



Revisionsrapport



JOBBTORG STOCKHOLM



Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholm granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I ”årsrapporter” för nämnder och ”granskningspromemorior” för styrelser sammanfattar Stadsrevisionen det gångna årets synpunkter på verksamheten. Särskilda granskningar som sker under året publiceras löpande som ”revisionsrapporter” och i vissa fall som ”promemorior”.

Publikationerna finns på Stadsrevisionens hemsida. De kan också beställas från revisionskontoret.

STADSREVISIONEN

Revisionskontoret

www.stockholm.se/revision

Besöksadress: Hantverkargatan 3 A, 1 tr

Postadress: 105 35 Stockholm

Telefon: 08-508 29 000

Fax: 08-508 29 399



Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden
Stadsdelsnämnden Enskede-Årsta-Vantör
Stadsdelsnämnden Rinkeby-Kista
Stadsdelsnämnden Södermalm

Jobbtorg Stockholm

Revisorsgrupp 3 har den 25 februari 2010 behandlat bifogade revisionsrapport, nr 4/2010. Av granskningen framgår att socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden och dess jobbtorg arbetar i enlighet med fullmäktiges mål och riktlinjer samtidigt som förbättringar kan göras för att öka organisationens effektivitet och samverkan med arbetsförmedlingen.

Granskningen visar att det finns brister i rättsäkerheten, då stadsdelsnämnderna sällan upprättar eller dokumenterar den enskildes samtycke om överföring av personuppgifter till jobbtorgen. Vidare har det förekommit att klient fått avslag på ansökan om försörjningsstöd på grund av att närvaron inte blivit registrerad på jobbtorget. Stadsdelsnämnderna måste se till att handläggningen vid överföring av personuppgifter sker i enlighet med offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden måste säkerställa att jobbtorgets rutiner för registrering av närvaro fungerar.

Vi ställer oss bakom rapporten och överlämnar den till socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden och berörda nämnder för yttrande. Yttrandet ska ha inkommit till revisorsgruppen senast den 30 april 2010. Övriga stadsdelsnämnder får rapporten för kännedom.

På revisorernas vägnar

Bo Dahlström
Ordförande

Lars Munters
Vice ordförande

Karin Meding
Sekreterare

Kopia till:
Berörda förvaltningschefer



Sammanfattning

Från den 1 januari 2009 överfördes ansvaret för Jobbtorg Stockholm från kommunstyrelsen till socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden (SAN). Syftet med jobbtorgen är att förstärka stadens insatser för att fler arbetslösa ska komma ut i arbete och därmed minska stadens kostnader för försörjningsstöd.

Enligt 2009 års revisionsplan har revisionskontoret granskat Jobbtorg Stockholm. Syftet med granskningen har varit att bedöma om jobbtorgens insatser är ändamålsenliga, om organisationen är effektiv och om ansvarsfördelningen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna är tydlig.

Granskningen har omfattat de tre lokala jobbtorgen Farsta centrum, Kista centrum och Rosenlundsgatan samt de tre stadsdelsnämnder Enskede-Årsta-Vantör, Rinkeby-Kista och Södermalm. Granskningen har avgränsats till de aspiranter/klienter som på jobbtorget uppber eller ansöker om försörjningsstöd samt arbetslösa ungdomar i åldern 16-24 år.

Jobbtorgen arbetar i enlighet med fullmäktiges mål och riktlinjer samtidigt som förbättringar kan göras för att öka organisationens effektivitet

SAN:s jobbtorg uppfyller kommunfullmäktiges mål om jobbgarantin. Detta genom att aspiranten får en jobbplan inom fem dagar och till vilken det kopplas insatser/aktiviteter. Det är dock förhållandevis få aspiranter som efter den första jobbplanen går direkt till matchning mot arbete och det är få som får arbete inom fem dagar. Kvaliteten på den första jobbplanen som upprättas för aspiranten bör utvecklas så att den bättre avspeglar individens behov och förutsättningar.

Granskningen visar att väntetiderna för att få en tid på jobbtorget för ett första introduktionsmöte varierar mellan de granskade jobbtorgen. Det är angeläget att verksamheten har korta och effektiva handläggningstider. Det bör inte heller finnas alltför stora skillnader mellan de lokala jobbtorgens väntetider.

Granskningen visar att kvaliteten i registreringen i verksamhetssystemet bör förbättras, så att jobbtorgens underlag för uppföljning blir enhetlig. SAN har vidtagit åtgärder för att förbättra dokumenthanteringen och förvaringen av handlingar på jobbtorgen.



Överföringen av personuppgifter från stadsdelsnämnderna till SAN:s jobbtorg är inte tillräckligt rättssäker och det finns brister i närvaro-registreringen på jobbtorgen

Det finns brister i stadsdelsnämndernas handläggning vid överföring av personuppgifter till SAN:s jobbtorg, då samtycken från klienten/aspiranten sällan upprättas eller dokumenteras. Däremot uppfyller SAN:s jobbtorg i huvudsak kravet på att samtycke ska upprättas. Det förekommer att jobbtorgens registrering av aspiranternas/klienternas närvaro blivit felaktig, vilket får konsekvenser för aspirantens/klientens möjlighet att beviljas ekonomiskt bistånd.

Stadsdelsnämnderna bör se till att handläggningen vid överföringen av personuppgifter sker i enlighet med offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser. SAN bör säkerställa att registreringen av närvaro sker korrekt.

Ansvarsfördelningen mellan SAN:s jobbtorg, stadsdelsnämnderna och arbetsförmedlingen är i huvudsak tydlig

Granskningen visar att det i huvudsak finns en tydlig ansvarsfördelning mellan Jobbtorg Stockholm och Arbetsförmedlingen. Samarbetet och samverkan med arbetsförmedlingen fungerar olika bra för de lokala jobbtorgen och kan utvecklas genom att samverkan ytterligare formaliseras.

Ansvarsfördelningen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna är i huvudsak tydlig. Det finns dock behov av att utveckla och förtydliga riktlinjerna och rutinerna.

Samarbetet och samverkan mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna kan utvecklas och kommunikationen bör förbättras

Det finns former för samverkan mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna men det finns skillnader i hur väl arbetet fungerar. På vissa håll bör samverkan och samarbetet utvecklas.

Granskningen visar att det finns brister i kommunikationen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna. SAN bör se över rutinen för kommunicering av jobbplanerna för att säkerställa att jobbplanen verkligen överförs till stadsdelsnämnden. Stadsdelsnämnderna bör samtidigt säkerställa att arbetsplaner upprättas i enlighet med stadens riktlinjer för ekonomiskt bistånd och att kontroll sker av att jobbplaner finns som underlag till arbetsplan och beslut om försörjningsstöd.



Det sker en tillfredsställande uppföljning av jobbtorgsverksamheten med återkoppling till stadsdelsnämnderna som kan utvecklas med ett ökat brukarperspektiv

Det finns ett övergripande system för uppföljning och det sker en tillfredsställande uppföljning och återkoppling av uppföljningen till berörda nämnder. Det är positivt att SAN planerar att öka brukarperspektivet i uppföljningarna samtidigt som en översyn bör göras av rutinerna för klagomålshanteringen.

Granskningen visar att nästan hälften av aspiranterna är i insatser på jobbtorget efter ett år. Det är angeläget att SAN klarlägger om jobbtorgens insatser är tillräckligt effektiva och ändamålsenliga för den gruppen aspiranter.



