



Handläggare: Marianne Berg Ekbohm
Telefon: 508 35 514

Till
Arbetsmarknadsnämnden
den 6 februari 2012

Ärende 4

Verksamhetsberättelse med bokslut för år 2011

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Verksamhetsberättelse med bokslut för år 2011 godkänns.
2. Arbetsmarknadsnämndens verksamhetsberättelse med bokslut för 2011 överlämnas till kommunstyrelsen.
3. Väsentligt belopp för periodiseringar fastställs till 100 tkr.

Charlotte Svensson
arbetsmarknadsdirektör

Karin Eriksson Bech
utvecklingschef

Helene Bengtson
chef arbetsmarknadsavdelningen

Lars Brandt
chef vuxenutbildningsavdelningen

Lott Jansson
kommunikationschef

Monika Johansson
personalchef

Thomas Lundberg
ekonomichef

Leif Styfberg
chef sfi-avdelningen



Inledning

Rekordmånga människor flyttar till Stockholm. Staden växer bokstavligen så att det hörs. Nya bostäder byggs, gamla stadsdelar moderniseras, vägar och kollektivtrafik upprustas och byggs ut. Fler barn, unga och gamla efterfrågar service, utbildning och omsorg.

I det växande Stockholm behövs all arbetskraft. Arbete får Stockholm att växa. Arbete får människor att växa. En stad där människor inte lämnas utanför, utan ges stöd att få sitt första jobb, komma tillbaka eller gå vidare – det tar sikte på världsklass.

För att minska antalet stockholmare som är beroende av försörjningsstöd och samtidigt rusta fler för jobb genom vuxenutbildning och en bra svenskundervisning för dem som kommer från ett annat land inrättades den 1 januari 2011 en ny nämnd – arbetsmarknadsnämnden.

Den nya nämnden ansvarar för stadens samlade arbetsmarknadsinsatser, samordning och övergripande ansvar för uppföljning av arbetsmarknadsfrågor och flyktingfrågor, vuxenutbildning, svenskundervisning för invandrare (sfi) och samhällsorientering för nyanlända. Därutöver fick den nya nämnden ansvaret för det kommunala uppföljningsansvaret för 16 - 19-åringar, projektet Järvalärling samt för Nelson-Mandelapriset.

Socialförvaltningen och utbildningsförvaltningen utarbetade en verksamhetsplan för 2011 för de verksamheter inom respektive nämnd som den 1 juli överfördes till den nya nämnden. Dessa sammanfördes till en gemensam verksamhetsplan för arbetsmarknadsnämnden som antogs av nämnden i januari 2011.

Under det första halvåret pågick uppbyggnaden av den nya arbetsmarknadsförvaltningen i projektförmedan avlämnande förvaltningar ansvarade för driften av respektive verksamhet. Den 1 juli startade den nya förvaltningen och i samband med detta inrättades förvaltningens huvudkontor på Livdjursgatan 4 i Slakthusområdet.



Sammanfattning

Stadens arbetsmarknadsnämnd inrättades den 1 januari 2011 och den nya förvaltningen startade den 1 juli. Nämnden har bestått av 13 ordinarie ledamöter och 13 ersättare. Under året har 12 sammanträden genomförts. Från den första juli har ett handikappråd varit knutet till nämndens verksamhet. Rådet har sammanträtt fem gånger. Nämnden ansvarar för arbetsmarknadsfrågor, vuxenutbildning och sfi samt för vissa stadsövergripande utvecklingsfrågor.

Övergripande utvecklingsfrågor

På stadsövergripande nivå har nämnden fokuserat på fortsatt utveckling av samverkan med stadsdelsnämnder och med Arbetsförmedlingen. Samverkansöverenskommelser och samverkansrutiner har uppdaterats och vidareutvecklats. Ett arbete med internationellt erfarenhetsutbyte har kommit igång genom projektet Transnet. Inom flyktingområdet har fokus främst legat på att i samverkan med Arbetsförmedlingen bidra till att Etableringsreformen ska få bästa möjliga start i Stockholm. Regelbundna samverkansträffar har genomförts med Arbetsförmedlingen och representanter från stadsdelsförvaltningarna. Uppsökande arbete för 16-19 åringar har bedrivits i projektform. Under hösten har uppföljningsarbetet dessutom utvidgats till samtliga lokala jobbtorg. Samverkan med utbildningsförvaltningen har utvecklats på ett bra sätt.

