämndens ärenden dit under 2014. Tre av dessa överklagades av klienter och ett av nämnden. Nämndens ärende avvisades och de övriga 3 fick inte prövningstillstånd.

11. Synpunkter på arbetsmarknadskontorets verksamheter

Inledning

I Norrköpings kommun finns en riktlinje för synpunktshantering fastställd och som komplement till den riktlinjen bör det finnas en rutin för synpunktshantering i alla verksamheter. Att ta tillvara synpunkter är en viktig del och kan utgöra ett viktigt underlag i kvalitetsarbete.

Arbetsmarknadskontoret har en rutin för synpunktshantering och under våren 2014 gjordes en översyn av denna, som bland annat syftade till att förenkla hanteringen av inkomna synpunkter. Översynen syftade även till att ännu mer framhäva synpunktshanteringen som en viktig del av verksamhetsutvecklingen.

Gemensamma kvalitetskriterier för synpunkter har beslutats i Norrköpings kommun och dessa är:

- Tillgänglighet
- Inflytande
- Bemötande
- Kompetens

Arbetsmarknadskontoret har fastställt ytterligare kriterier:

- Rättssäkerhet
- Annat

Norrköpings kommun har sedan hösten 2009 en kommungemensam ingång på hemsidan där allmänheten kan skicka in synpunkter i form av klagomål, beröm samt tips. När det gäller synpunkter på arbetsmarknadskontorets verksamhet, inkommer majoriteten av synpunkterna på andra sätt som exempelvis via arbetsmarknadskontorets funktionsbrevlåda, vid besök, telefon och/eller via brev.

Inkomna synpunkter

Under 2014 registrerades 65 inkomna synpunkter på arbetsmarknadskontoret. Motsvarande siffra för 2013 var 28 synpunkter.

Det är emellertid viktigt att beakta att utöver dessa synpunkter, hanteras även vissa synpunkter av exempelvis handläggarna eller enhetscheferna omedelbart i samtal med klienter. De flesta av dessa synpunkter berör exempelvis enskilda beslut, och inkommer ofta i samband med frågor som klienten har gällande exempelvis handläggningstid.

I tabellen nedan redogörs för antal synpunkter fördelat på typ av synpunkt samt fördelning över vilket verksamhetsområde som synpunkten berör.

Tabell: Antal registrerade synpunkter fördelat på typ av synpunkt samt verksamhetsområde.

Verksamhet	Beröm	Klagomål	Tips
Arbetsmarknadskontoret		1	1
Ekonomiskt bistånd	5	53	
Arbetsmarknadsenheten		2	
Norrköpings Kommun		3	

Det framkommer att av de 65 registrerade synpunkterna är 5 beröm, 1 är ett tips och resterande 59 är klagomål. Det verksamhetsområde som berörs av de flesta registrerade synpunkterna är ekonomiskt bistånd², 58 synpunkter. 5 av dessa är beröm och de resterande är klagomål. Antalet registrerade synpunkter som berör arbetsmarknadsenheten och hela arbetsmarknadskontoret är 2 respektive 1 synpunkt. Synpunkter som berör hela Norrköpings kommun är 3 st.

Enligt arbetsmarknadskontorets rutin för synpunktshantering ansvarar berörd chef för åtgärder i samband med en inkommen synpunkt. Berörd chef har ansvar för att lämplig åtgärd vidtas. Av de 59 klagomålen som inkom har 58 registrerats som åtgärdade och avslutade. Den synpunkt som inte är avslutad, hanteras och kommer att vara åtgärdad och avslutad under januari 2015.

Majoriteten av de inkomna synpunkterna inkom skriftligt och majoriteten inkom via någon chef/handläggare eller via arbetsmarknadskontorets funktionsbrevlåda. Några inkom via kommunens hemsida och ett par via politiker.

² Ekonomiskt bistånd är även det största verksamhetsområdet på arbetsmarknadskontoret.