INNEHÅLL

Sid

I	Bakgrund	1
1.1	Uppdrag och syfte	1
1.2	Revisionsfrågor	1
1.3	Revisionskriterier och metod.....	2
1.4	Avgränsningar	2
1.5	Urval.....	3
2	Jobbtorg Stockholm	3
2.1	Inledning	3
2.2	Jobbtorgens organisation.....	4
3	Resultat av revisionskontorets granskning	5
3.1	Handläggningstider	5
3.2	Handläggning och dokumentation	6
3.3	Jobbgarantin.....	7
3.4	Rättssäkerhet.....	8
3.5	Ansvarsfördelning och samverkan med arbetsförmedlingen.....	10
3.6	Ansvarsfördelning, samverkan och kommunikation mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna.....	11
	Ansvarsfördelning.....	12
	Samverkan	12
	Kommunikation	14
3.7	Uppföljning.....	15
	Jobbtorgens uppföljning	15
	Uppföljning av aspiranterna syn på verksamheten.....	16
4	Revisionskontorets sammanfattande bedömning.....	17

Bilagor:

Bilaga 1 Riktlinjer och styrande dokument

Bilaga 2 Förteckning över intervjupersoner

Bilaga 3 Definitioner av begrepp

Bilaga 4 Statistik från verksamhetssystemet FLAI

I Bakgrund

Jobbtorgen, som inrättades i januari 2008, har till uppgift att hjälpa arbetslösa försörjningsstödstagare och vuxna arbetsföra flyktingar att gå från bidrag till arbete. Deltagarna ska få jobbplan, insats eller arbete inom fem dagar, enligt den så kallade jobbgarantin. Från januari 2009 överfördes ansvaret för Jobbtorg Stockholm från kommunstyrelsen till socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden. Under år 2009 har jobbtorgens ansvar utökats till att även omfatta försörjningsstödstagare som under en tid haft försörjningsstöd av andra skäl än arbetslöshet, där skäl finns att pröva möjligheten att arbeta helt eller delvis. Denna målgrupp omfattar de som har förutsättningar att klara ett arbete eller praktik mot den öppna arbetsmarknaden.

Stadsrevisionen har tidigare granskat stadsdelsnämndernas insatser för arbetslösa (rapport nr 9/2006) och konstaterade bl.a. att stadens arbetsmarknadsinsatser saknar en tydlig styrning och uppföljning samt att det pågår ett arbete för att förbättra uppföljningen. Vidare konstaterades att rollfördelning och samverkan mellan stadsdelsnämnderna och arbetsförmedlingen behöver förtydligas och utvecklas.

I.1 Uppdrag och syfte

Syftet med granskningen är att bedöma om jobbtorgens insatser är ändamålsenliga, om organisationen är effektiv och om ansvarsfördelningen mellan socialtjänst- och arbetsmarknadsnämndens (SAN) jobbtorg och stadsdelsnämnderna är tydlig.

I.2 Revisionsfrågor

Granskningen ska ge svar på följande revisionsfrågor:

- Arbetar jobbtorgen i enlighet med fullmäktiges mål och riktlinjer?
- Är överföringen av personuppgifter mellan stadsdelsnämnderna och SAN:s jobbtorg rättssäker?
- Finns det en tydlig ansvarsfördelning mellan SAN:s jobbtorg, stadsdelsnämnderna och arbetsförmedlingen?
- Fungerar samarbetet och samverkan tillfredsställande mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna?
- Finns det en tillfredsställande uppföljning av SAN:s jobbtorgs verksamhet?
- Sker en tillfredsställande återkoppling av uppföljningen till berörda nämnder?
- Har SAN beaktat brukarperspektivet i sin uppföljning dvs. efterfrågar jobbtorgen aspiranternas syn på verksamheten?

I.3 Revisionskriterier och metod

Inför granskningen har en genomgång gjorts av regelverk, policydokument och riktlinjer samt övriga relevanta dokument. I bilaga 1 redovisas en förteckning över riktlinjer och styrande dokument för verksamheten.

Granskningen har genomförts i form av intervjuer med företrädare för de lokala jobbtorgen och stadsdelsnämndernas enheter för försörjningsstöd. Intervjuer har även genomförts med centrala företrädare och nyckelpersoner för jobbtorgen inom SAN (se bilaga 2). Granskningen har genomförts av Thomas Bonell och Eva Lundberg vid revisionskontoret. Rapporten har faktakontrollerats av förvaltningarna.

Revisionskontoret har även genomfört en aktgranskning för att verifiera att SAN:s lokala jobbtorg och stadsdelsnämnderna följer stadens riktlinjer och att kommunikationen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna fungerar samt att överföringen av personuppgifter dem emellan är rättssäker. Granskning har gjorts av såväl klientens SoL-akt på stadsdelsnämnden som av aspirantens personakt på jobbtorget. I bilaga 3 redovisas definitioner av ett antal begrepp som förekommer i rapporten.

I.4 Avgränsningar

Jobbtorg Stockholms målgrupper för år 2009 består av försörjningsstödstagare som uppbär eller ansöker om försörjningsstöd, nyanlända till Sverige som uppbär introduktionsersättning samt arbetslösa ungdomar i åldern 16-24 år som anvisats till jobbtorg via sin stadsdelsförvaltning. De allra flesta av ungdomarna uppbär försörjningsstöd eller introduktionsersättning.

Granskningen avgränsas till följande målgrupper:

- personer över 24 år som uppbär eller ansöker om försörjningsstöd
- arbetslösa ungdomar i åldern 16-24 år

Målgruppen som uppbär eller ansöker om försörjningsstöd är den största målgruppen och svarar för knappt 70 % av de inskrivna på jobbtorgen. Målgruppen arbetslösa ungdomar i ålder 16-24 år är en målgrupp som ökat förhållandevis mycket under år 2009.

Jobbtorg Stockholm består av de fem lokala jobbtorgen Vällingby centrum, Farsta centrum, Rosenlundsgatan, Vårberg centrum samt Kista centrum. Granskningen avgränsas till tre av dessa; Farsta centrum, Kista centrum och Rosenlundsgatan. Jobbtorget i Kista består av Kista centrum (Kista vuxna) och ungdomsfilialen samt filialen Lunda. I granskningen ingår inte filialen Lunda.



De lokala jobbtorgen samarbetar med stadens 14 stadsdelsnämnder och SAN:s enhet för hemlösa. Granskningen avgränsas till stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör, Rinkeby-Kista och Södermalm. Dessa tre stadsdelsnämnder samarbetar var och en mot de lokala jobbtorgen Farsta Centrum (Enskede-Årsta-Vantör), Kista Centrum (Rinkeby-Kista) och Rosenlundsgatan (Södermalm).

1.5 Urval

Granskningen av akter har omfattat sammanlagt 49 individer fördelat på 49 personakter på jobbtorgen och motsvarande 49 SoL-akter på stadsdelsförvaltningarna. Av dessa avser 39 klienter/aspiranter från målgruppen som är över 24 år och som uppbär eller ansöker om försörjningsstöd och 10 klienter/aspiranter från målgruppen arbetslösa ungdomar i åldern 16-24 år. Aspiranterna har blivit inskrivna på jobbtorget i början av maj månad 2009. Granskningen har inletts med en genomgång av den dokumentation jobbtorgen har upprättat dvs. aspirantens personakt och registrering i verksamhetssystemet FLAI. Därefter har granskning skett av den dokumentation om klienten som stadsdelsförvaltningen upprättat dvs. klientens SoL-akt.

2 Jobbtorg Stockholm

2.1 Inledning

Kommunfullmäktige beslöt i oktober 2007 att från den 1 januari 2008 inrätta Jobbtorg Stockholm. En viktig utgångspunkt var att samla arbetsmarknadens aktörer i ett gemensamt arbetssätt för att sänka trösklarna för den arbetssökande att komma i arbete. Syftet med jobbtorgen är att förstärka stadens insatser för att fler arbetslösa ska komma ut i arbete och därmed minska stadens kostnader för försörjningsstöd. Jobbtorgen ska ha tydligt jobbfokus och ska inte arbeta med andra uppdrag än att verka för att enskilda kommer i arbete eller studier.