Nämndens arbetsmarknadsverksamheter

Under året har totalt 8 484 unika aspiranter varit inskrivna vid Jobbtorg Stockholm, vilket är en minskning med 20 procent jämfört med 2010. Minskningen beror dels på färre anmälda från stadsdelsnämnderna, dels på att fler arbetslösa fått heldagsaktiviteter genom arbetsförmedlingens jobb- och utvecklingsgaranti. Andelen avslutade aspiranter har under året uppgått till 49,4 procent, vilket är en liten minskning jämfört med tidigare år. Detta bedöms i första hand bero på en svårare målgrupp generellt sett samt fler inskrivna i Jobbtorg Resurs.

Jobbtorg Stockholm har under året bedrivit utvecklingsarbete i form av individanpassning och mer genomtänkta insatskedjor, utveckling av fler och bättre gruppaktiviteter, ökad satsning på långtidsarbetslösa, samt fortsatt förstärkta ungdomsinsatser. Därutöver har arbetet med resultatbaserad styrning vidareutvecklats och en översyn genomförts av uppföljningssystemet FLAI.

En generell satsning har gjorts på att öka antalet arbetsgivarkontakter både lokalt ute på jobbtorgen och genom den övergripande verksamheten Jobbtorg Matching. Sammanlagt har 2 638 praktikplaceringar gjorts under året, varav 1 155 inom ramen för stadens egna praktikplatser. I förlängningen av detta arbete har 260 ungdomar erbjudits sex månaders ungdomsanställning inom staden och 146 aspiranter har erbjudits visstidsanställning som Stockholmsvärd i samverkan med trafik- och renhållningsnämnden.



Egenregiverksamheterna START och Rekryteringsprogrammet har utvecklat sin samverkan med Jobbtorg Stockholm och anpassat sitt utbud efter aspiranternas behov. En särskild satsning har gjorts för att utveckla verksamhet för arbetslösa från stadsdelsnämnderna som inte tillhör jobbtorgens målgrupp. Detta har främst skett i ett särskilt utvecklingsprojekt som under året beviljats stöd från Europeiska Socialfonden.

Sfi och samhällsorientering

Under året var 17 430 elever inskrivna vid sfi, vilket är en ökning med 400 personer, jämfört med 2010. Vid SFI-centrum som tar emot sökande och svarar för information har 20 000 besök registrerats samt ett stort antal telefonsamtal och mejl. 8 300 inplaceringstester har gjorts.

Utvecklingen av de så kallade sfx-utbildningar som staden ansvarar för har utvecklats positivt under året. En utvärdering av Svenska för ekonomer och jurister har genomförts som visar att utbildningen är mycket bra och uppskattad. När det gäller Svenska för pedagoger har ett samarbete inletts med utbildningsförvaltningen och inom Svenska för ingenjörer har samarbete inletts med Sveriges ingenjörer om ett mentorsprogram.

Delprojektet Rätt Steg inom Etablering Stockholm har utvecklat arbetsformer som möjliggör för analfabeter och kortutbildade att tillgodogöra sig studierna snabbare och komma närmare arbetsmarknaden.

Under året har förvaltningen betalat ut 473 sfi-bonusar till 449 personer.

Den regiongemensamma samhällsorienteringen bedrivs genom Centrum för samhällsorientering som drivs av staden och utgör ett regionalt kansli för samtliga kommuner i länet utom Haninge. Verksamheten kom igång i augusti 2011 efter upphandling och under hösten har drygt 500 elever erbjudits samhällsorientering.

Vuxenutbildning

Under 2011 har 24 252 personer studerat inom vuxenutbildningen, vilket är en ökning från föregående år med 2 775 personer.