När det gäller de registrerade synpunkternas fördelning över kvalitetskriterierna redovisas detta i tabellen nedan. Det bör noteras att en synpunkt kan beröra flera kvalitetskriterier.

Tabell: Beröm och klagomål fördelat på kvalitetskriterierna.

Kvalitetskriterier	Klagomål	Beröm
Tillgänglighet	9	1
Inflytande	0	0
Bemötande	38	4
Kompetens	18	4
Rättssäkerhet	16	0
Annat	14	0

Det framkommer att de flesta registrerade synpunkterna rör bemötande och det näst vanligaste kriteriet är kompetens. 2013 var motsvarande kriterier bemötande och tillgänglighet.

När det gäller bemötande handlar det exempelvis om upplevelsen av att inte få tillräckligt med stöd, att ha mötts med dålig attityd samt upplevelsen av att ha blivit bemött på ett respektlöst sätt. När det gäller beröm i kriteriet bemötande, handlar det om upplevelsen av att ha blivit bra bemött som exempelvis upplevelsen av att handläggaren har kommunicerat på ett bra sätt.

Det näst vanligaste klagomålet rör kompetens. Här handlar det exempelvis om att man inte anser att handläggaren har kompetens att handlägga ärenden, då man upplever att ärendet handlagts felaktigt. Detta är i några ärenden kopplat till att handläggaren har nekat ekonomiskt bistånd och då upplevs att handläggaren inte har rätt kompetens. Synpunkten i form av beröm i denna kategori, handlar om att man har fått mycket värdefull hjälp.

När det gäller synpunkterna som rör tillgänglighet och rättssäkerhet handlar det exempelvis om att inte få tag i sin handläggare eller dess chef samt att inte ha fått rätt information och att ärendet inte har handlagts.

I kriteriet Annat handlar det exempelvis om att vissa saker inte fungerar.

När det gäller vilka handläggare som synpunkterna avser är det i stort sett en jämn fördelning, men det går att utläsa ett avvikande mönster. Detta har hanterats.

Yttrande till tillsynsmyndighet

Under 2014 har arbetsmarknadskontoret skrivit två yttranden på begäran från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Det första yttrandet gällde ett klagomål rörande bristande handläggning inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd på arbetsmarknadskontoret. Klagomålet gällde två saker; nekande av hjälp för att avhjälpa en akut nödsituation samt hjälp med att formulera ett överklagande. I mars 2014 fick arbetsmarknadskontoret IVO:s bedömning beträffande detta. IVO fann inte skäl till att granska ärendet vidare utan det avslutades.

Det andra yttrandet till IVO gällde en anmälan från en kvinnojour avseende hantering av ärenden rörande våldsutsatta kvinnor och barn som är i behov av försörjningsstöd. Anmälan gällde inte ett specifikt ärende. Arbetsmarknadskontoret har ännu inte fått IVO:s bedömning när det gäller detta.

Reflektion

Sammanlagt registrerades 65 inkomna synpunkter mellan 1 januari och 31 december 2014. Det betyder att antalet registrerade synpunkter har mer än fördubblats sedan 2013; under 2013 registrerades 28 inkomna synpunkter på arbetsmarknadskontoret.

Att antalet registrerade synpunkter har ökat, beror sannolikt inte på att antalet synpunkter har ökat, utan snarare att arbetet med att registrera synpunkter har förbättrats. Arbetsmarknadskontoret har under 2014 arbetat mer aktivt med synpunktshanteringen och har exempelvis diskuterat vikten av synpunkter när det gäller kvalitetsarbetet. Även hanteringen av inkomna synpunkter har förenklats, exempelvis genom att förtydliga rutinen och förenkla blanketten som ska fyllas i när en synpunkt inkommer.

Det finns emellertid en skillnad mellan enheterna när det gäller att registrera inkomna synpunkter, vilket även framkom 2013. Den enhet som har registrerat flest synpunkter har registrerat 24 st och den enhet som har registrerat minst antal synpunkter har registrerat 5 st. Sannolikt beror den stora skillnaden inte på att den ena enheten har fått fler synpunkter, utan att den enheten har arbetat mer aktivt med att registrera inkomna synpunkter.