Parallellt med beslutet om att inrätta jobbtorgen beslöt kommunfullmäktige om nya riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd. De nya riktlinjerna utgår från arbetslinjen. Enskilda ska kunna försörja sig genom arbete och vid behov stötts för att klara detta. För att vara berättigad till försörjningsstöd ska den sökande stå till arbetsmarknadens förfogande, vilket innebär att vara inskriven på arbetsförmedlingen, aktivt söka arbete samt vid behov delta i arbetssökarverksamhet, praktik, av kommunen anordnad arbetsverksamhet, svenskundervisning eller annan lämplig insats i enlighet med upprättad arbetsplan.

Under år 2008 var jobbtorg Stockholm organiserade under kommunstyrelsen. I budget 2009 beslöt kommunfullmäktige att jobbtorgen från och med den 1 januari 2009 ska vara permanent organiserad under SAN. Även det



övergripande samordningsansvaret för flyktingmottagningen överfördes från kommunstyrelsen till nämnden. Vidare överfördes ansvaret för sfi (svensk-undervisning för invandrare) och rekryteringsprogrammet från utbildningsnämnden till nämnden. Nämndens budget 2009 för Jobbtorg Stockholm uppgår till 178,3 mnkr, vilket motsvarar cirka 18 % av nämndens totala budget.

SAN har genom Jobbtorg Stockholm delvis övertagit stadsdelsnämndernas arbete med arbetsmarknadsinsatser. Stadsdelsnämnderna har kvar ansvaret för myndighetsutövningen, dvs. handläggningen av ekonomiskt bistånd. Stadsdelsnämnderna har även kvar ansvaret för offentligt skyddade arbeten och arbetsträningsverksamhet.

För år 2009 utvidgas målgrupperna för Jobbtorg Stockholm till att även omfatta försörjningsstödstagare som under en tid uppburit försörjningsstöd av andra skäl än arbetslöshet, och där skäl finns att pröva möjligheten att arbeta helt eller delvis. Den nya målgruppen har inom verksamheten benämningen ”jobbtorg resurs” och beräknas i budget 2009 omfatta cirka 400 personer.

2.2 Jobbtorgens organisation

Jobbtorg Stockholm, som organisatoriskt tillhör SAN:s arbetsmarknadsavdelning, består av fem jobbtorg och två filialer. De fem jobbtorgen är geografiskt lokaliserade i stadens regioner sydost (Farsta centrum), sydväst (Vårbergs centrum), innerstaden (Rosenlundsgatan), västerort (Vällingby centrum) och Järva (Kista centrum med de två tillhörande filialerna ungdomsfilialen och Lunda).

De lokala jobbtorgen leds av en lokal jobbtorgschef. Resursfördelningen till de lokala jobbtorgen gjordes för år 2008 utifrån utrednings- och statistikkontorets (USK) beräkning av förväntat antal aspiranter på varje jobbtorg. Bemanningen beräknades då till 140 personer.

Inför budget 2009 genomfördes en omfördelning av personalresurserna mellan jobbtorgen för att utjämna den ojämna arbetsbelastningen, då inströmningen av aspiranter inte helt följt de tidigare prognoserna. En personalförstärkning har även gjorts för den nya målgruppen ”jobbtorg resurs”. Bemanningen i oktober 2009 uppgår till 176 personer.

3 Resultat av revisionskontorets granskning

3.1 Handläggningstider

När en person ansöker om försörjningsstöd kontaktar denne vanligtvis stadsdelsförvaltningens mottagningsfunktion per telefon. Mottagningsfunktionen gör en första grundutredning. Om den sökande bedöms tillhöra jobbtorgets målgrupp bokas den sökande in på jobbtorget för ett introduktionsmöte. Den sökande bokas även in på en besökstid vid stadsdelsförvaltningen och information ges om förutsättningarna för ekonomiskt bistånd.

Revisionskontoret har granskat väntetider till jobbtorgens första introduktionsmöte. Granskningen visar att klienter vid stadsdelsförvaltningen Enskede-Årsta-Vantör får vänta cirka två veckor för en tid på jobbtorget i Farsta centrum för ett första introduktionsmöte. Under sommaren 2009 förekom längre väntetider, upp till åtta veckor för målgruppen ungdomar.

För stadsdelsförvaltningarna Södermalm och Rinkeby-Kista är klientens väntetid cirka en vecka för en tid för ett första introduktionsmöte på jobbtorgen Rosenlundsgatan respektive Kista centrum. Under sommaren 2009 förekom det väntetider upp till två veckor.

Revisionskontorets kommentarer

Revisionskontorets granskning visar att väntetiderna till det första introduktionsmötet varierar mellan jobbtorgen. Det är enligt revisionskontoret angeläget att SAN följer upp handläggningstiderna kontinuerligt, då det utifrån ett likställighetsperspektiv inte bör finnas alltför stora skillnader i klienternas väntetider mellan de lokala jobbtorgen. Handläggningstiderna är även ett viktigt underlag för att mäta verksamhetens effektivitet.

Efter det första introduktionsmötet upprättar jobbtorget en jobbplan inom fem dagar som aspiranten ska ta med sig till besöket på stadsdelsförvaltningen. Av stadens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd framgår att väntetiden vid nybesök på stadsdelsförvaltningen inte bör överstiga två veckor. För att jobbplanen ska hinna upprättas innan nybesöket bör därför eftersträvas att det första introduktionsmötet på jobbtorget sker inom en vecka från det att den sökande kontaktat stadsdelsförvaltningens mottagningsfunktion.

Jobbtorgen bör beakta de längre väntetider som uppstod under sommaren 2009 i sin planering inför sommaren 2010.

3.2 Handläggning och dokumentation

Efter det första introduktionsmötet på jobbtorget får aspiranten en tid för ett besök hos en coach dvs. den handläggare som tillsammans med aspiranten upprättar jobbplanen. När aspiranten träffar sin coach skrivs aspiranten in i verksamhetssystemet FLAI. En kartläggning sker av aspirantens utbildning, erfarenhet, färdigheter och kompletterande uppgifter (t.ex. körkort) som registreras i FLAI. Därefter upprättas en jobbplan som innehåller möten och aktiviteter som aspiranten ska delta i och som ska leda till att aspiranten får ett jobb. Jobbplanen undertecknas av både coachen och aspiranten. Efter en månad görs en fördjupad jobbplan och efter tre månader görs en uppföljning av jobbplanen.

Revisionskontorets granskning av registreringen i verksamhetssystemet FLAI visar att kartläggningen av aspirantens utbildning, erfarenhet, färdigheter och kompletterade uppgifter inte alltid är fullständigt registrerad. De intervjuade anser att det finns en viss otydlighet om vad som ska registreras och dokumenteras samt att verksamhetssystemet FLAI inte är tillräckligt användarvänligt för handläggarna.

Revisionskontorets kommentarer

Revisionskontoret bedömer att kvaliteten i registreringen bör förbättras samt att rutinerna och riktlinjerna för registrering och dokumentation i verksamhetssystemet FLAI bör utvecklas. Revisionskontoret vill framhålla vikten av att jobbtorgens registrering blir så enhetlig som möjligt, då den registrerade informationen i sin tur bildar underlag för nämndens uppföljning.

Det är vidare angeläget att verksamhetssystemet upplevs som användarvänligt och fungerar effektivt för att begränsa tidsåtgången för registrering. Revisionskontoret noterar att SAN under hösten genomfört en mätning av coachernas och matchernas olika arbetsmoment.¹ Mätningen visar att det finns skillnader mellan jobbtorgen och att administrationen utgör en förhållandevis stor del av handläggarnas arbetstid. Det är positivt att nämnden genomför uppföljningar och mätningar av arbetstidsfördelningen. Detta kan vara en viktig källa i arbetet för att öka jobbtorgens tid för aspiranterna och minska tiden för administration.

Revisionskontoret noterar att jobbtorget i Farsta centrum genomfört en gallring av avslutade personakter utan stöd av gallringsbeslut. Revisionskontoret konstaterar i anslutning till granskningen att gallringen har upphört. SAN har i samråd med stadsledningskontorets juridiska avdelning tagit fram regler för dokumenthantering och förvaring av handlingar på jobbtorgen. Revisions-

¹ ”10-dagarsloggen” sept.-09, socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen

kontoret konstaterar vid intervjuerna att de granskade jobbtorgen nu arbetar efter dessa regler som bl.a. innebär att handlingarna hållas samman i en personakt och förvaras i brandklassade arkivskåp.

3.3 Jobbgarantin

I budget 2009 framgår att:

”Jobbtorgen är den gemensamma ingången till stadens samlade resurser för arbetsmarknadsinsatser av olika slag för de målgrupper som staden arbetar med. Jobbtorgen ska ha tydligt jobbfokus och ska inte arbeta med andra uppdrag än att verka för att enskilda kommer i arbete eller studier. Målet för jobbtorgen är att öka förvärvsfrekvensen, minska arbetslösheten bland ungdomar samt öka andelen som arbetar i privat sektor. Genom jobbtorgen ska bidragssökande och vuxna arbetslösa flyktingar få jobbplan, insats eller arbete inom fem dagar, enligt den så kallade jobbgarantin.”

Jobbgarantin följs upp genom att jobbtorgen mäter andelen aspiranter som inom fem dagar fått en jobbplan. Jobbtorgens uppföljning visar att andelen aspiranter som fått en jobbplan inom fem dagar i genomsnitt varit 78 % under perioden januari till november 2009. För jobbtorget i Kista centrum är andelen 74 % och för Farsta centrum och Rosenlundsgatan är andelen 81 %. Enligt jobbtorgen får de flesta en jobbplan inom fem dagar om inget oförutsett inträffar t.ex. att aspiranterna uteblir från avtalade möten.

Revisionskontorets granskning av personakter på jobbtorgen i Farsta centrum, Rosenlundsgatan och Kista centrum, bekräftar uppgifterna från jobbtorgen om att en jobbplan ofta upprättas inom fem dagar från första besöket på jobbtorget. I flera fall sker detta samma dag eller i nära anslutning till det första besöket på jobbtorget.

I jobbplanen skrivs de aktiviteter in som ska leda till att aspiranten får ett jobb. Granskningen visar att vanligt förekommande aktiviteter vid de första jobbplanerna är insatser/aktiviteter enligt schema, att individuellt söka jobb, CV-kurser, introduktionskurs och studie- och yrkesvägledning. På jobbtorget i Kista centrum är det mer vanligt med aktiviteter som är språkrelaterade såsom t.ex. svenskundervisning invandrare.

När en jobbplan upprättats överlämnar aspiranten planen till sin handläggare på stadsdelsförvaltningen. Jobbplanen utgör underlag för den arbetsplan som stadsdelsförvaltningen upprättar som underlag för beslut om försörjningsstöd. Flera av de intervjuade enhetscheferna på stadsdelsförvaltningarna anser att kvaliteten på den första jobbplanen som jobbtorget upprättar för aspiranten

generellt sett är låg. Det förekommer att de aktiviteter/insatser som anges i jobbplanen inte är tillräckliga, att planerna inte följs upp eller att de inte är möjliga att följa upp. Aspirantens fördjupade jobbplan som upprättas efter en månad brukar ha en högre kvalitet.

I samband med upprättandet av jobbplanen fastställs och registreras aspiranternas huvudmål, delmål och aktiviteter i verksamhetssystemet FLAI. Huvudmålet kan vara arbete eller studier. Delmålen kan vara matchning mot arbete, jobbförberedelse (innan matchning mot arbete) samt tillräckliga kunskaper i svenska. En aspirant kan ha flera delmål.

Revisionskontorets granskning visar att det vanligast förekommande huvudmålet är arbete (för samtliga) och att det vanligaste delmålet är jobbförberedelse innan matchning. På jobbtorget i Kista centrum är det vanligt med delmålet att få tillräckliga kunskaper i svenska. Andelen aspiranter med *enbart* delmålet matchning mot arbete är för samtliga jobbtorg förhållandevis låg (cirka 10 %).

De granskade jobbtorgen uppger att det är få personer som får arbete inom fem dagar. I de fall en aspirant får arbete inom fem dagar är det enligt de intervjuade vid jobbtorgen tveksamt om detta är genom jobbtorgets förtjänst.

Revisionskontorets kommentarer

Revisionskontoret bedömer att jobbtorgen uppfyller kommunfullmäktiges mål om jobbgarantin. Granskningen visar att de flesta aspiranterna har fått en jobbplan med insatser (aktiviteter) inom fem dagar. Det är dock förhållandevis få aspiranter som efter upprättandet av den första jobbplanen går direkt till matchning mot arbete. Det är även få aspiranter som får arbete inom fem dagar.

Kvaliteten på aspirantens första jobbplan är inte tillräckligt hög, vilket också verifieras av flera av enhetscheferna på stadsdelsförvaltningarna. Jobbtorgen bör utveckla kvaliteten på den första jobbplanen som upprättas för aspiranten så att den bättre avspeglar individens behov och förutsättningar.

3.4 Rättssäkerhet

Huvudregeln när det gäller sekretess inom socialtjänsten framgår av Offentlighets- och sekretesslagen 26 kap. 1 § första stycket:²

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men.

² Jämför tidigare Sekretesslagen 7 kap. 4 §



Med begreppet *men* avses integritetskränkning och i vissa sammanhang också ekonomisk skada för personen i fråga. Att vissa personer t.ex. får kännedom att han eller hon har kontakt med socialtjänsten kan vara tillräckligt för att *men* kan anses föreligga.³

Samtycke

För att socialtjänsten ska få ta kontakt med utomstående t.ex. andra myndigheter i utredningar om ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen krävs den enskildes samtycke. Den enskilde kan samtycka helt eller delvis till att uppgifterna lämnas ut. Samtycket kan lämnas muntligt eller skriftligt. Oavsett vilken typ av samtycke som lämnats ska anteckning om att frågan har diskuterats och resultatet av diskussionen omedelbart noteras i klientens journal.⁴

Enligt rutinerna för samarbete och informationsöverföring upprättas samtycke på stadsdelsförvaltningen när den sökande bokas in på jobbtorget. Om samtycke inte ges ska den sökande informeras om att detta kan påverka rätten till bistånd. Att denna information lämnats ska dokumenteras. Det muntliga samtycket dokumenteras på grundutredningen genom en tjänsteanteckning.

På jobbtorgen upprättas två typer av samtycken. Det ena avser samtycke till informationsutbyte mellan jobbtorget och stadsdelsförvaltningen m.fl. och det andra avser samtycke till informationsutbyte mellan jobbtorget och arbetsförmedlingen. Samtyckena är skriftliga och undertecknas av aspiranten. De upprättas ofta i samband med det första introduktionsmötet på jobbtorget.

Granskning av stadsdelsförvaltningarnas SoL-akter visar att det finns brister i överföringen av personuppgifter till jobbtorgen, då samtycken sällan upprättas eller dokumenteras. I cirka 70 % av de 49 granskade SoL-akter saknas samtycke eller dokumentation om samtycke.

På stadsdelsförvaltningarna Södermalm och Rinkeby-Kista finns det en särskild blankett om samtycke till att information lämnas till jobbtorget men granskningen visar att denna sällan används. I Enskede-Årsta-Vantör dokumenteras det i vissa fall på grundutredningen att samtycke ”lämnas till kontroller”.

³ Socialstyrelsen, Ekonomiskt bistånd. Stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten, 2003, sidan 148

⁴ Socialstyrelsen, Ekonomiskt bistånd. Stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten, 2003, sidan 147



Granskning av personakterna på jobbtorgen visar att samtycken upprättas i de flesta fall. Dock saknades blankett om samtycke eller annan dokumentation om att samtycke lämnats i cirka 10 % av de granskade akterna.

Närvarorapportering

När en sökande (klient) bokas in på jobbtorget sker det genom Närapp, som är ett system för anmälan till jobbtorg och för närvarorapportering. Systemet är tillgängligt för både handläggare inom stadsdelsförvaltningen och jobbtorget. När en aspirant är närvarande på aktivitet inom jobbtorget registrerar aspiranten sin närvaro i systemet genom personlig inloggning.