En annan likhet med 2013 är det vanligaste kvalitetskriteriet; de flesta registrerade synpunkterna under 2014 handlar om bemötande. En skillnad mot 2013 är att det näst vanligaste kvalitetskriteriet 2014 är kompetens. 2013 var motsvarande kvalitetskriteriet tillgänglighet. En förklaring till att färre klagomål rör tillgänglighet kan vara att arbetsmarknadskontoret under 2014 har satsat mycket på att förbättra tillgängligheten. Exempelvis har det satsats mer på att boka personliga besök.

Även om antalet registrerade synpunkter under 2014 har ökat markant, framkommer att det fortfarande finns behov av att utveckla arbetet. Inkomna

synpunkter utgör en viktig del av kvalitetsarbete. Med anledning av att fler synpunkter har registrerats 2014, utgör det ett säkrare underlag för analys än vad det tidigare har gjort. Det är positivt och arbetsmarknadskontoret kommer att fortsätta arbeta med att utveckla och förbättra synpunktshanteringen.

12. Framtiden

Arbetsmarknadsenheten

Det parlamentariska läget i riksdagen innebär att framtiden är oviss när det gäller statliga arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Den gällande budgeten medför dock inga större förändringar för år 2015. Regeringen har aviserat att den vill prioritera ungdomar och ungdomsarbetslösheten genom att bland annat införa 90-dagarsgaranti med traineejobb där arbetsgivaren får full subventionering för anställningen. Traineejobben ska främst finnas inom välfärdsyrken där det finns behov av personal, så som vård och omsorg samt skola. Dessa jobb ska kombineras med studier. 90-dagarsgarantin innebär att ungdomen ska få insats direkt från Arbetsförmedlingen inom 90 dagar. Denna garanti kan innebära att arbetsmarknadsenheten får fler anvisningar och förfrågningar från Arbetsförmedlingen eftersom enheten administrerar praktikplatser och anställningar med subvention för kommunen. Dock är det oklart om och när detta ska införas eftersom regeringens budget för år 2015 inte röstades igenom i riksdagen.

Regeringen har i december 2014 beslutat att en kommitté i form av en delegation för bättre arbetsmarknadsinsatser mot ungdomsarbetslöshet ska inrättas. Delegationen ska främja samverkan mellan Arbetsförmedlingen och kommuner för att arbetsmarknadspolitiska insatser mot ungdomsarbetslöshet ska få större genomslag på lokal nivå. Delegationen ska särskilt verka för att kommunerna i större utsträckning ska använda sig av subventionerade anställningar samt att fler ungdomar ska få möjlighet fullfölja gymnasieutbildning i kombination med arbete.

Arbetsförmedlingen har genom regleringsbrevet för år 2015 fått i uppdrag att utveckla sin samverkan med kommuner och samverka med den nyinrättade delegationen. Arbetsförmedlingen har vidare fått uppdrag om att långtidsarbetslösheten ska minska, matchningen på arbetsmarknaden ska förbättras samt att andelen nyanlända som lämnar etableringsuppdraget för arbete eller studier ska öka.

Arbetsmarknadsenhetens utmaning i framtiden är att fortsätta utveckla sina insatser som hjälper personer till egen försörjning, framför allt för de som står allra längst från arbetsmarknaden. Eftersom gymnasieexamen ofta är en nyckel till egen försörjning så är det viktigt att det finns insatser där deltagaren får kombinera studier med praktik eller arbete. Arbetsförmedlingen är en viktig samarbetspart för arbetsmarknadsenheten.

Den nyinrättade delegationen och Arbetsförmedlingens uppdrag för år 2015 kommer förhoppningsvis leda till ökad samverkan mellan myndigheterna.

Ekonomiskt bistånd

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.

Under 2014 har vi fördjupat samarbetet med Arbetsförmedlingen för att i större utsträckning och på ett bättre sätt arbeta 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 som förhoppningsvis leder till högre grad av självförsörjning.