De intervjuade vid stadsdelsförvaltningarna och vid ett jobbtorg anser att rapporteringssystemet periodvis inte har varit helt tillförlitligt. Det har förekommit att klienter fått avslag på sin ansökan om försörjningsstöd på grund av att närvaron inte blivit registrerad på jobbtorget.

Ett jobbtorg uppger att fusk förekommit genom att person registrerat närvaro för andra frånvarande aspiranter.

Revisionskontorets kommentarer

Revisionskontoret bedömer att det finns brister i handläggningen vid överföring av personuppgifter från stadsdelsnämnderna till SAN:s jobbtorg, då samtycken sällan upprättas eller dokumenteras. De granskade stadsdelsnämnderna bör därför se över sina rutiner för överföring av personuppgifter till jobbtorgen så att samtycken upprättas och dokumenteras i samtliga fall. Det noteras vid granskningen att stadsdelsförvaltningen Enskede-Årsta-Vantör sett över och infört rutiner för upprättande av samtycke.

Däremot uppfyller de granskade jobbtorgen i huvudsak kravet på att samtycke ska upprättas. Det finns dock visst utrymme för förbättringar.

SAN bör säkerställa att jobbtorgets rutiner för registrering av närvaro fungerar. Det är utifrån ett rätts säkerhetsperspektiv allvarligt att avslag på ansökan om försörjningsstöd sker på felaktiga grunder. I detta sammanhang bör även frågan om att minska riskerna för fusk i närvarorapporteringssystemet beaktas.

3.5 Ansvarsfördelning och samverkan med arbetsförmedlingen

Det finns en huvudöverenskommelse mellan Jobbtorg Stockholm och Arbetsförmedlingen som reglerar samarbetet för målgrupperna ungdomar, arbetslösa på väg in i jobb- och utvecklingsgarantin samt nyanlända invandrare. Av överenskommelsen framgår att rutiner för den lokala samverkan kan tas

fram. Det finns även en överenskommelse om samverkan vid praktik mellan Jobbtorg Stockholm och Arbetsförmedlingen.

Lokala överenskommelser förekommer endast på jobbtorget i Kista centrum där det finns en överenskommelse om rutiner för den lokala samverkan med arbetsförmedlingen Rinkeby-Kista. En representant från arbetsförmedlingen är lokaliserad på jobbtorget i Kista centrum. Jobbtorget i Kista centrum anser att ansvarsfördelningen mellan parterna är tydlig och att samarbetet och samverkan fungerar bra i arbetet för målgrupperna ungdomar och vuxna.

Även jobbtorgen i Farsta centrum och Rosenlundsgatan anser att ansvarsfördelningen är tydlig. Samverkan och samarbetet är dock ett utvecklingsområde. För målgruppen ungdomar (16-24 år) är samverkan tätare och samarbetet fungerar bättre än för de övriga målgrupperna. Jobbtorgen i Farsta centrum och Rosenlundsgatan anser att samarbetet med arbetsförmedlingen har förbättrats men att det fortfarande kan utvecklas. Ett sådant område är att få ut fler aspiranter i subventionerad anställning i form av t.ex. lönebidrag.

Revisionskontorets kommentarer

Revisionskontoret bedömer att det finns en tydlig huvudöverenskommelse mellan Jobbtorg Stockholm och Arbetsförmedlingen. Därmed klargörs den grundläggande ansvarsfördelningen dem emellan vilket ökar förutsättningar för en förbättrad samverkan. Samverkan kan ytterligare förtydligas genom lokala överenskommelser med rutiner för den lokala samverkan.

Granskningen visar att samverkan och samarbetet med arbetsförmedlingen fungerar bättre på jobbtorget i Kista centrum än på de andra två granskade jobbtorgen. Dessa två bör överväga att i likhet med jobbtorget i Kista centrum ytterligare formalisera samverkan med arbetsförmedlingen genom att upprätta en lokal överenskommelse med rutiner för den lokala samverkan.

3.6 Ansvarsfördelning, samverkan och kommunikation mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna

Stadsdelsnämnderna har fortfarande det ekonomiska ansvaret för försörjningsstödet samtidigt som resurserna för att minska försörjningsstödet överförs till SAN och dess jobbtorg. För att stadens arbete med att minska försörjningsstödet och öka antalet sysselsatta ska fungera effektivt är det av vikt att det finns en tydlig ansvarsfördelning mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna samt att samverkan och kommunikationen dem emellan fungerar.

Ansvarsfördelning

Det finns riktlinjer och rutiner för samverkan, samarbete och informationsöverföring mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna. Vid intervjuerna med jobbtorgen framkom att riktlinjer, rutiner och styrande dokument för handläggning inom jobbtorgen inom vissa områden kan ge utrymme för olika tolkningar och att det finns behov av förtydliganden. Detta gäller t.ex. rutiner för hanteringen av slutrapporter när aspiranter avslutas på jobbtorget och överföringen av jobbplaner till stadsdelsförvaltningarna samt hanteringen när aspirant flyttar och byter jobbtorg.

Under granskningen konstateras att det pågår ett arbete med att utveckla lokala rutiner mellan de lokala jobbtorgen och stadsdelsförvaltningarna gällande t.ex. hanteringen av återremisser och slutrapporter.

Ansvarsfördelningen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna är enligt de intervjuade i huvudsak tydlig samtidigt som det framhålls att det finns behov av utveckling när det gäller samarbete och samverkan.

Revisionskontorets kommentarer

Revisionskontoret bedömer att det utifrån riktlinjerna och rutinerna i huvudsak finns en tydlig ansvarsfördelning mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna. Det finns dock behov av att utveckla och förtydliga riktlinjerna och rutinerna.

När det gäller lokala rutiner som utvecklas i samverkan mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna bör finnas en helhetssyn för stadens samtliga jobbtorg och stadsdelsnämnder för att säkerställa att aspiranterna i olika delar av staden får samma stödinsatser.

Samverkan

Det sker samverkan mellan jobbtorgen och stadsdelsförvaltningarna genom möten och gemensamma planeringsdagar. I samverkan ingår i viss mån arbetsförmedlingen och vid jobbtorget på Rosenlundsgatan deltar även försäkringskassan. De intervjuade uppger att samverkan fungerar bra mellan jobbtorget i Kista centrum och stadsdelsförvaltningen Rinkeby-Kista. Däremot behöver den utvecklas mellan jobbtorget i Farsta centrum och stadsdelsförvaltningen Enskede-Årsta-Vantör samt mellan jobbtorget Rosenlundsgatan och stadsdelsförvaltningen Södermalm.

Samverkan kan ske i form av s.k. trepartssamtal mellan handläggare på jobbtorgen och stadsdelsförvaltningen samt klienten/aspiranten. Vid



intervjuerna framkommer att trepartssamtal ofta är en framgångsrik metod för jobbtorgen och stadsdelsförvaltningarna samt klienten/aspiranten. Det finns ett behov av fler trepartssamtal samtidigt som dessa är resurskrävande och måste prioriteras utifrån behov.

Ett område där samverkan ofta blir aktuell är vid återremisser. Med återremiss menas när jobbtorget skickar tillbaka en person från jobbtorget till stadsdelsförvaltningen. Återremisserna kan bl.a. bero på att aspiranten har fysiska eller psykiska problem och därmed inte bedöms tillhöra jobbtorgets målgrupp.

Under perioden december 2008 till november 2009 har totalt 1 332 personer återremitterats på grund av att de inte bedömts tillhöra jobbtorgens målgrupp. Återremitteringsgraden (som definieras som antalet återremitterade aspiranter i förhållande till antalet inskrivna aspiranter) uppgår i genomsnitt till cirka 12 % för perioden, vilket är något högre än under år 2008 då andelen uppgick till 10,5 %.

Enligt riktlinjerna omfattar jobbtorgens målgrupp aspiranter som har en arbetsförmåga motsvarande minst 50 %. I stadens riktlinjer och rutiner för samverkan framgår att riktlinjerna inte exakt kan ange om en person tillhör målgruppen eller inte. Detta måste lösas i den lokala samverkan.

I Kista centrum har rutiner för hantering av återremisser utarbetats i dialog mellan jobbtorget och stadsdelsförvaltningen Rinkeby-Kista. Ett motsvarande dokument om återremisser finns mellan jobbtorget i Farsta centrum och stadsdelsförvaltningen Enskede-Årsta-Vantör. Vid intervjuerna med företrädare för jobbtorget och stadsdelsförvaltningen framkom dock att dokumentets status inte var helt tydligt. Mellan jobbtorget på Rosenlundsgatan och stadsdelsförvaltningen Södermalm pågår ett utvecklingsarbete gällande återremisserna.

Revisionskontorets kommentarer

Graden av samverkan mellan jobbtorgen och stadsdelsförvaltningarna varierar. Samverkan bedöms fungera bättre mellan jobbtorget i Kista centrum och stadsdelsförvaltningen Rinkeby-Kista än de övriga granskade jobbtorgen och förvaltningarna. Samverkan och samarbetet bör utvecklas mellan jobbtorget i Farsta centrum och stadsdelsförvaltningen Enskede-Årsta-Vantör samt mellan jobbtorget Rosenlundsgatan och stadsdelsförvaltningen Södermalm.

Det är utifrån ett rättssäkerhets- och effektivitetsperspektiv viktigt att antalet återremisser begränsas dels för att undvika att individer ”faller mellan stolarna” dels för att arbetet med återremisserna är resurskrävande för både jobbtorgen och stadsdelsförvaltningarna. Revisionskontoret konstaterar att det finns

riktlinjer för hantering av återremisser som i vissa fall kompletterats med lokala rutiner.

Kommunikation

Den jobbplan som upprättas på jobbtorget utgör underlag för stadsdelsnämndens arbetsplan och beslut om försörjningsstöd. Enligt riktlinjerna för samarbete och informationsöverföring ska jobbplanen kommuniceras med stadsdelsnämnden genom att aspiranten tar med sig jobbplanen till sin handläggare på stadsdelsförvaltningen. Det är stadsdelsförvaltningens handläggare som bedömer om jobbplanen uppfyller kraven för rätt till ekonomiskt bistånd. Enligt stadens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd ska stadsdelsnämnden upprätta en arbetsplan som beskriver vilka krav på motprestationer som ställs för att försörjningsstöd ska utgå och ange de aktiviteter aspiranten ska delta i.

Revisionskontoret har granskat hur jobbplanen har kommunicerats med stadsdelsförvaltningarna och om stadsdelsförvaltningarna upprättar en arbetsplan i enlighet med stadens riktlinjer.

Revisionskontorets granskning av SoL-akter för Södermalm och Enskede-Årsta-Vantör visar att jobbplanerna inte är kommunicerade till stadsdelsförvaltningarna i tillräcklig omfattning. Jobbplaner saknas i cirka 40 % av de granskade akterna. I flertalet av dessa akter finns det dock en arbetsplan, där det framgår att klienten ska delta på jobbtorget enligt jobbplanen. Planen anger även vilka krav på motprestationer som ställs för att försörjningsstöd ska utgå.

Granskningen av SoL-akterna i Rinkeby-Kista visar att jobbplanerna är kommunicerade i stor utsträckning. I flertalet av dessa akter saknas dock arbetsplaner, vilket förklaras av att nämnden tillämpar en lokal rutin som innebär att arbetsplaner endast upprättas om klienten *inte* är aktuell på jobbtorget eller då andra behov såsom t.ex. boende även föreligger.

Revisionskontorets kommentarer

Revisionskontoret bedömer att det finns brister i kommunikationen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna, då jobbplanerna inte är kommunicerade med stadsdelarna i tillräcklig omfattning.

SAN bör se över rutinen för kommunikering av jobbplanerna. Det är angeläget att rutinen säkerställer att jobbplanen verkligen kommuniceras då det är stadsdelsnämnden som bedömer om jobbplanen uppfyller kraven för rätt till ekonomiskt bistånd. De granskade stadsdelsnämnderna bör samtidigt säkerställa att arbetsplaner upprättas i enlighet med stadens riktlinjer för ekonomiskt bistånd.

3.7 Uppföljning

Jobbtorgens uppföljning

I samband med inrättandet av Jobbtorg Stockholm har ett stadsövergripande system för uppföljning av stadens samlade arbetsmarknadsinsatser tagits fram. De lokala jobbtorgens registrering i verksamhetssystemet FLAI bildar grund för jobbtorgens uppföljning. Statistiken från FLAI samkörs med statistik från verksamhetssystemet Paraplyet, där bl.a. uppgifter om försörjningsstöd finns.

Det är svårt att jämföra resultaten från jobbtorgens uppföljning med tidigare år då det tidigare saknats ett stadsövergripande system för uppföljning av arbetsmarknadsinsatser. Det är vidare svårt att göra jämförelser på nationell nivå, då det inte finns något gemensamt sätt att mäta resultaten även om ett utvecklingsarbete pågår inom Sveriges Kommuner och Landsting och Socialstyrelsen.

Uppföljningar av jobbtorgens verksamhet redovisas kontinuerligt till SAN och dess arbetsmarknadsberedning. I årsbokslutet för 2008 redovisades en årsrapport för jobbtorgsverksamheten som även överlämnades till stadsdelsnämnderna. Stadsdelsnämnderna har tillgång till statistik om de lokala jobbtorgen. De lokala jobbtorgen överlämnar även löpande uppföljning av verksamhetens utveckling till stadsdelsförvaltningarna.

Antalet inskrivna aspiranter under perioden december 2008 till november 2009 uppgår till 11 319 (se bilaga 4). Av dessa har 1 332 dvs. cirka 12 % återremitterats till stadsdelsnämnderna. Antalet aspiranter som har avslutats exklusive de återremitterade uppgår till 43 %.

Av bilaga 4 framgår vidare att andelen avslutade exklusive återremitterade är högre för målgruppen ungdomar (58 %) än för övriga vuxna (41 %). Drygt hälften av de som avslutats (53 %) har meddelat att de fått arbete eller börjat studera. En förhållandevis stor andel av de som avslutas (25 %) har slutat utan att uppge orsak och har därmed avslutsorsak okänd, men har inte längre behov av försörjningsstöd. 18 % har avslutsorsak ”övrigt”. Dessa har t.ex. flyttat eller blivit självförsörjande på annat sätt än genom arbete eller studier och har inte längre behov av försörjningsstöd.

SAN:s tertialrapport 2 år 2009 innehåller en uppföljning av jobbtorget resultat. Där framgår att andelen aspiranter som har avslutats (exklusive återremitterade) efter 12 månaders inskrivning på jobbtorget uppgår till 55 %. Detta innebär att cirka 45 % av aspiranterna fortfarande är inskrivna på jobbtorget efter ett år. Vid intervjuerna framkommer att jobbtorgen tillsammans med stadsdels-



förvaltningarna kommer att fokusera på gruppen som under en längre tid varit inskriven på jobbtorgen.

Revisionskontorets kommentarer

Det är tillfredsställande att det finns ett övergripande system för uppföljning av stadens arbetsmarknadsinsatser. Uppföljningen av jobbtorgsverksamheten rapporteras kontinuerligt till SAN samt stadsdelsnämnderna. Uppföljningen visar att nästan hälften av aspiranterna är i insatser på jobbtorget efter ett år.

Det är angeläget att SAN klarlägger om jobbtorgens insatser är tillräckligt effektiva och ändamålsenliga för den grupp aspiranter som är kvar i insatser på jobbtorget efter en längre tid och som därmed riskerar att inte nå målet om sin egen försörjning.