Vi har också lagt en grund för ett konkret samarbete med Försäkringskassan gällande de så kallade nollklassade. Arbetet kommer att ske i projektform tillsammans med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen.

Arbetet med Plattformen har kommit till en fas där vi kan numera "remittera" våra klienter till inskrivningsgruppen för att försöka hitta nya och oprovade vägar från försörjningsstöd.

Vi inom ekonomiskt bistånd kommer att fortsätta utveckla våra kunskaper i och förfina våra verktyg i samtalsteknik samt undersöka om vi kan utveckla sätt att samtala om och med barn i familjer som har försörjningsstöd. Vi ska ta fram ett handläggarstöd till hjälp för att dokumentera hur barnen har det i familjer som är beroende av försörjningsstöd i långa perioder.

Det är viktigt att verksamheten ekonomiskt bistånd har fokus på det sociala arbetet inom försörjningsstöd så att vi på ett professionellt sätt kan se olika individers behov och i samverkan hitta lösningar som leder till egen försörjning. Särskilt ska vi fortsätta uppmärksamma barnfamiljer, som utgör en stor del av försörjningsstödstagarna i Norrköpings kommun. Utanförskapet för dessa grupper måste minimeras.

Vi kommer fortsätta utveckla och använda oss av den teknik som finns tillgänglig och underlättar för våra klienter att ha kontakt med oss.

Vuxenutbildningen

Efterfrågan på vuxenutbildning

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

- Arbetsmarknaden förväntas vara svag även 2015.

- ❑ Många ungdomar som lämnar gymnasiet har svårt att göra entré på arbetsmarknaden. Situationen är än värre för de elever som lämnar gymnasiet utan en gymnasieexamen.
- ❑ Oroligheterna i vår omvärld gör att fler söker asyl och skydd i Sverige. När fler personer beviljas uppehållstillstånd och bosätter sig i Norrköping ökar antal elever på Sfi. Ett ökat antal elever på Sfi medför också en ökad efterfrågan på annan vuxenutbildning, i synnerhet på grundläggande nivå.
- ❑ Den ökade efterfrågan på utbildning i allmänhet kommer också att medföra ökad efterfrågan på studie- och yrkesvägledning.

Byggandet av Ostlänken

Med anledningen av byggandet av Ostlänken har vuxenutbildningen tillsammans med gymnasiet börjat planera för att möta det förväntade behovet av utbildning. Det handlar om att anpassa utbildningsutbudet, starta och marknadsföra aktuella utbildningar utifrån branschens behov. Arbetet kommer att intensifieras i takt med att utbildningsbehovet konkretiseras. En fortsatt och stärkt samverkan med branschen kommer att vara avgörande för detta arbete. Att starta och utöka antalet utbildningsplatser inom aktuella yrken förutsätter att branschen kan möta behovet av praktikplatser och lärlingsanställningar.

Brist på lämpliga lokaler

Redan under 2014 har bristen på lokaler varit en ansträngning för hela vuxenutbildningen. Om efterfrågan på vuxenutbildning är fortsatt hög och om antalet elever på Sfi fortsätter att öka i samma takt, kommer tillgången på lämpliga lokaler vara en avgörande fråga för hela vuxenutbildningen.

Svårt att rekrytera behöriga lärare

I takt med att vuxenutbildningen växer ökar också behovet av att anställa fler lärare. Både till Sfi och till den grundläggande vuxenutbildningen är det redan nu, och kommer även fortsättningsvis att vara, svårt att rekrytera behöriga lärare i svenska som andra språk.

Uppföljning och systematiskt kvalitetsarbete

I beslutet från Skolinspektionens regelbundna tillsyn av vuxenutbildningen framgår att Norrköpings kommun både på huvudmänna- och verksamhetsnivå på ett bättre sätt måste följa upp och planera utbildningen utifrån elevernas måluppfyllelse och verksamheternas resultat.