Uppföljning av aspiranterna syn på verksamheten

SAN:s kvalitetsgaranti för Jobbtorg Stockholm anger att aspiranternas synpunkter är viktiga för utvecklingen av verksamheten. Någon övergripande undersökning t.ex. enkät har hittills inte genomförts av aspiranternas syn på verksamheten. SAN planerar att tillsammans med utrednings- och statistikkontoret genomföra brukarenkäter under våren 2010.

Vid intervjuerna med jobbtorgen konstateras att de genomför vissa egna lokala enkäter för att utvärdera lokalt genomförda aktiviteter/insatser. Resultatet från sådana enkäter har t.ex. påverkat introduktionsveckornas innehåll och utformning.

Enligt SAN:s kvalitetsgaranti för Jobbtorg Stockholm kan aspiranterna lämna klagomål och synpunkter. Kvalitetsgarantin innehåller även rutiner för hur aspiranternas klagomål och synpunkter ska hanteras. Vid intervjuerna med jobbtorgen framkom att antalet klagomål och synpunkter var få och att dokumentation av dem kan förbättras.

Revisionskontorets kommentarer

Det är positivt att SAN planerar att genomföra brukarenkäter, då aspiranternas synpunkter utgör ett viktigt underlag för utvecklingen av verksamheten. Revisionskontorets granskning visar att uppföljning av aktiviteter/insatser genom enkäter kan vara ett sätt att höja aktiviteternas kvalitet. Dokumentationen av klagomål och synpunkter på jobbtorgen bör förbättras.

4 Revisionskontorets sammanfattande bedömning

Revisionskontoret har granskat om jobbtorgens insatser är ändamålsenliga, om organisationen är effektiv och om ansvarsfördelningen mellan socialtjänst- och arbetsmarknadsnämndens (SAN) jobbtorget och stadsdelsnämnderna är tydlig.

Handläggningstider

När en person ansöker om försörjningsstöd och bedöms tillhöra jobbtorgets målgrupp bokar stadsdelsförvaltningen personen för ett introduktionsmöte på jobbtorget. Väntetiderna för att få en tid på jobbtorget för det första introduktionsmötet varierar mellan en till två veckor för de granskade jobbtorgen. Det är angeläget att verksamheten har korta och effektiva handläggningstider samt att det utifrån ett likställighetsperspektiv inte bör finnas alltför stora skillnader mellan de lokala jobbtorgen.

Handläggning och dokumentation

När aspiranten träffar sin coach på jobbtorget kartläggs aspirantens utbildning, erfarenhet och färdigheter som registreras i verksamhetssystem FLAI. Kvaliteten i registreringen bör förbättras och vara enhetlig eftersom den registrerade informationen i sin tur bildar underlag för nämndens uppföljning. Det är positivt att SAN genomför uppföljningar och mätningar av handläggarnas arbetstidsfördelning eftersom detta kan utgöra en viktig källa i arbetet för att öka handläggningens effektivitet. Åtgärder har vidtagits för att förbättra dokumenthanteringen och förvaringen av handlingar på jobbtorget.

Jobbgarantin

Revisionskontoret bedömer att SAN:s jobbtorget uppfyller kommunfullmäktiges mål om jobbgarantin. Detta genom att aspiranten får en jobbplan inom fem dagar och till vilken det kopplas insatser/aktiviteter. Det är förhållandevis få aspiranter som efter den första jobbplanen går direkt till matchning mot arbete och det är få som får arbete inom fem dagar. Kvaliteten på den första jobbplanen som upprättas för aspiranten bör utvecklas så att den bättre avspeglar individens behov och förutsättningar.

Rättssäkerhet

Revisionskontoret bedömer att överföringen av personuppgifter från stadsdelsnämnderna till SAN:s jobbtorget inte är tillräckligt rättssäker. Ofta saknas samtycke eller dokumentation om den enskildes samtycke till att uppgifter överlämnas från stadsdelsförvaltningen till jobbtorget. Däremot uppfyller jobbtorget i hög utsträckning kraven på att samtycke ska upprättas. Det förekommer att jobbtorgets registrering av aspiranternas närvaro blivit felaktig, vilket får konsekvenser för klientens möjlighet att beviljas ekonomiskt bistånd.



Stadsdelsnämnderna bör därför se över sina rutiner för överföring av personuppgifter till jobbtorgen så att samtycken upprättas och dokumenteras i samtliga fall. SAN bör säkerställa att rutinerna för registreringen av närvaro fungerar.

Ansvarsfördelningen mellan SAN:s jobbtorg, stadsdelsnämnderna och arbetsförmedlingen

Revisionskontoret bedömer att det i huvudsak finns en tydlig ansvarsfördelning mellan Jobbtorg Stockholm och Arbetsförmedlingen. Samarbetet och samverkan med arbetsförmedlingen fungerar olika bra för de lokala jobbtorgen och kan utvecklas genom att samverkan ytterligare formaliseras.

Ansvarsfördelningen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna är i huvudsak tydlig. Det finns dock behov av att utveckla och förtydliga riktlinjerna och rutinerna för samverkan, samarbetet och informationsöverföring. Det bör finnas en helhetssyn i de lokala rutinerna mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna för att säkerställa likställighetsprincipen dvs. att aspiranterna i olika delar av staden får samma stödinsatser.

Samarbetet och samverkan mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna

Revisionskontoret bedömer att det finns former för samverkan mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna men det finns skillnader i hur väl arbetet fungerar. På vissa håll bör samverkan och samarbetet utvecklas.

En form av samverkan sker då jobbtorget återremitterar aspiranten till stadsdelsförvaltningen på grund av att aspiranten inte bedöms tillhöra jobbtorget målgrupp. Det finns riktlinjer för hantering av återremisser som i vissa fall kompletterats med lokala rutiner. Det är utifrån ett rättssäkerhets- och effektivitetsperspektiv viktigt att antalet återremisser begränsas, så att t.ex. inte den enskilde riskerar att ”falla mellan stolarna.”

Jobbplanen, som upprättas av jobbtorget, utgör underlag för stadsdelsförvaltningens arbetsplan och beslut om försörjningsstöd. Det är därför viktigt att jobbplanerna är kommunicerade med stadsdelsförvaltningarna. Granskningen visar att detta inte sker i tillräcklig omfattning. Likaså upprättar stadsdelsförvaltningarna inte alltid arbetsplaner.

SAN bör därför se över rutinen för kommunikering av jobbplanerna för att säkerställa att jobbplanen verkligen överförs till stadsdelsnämnden. Stadsdelsnämnderna bör samtidigt säkerställa att arbetsplaner upprättas i enlighet med



stadens riktlinjer för ekonomiskt bistånd och att kontroll sker av att jobbplaner finns som underlag till arbetsplan och beslut om försörjningsstöd.

Uppföljning av SAN:s jobbtorgsverksamhet

Det är tillfredsställande att det nu finns ett övergripande system för uppföljning av stadens samlade arbetsmarknadsinsatser. Det är svårt att göra jämförelser bakåt i tiden eftersom det tidigare saknats ett stadsövergripande system för uppföljning av arbetsmarknadsinsatser.

Det är angeläget att SAN klarlägger om jobbtorgens insatser är tillräckligt effektiva och ändamålsenliga för den grupp aspiranter som är kvar i insatser på jobbtorget efter en längre tid och som därmed riskerar att inte nå målet om sin egen försörjning.

Det sker en tillfredsställande uppföljning och återkoppling av uppföljningen till SAN och till stadsdelsnämnderna. Stadsdelsförvaltningarna tar själva fram statistik som de rapporterar till sina nämnder.

SAN planerar att genomföra brukarenkäter för uppföljning av aspiranternas synpunkter, vilket är positivt. Brukarnas synpunkter utgör ett väsentligt underlag i arbetet med att utveckla verksamhetens kvalitet. En översyn bör göras av rutinerna för klagomålshanteringen för att jobbtorgen bättre ska uppfylla den egna kvalitetsgarantin.

Maria Lövgren
Enhetschef

Thomas Bonell
Projektledare



Bilaga 1. Riktlinjer och styrande dokument

Kommunfullmäktiges beslut 2007-10-01 om att inrätta jobbtorg i Stockholm från 1 januari 2008. ”Jobbtorg – från bidrag till arbete”, Dnr 331-1800/2007

Kommunstyrelsens beslut 2007-11-07 om detaljorganisation för Jobbtorg Stockholm. ”Jobbtorg Stockholm – Detaljorganisation”, Dnr 329-3823/2007

Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd, kommunfullmäktige 2007-10-01, Dnr 325-1113/2007

Jobbtorg Stockholm – budget och verksamhetsplan 2008, Dnr 331-267/2008

Jobbtorg Stockholm – Årsrapport 2008, socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen, Dnr 1.2-0167/2009

Budget 2009 för Stockholms stad och inriktning för 2010 och 2011, Dnr 111-1031/2008

Budget och verksamhetsplan 2009 för socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden, Dnr 1.2-0660/2008

Tertialrapport 2 per den 31 augusti 2009 samt delårsbokslut med prognos för 2009, socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden, Dnr 1.2-0552/2009

Övriga riktlinjer och styrande dokument för handläggningen inom jobbtorgen och samverkan, samarbete och informationsöverföring med Arbetsförmedlingen och stadsdelsnämnderna

Huvudöverenskommelse om samarbetet mellan Arbetsförmedlingen i AMO Stockholm och Jobbtorg Stockholm, Dnr 2.7-0146/2009

Samverkan om praktik mellan Jobbtorg Stockholm och Arbetsförmedlingen/AMO Stockholm, Dnr 2.7-0146/2009

Lokal överenskommelse mellan Jobbtorg Stockholm Kista och Arbetsförmedlingen Rinkeby-Kista, Dnr 2.7-0146/2009

Rutiner och riktlinjer för samverkan mm avseende fortsatt utveckling av Jobbtorg Stockholm, tjänsteutlåtande stadsledningskontoret, stadsdirektören, 2008-06-03, Dnr 331-1214/2008

Rutiner för samarbete och informationsöverföring mellan stadsdelsförvaltningarna respektive socialtjänstförvaltningen och jobbtorg Stockholm, socialtjänstförvaltningen 2008-05-08 (version 2)

”Att komma till Jobbtorget”, En kortfattad processbeskrivning över aspirantens tid på Jobbtorget, stadsledningskontoret 2007-12-18

Kvalitetsgaranti, Jobbtorg Stockholm, bilaga 45, Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden, Dnr 2.9-0026/2009



Bilaga 2. Förteckning över intervjupersoner

Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen

Jobbtorgschef
Samordnare
Utredare
Systemförvaltare (FLAI)
Projektledare
Arkivarie

Jobbtorg Farsta centrum

Lokal jobbtorgschef
Gruppledare flyktingar och sfi
Gruppledare vuxna och jobbtorg resurs
Tf gruppledare ungdomar

Jobbtorg Kista centrum och ungdomsfilialen

Lokal jobbtorgschef
Gruppledare ungdomsfilialen
Gruppledare övriga vuxna och jobbtorg resurs
Gruppledare flyktingar och nyanlända över 24 år

Jobbtorg Rosenlund

Lokal jobbtorgschef
Gruppledare

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enhetschef försörjningsstödsenheten
Enhetschef mottagningsenheten

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Enhetschef Nära arbete
Enhetschef unga vuxna och arbetsmarknadsinsatser

Södermalms stadsdelsnämnd

Avdelningschef social omsorg
Enhetschef enheten för ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

Bilaga 3. Definitioner av begrepp

Arbetsplan är den plan som upprättas på stadsdelsnämnden som underlag för beslut om försörjningsstöd.

Aspirant är den person som är aktuell på jobbtorget.

Coach är en handläggare på jobbtorget som tillsammans med aspiranten upprättar en jobbplan.

FLAI Arbetsmarknad är det verksamhetssystem som används av jobbtorgen för dokumentation och uppföljning av inskrivning, kartläggning och jobbplan för samtliga aspiranter på jobbtorgen.

Jobbplan är en planering av arbetsmarknadsaktiviteter som upprättas på jobbtorget i verksamhetssystemet FLAI.

Klient är den person som söker försörjningsstöd på stadsdelsförvaltningen.

Matchare är en handläggare på jobbtorget som har i uppdrag att hitta lämpliga arbets- och praktikplatser för aspiranten.

Närapp är det system för anmälan till jobbtorgen och närvarorapportering som är tillgängligt för stadsdelsförvaltningen och jobbtorgen.

Paraplysystemet är stadsdelsnämndernas verksamhetssystem för myndighetsutövning (socialregister).

Personakt är den akt som innehåller dokumentation om aspiranten på jobbtorget.

Slutrapport är en sammanställning som tas från verksamhetssystemet FLAI när ett ärende avslutas på jobbtorget och skickas till stadsdelsförvaltningen.

SoL-akt är den akt som innehåller dokumentation om klienten på stadsdelsförvaltningen försörjningsstödsenhet.

Trepartssamtal är benämningen på det samtal som sker mellan handläggare på jobbtorget och stadsdelsförvaltningen tillsammans med aspiranten/klienten.

Återremisser är när jobbtorget skickar tillbaka en person från jobbtorget till stadsdelsförvaltningen.

Bilaga 4. Statistik från verksamhetssystemet FLAI

Inskrivna aspiranter någon gång under de senaste 12 månaderna efter redovisningsgrupp*, avslutade återremitterade till sdf samt avslutade exkl återremitterade						Statusmånad 200911				
Redovisningsgrupp*	Inskrivna aspiranter (netto) under de senaste 12 månaderna.				därav avslutsorsak					
	Inskrivna, antal	Återremitterade, antal	Återremitterade, % av inskrivna	Avslutade exkl. återremitterade, antal	Avslutade exkl återremitterade till sdf, % av inskrivna exkl återremitterade	Arbete	Studier	Självförs. öj. i AF-program	Övrig	Okänd
Nyanländ flykting	652	40	6,1%	147	24,0%	44	2		84	17
Ungdom, 16 - 24 år	2190	173	7,9%	1162	57,6%	460	204	34	147	317
Övrig, över 24 år	8477	1119	13,2%	2990	40,6%	1313	247	147	540	743
Samtliga	11319	1332	11,8%	4299	43,0%	1817	453	181	771	1077

Alla aspiranter som varit inskrivna på jobbtorg någon gång under de senaste 12 månaderna samt därav nytillkomna respektive avslutade (exkl återrem till sdf) under året per jobbtorg.							Statusmånad 200911				
Jobbtorg	Inskrivna aspiranter (netto) under de senaste 12 månaderna				därav avslutsorsak, antal						
	Inskrivna, antal	Återremitterade, antal	Nyttillkomna, antal	% nytillkomna av inskrivna	Avslutade exkl. återremitterade, antal	Avslutade exkl återremitterade till sdf, % av inskrivna exkl återremitterade	Arbete	Studier	Självförs. öj. i AF-progr.	Övrig	Okänd
JS Kista	3400	418	2060	60,6%	1147	38,5%	432	131	45	193	346
JS Kista-Kista	1623	233	933	57,5%	444	31,9%	172	39	26	93	114
JS Kista-Lunda	1001	118	559	55,8%	337	38,2%	133	28	14	50	112
JS Kista ungdomsfilial	776	67	568	73,2%	366	51,6%	127	64	5	50	120
JS Vällingby	1603	155	955	59,6%	636	43,9%	258	56	37	158	127
JS Rosenlundsgatan	1241	163	873	70,3%	480	44,5%	234	42	24	90	90
JS Farsta	3299	398	2049	62,1%	1306	45,0%	550	138	42	200	376
JS Vårberg	1776	198	1164	65,5%	730	46,3%	343	86	33	130	138
Samtliga	11319	1332	7101	62,7%	4299	43,0%	1817	453	181	771	1077