Förvaltningen har under året fokuserat på att i samverkan med övriga kommuner som ingår i den gemensamma upphandlingen av vuxenutbildning, utveckla och förbättra resultatuppföljning och resultatdialog med samtliga anordnare. Skolinpektionen har under året genomfört tillsyn och pekat ut ett antal väsentliga utvecklingsområden vad gäller kunskaper, fokus på skolans uppdrag, lärarnas bedömning och utvärdering, fokus på lärande, undervisningstid samt studie- och yrkesvägledning.

Under våren har en studerandeundersökning gjorts som visar att de studerande är nöjda med den utbildning de får. Lärarna får i huvudsak bra omdömen. Ett fortsatt utvecklingsområde är arbetet med individuella studieplaner.



En viktig utvecklingsfråga under året har varit den gemensamma upphandling som genomförts i samverkan mellan staden och nio andra kommuner.

Ekonomi

Arbetsmarknadsnämnden uppvisar ett överskott om 1,0 mnkr för 2011. Nämnd och gemensam administration redovisar ett underskott om 3,8 mnkr. Detta beror på engångskostnader till följd av startande av den nya förvaltningen. Underskottet uppvägs av överskott inom de olika verksamheterna, arbetsmarknad, sfi och vuxenutbildning med varierande belopp.

Medarbetarna

Medarbetarna ger ett högt betyg när de skattar nöjdheten med sina arbetsförhållanden. Frågor om hälsa, arbetsmiljö och delaktighet har varit i fokus vid bildandet av den nya förvaltningen.



Arbetsmarknadsnämndens arbete

Arbetsmarknadsnämnden har under 2011 utgjorts av 13 ordinarie ledamöter och 13 ersättare. Nämnden har bestått av företrädare för Moderata Samlingspartiet (M), Folkpartiet liberalerna (FP), Centerpartiet (C), Socialdemokraterna (S), Vänsterpartiet (V) och Miljöpartiet de gröna (MP), enligt följande:

Ordförande

Ulla Hamilton (M)

Vice ordförande

Karin Rågsjö (V)

Ledamöter:

Yvonne Fernell-Ingelström (M)

Christina Elffors Sjödén (M)

Dennis Wedin (M)

Aysin Hartzell (M)

Gulan Avcı (FP)

Fredrik Lindstål (C)

Karin Wanngård (S) (t o m 2011-06-13)

Emma Lindqvist (S) (fr o m 2011-06-13
t o m 2011-11-28)

Jan-Olof Gustafsson (S)

Tara Twana (S)

Sara Pettigrew (MP)

Christian Valtersson (MP)

Ersättare:

Eva Solberg (M)

Tina Ghasemi (M)

Erika Wing (M)

Harald Eriksson (M)

Mikael Eriksson (M) (t o m 2011-09-05)

Arslan Bicen (M) (fr o m 2011-09-05)

Jan Jönsson (FP)

Carolina Rosén (FP)

Anton Andersson (S)

Pedro Bentancour Garin (S)

Jytte Bengtsson Guteland (S) (t o m 2011-09-05)

Awad Hersi (MP)

Ulrika Wickelgren (MP)

Thomas Hvitfeldt (V) (t o m 2011-11-28)

Arbetsmarknadsnämnden har sammanträtt vid tolv tillfällen 2011. Nämndens sekretariat sköttes under första halvåret av socialförvaltningen och övergick vid halvårsskiftet att skötas av arbetsmarknadsförvaltningen. Nämndens ärenden och protokoll har publicerats på Insyn.

Nedan redovisas ett urval ärenden, utöver verksamhetsplan, verksamhetsberättelse, tertialrapporter, månatliga uppföljningsrapporter svar på remisser från kommunstyrelsen samt anmälningsärenden, som nämnden behandlat under året:



Större beslutsärenden

- Upphandling av arbetsförberedande insatser för aspiranter inom Jobbtorg Stockholm med stort behov av individuellt stöd
- Delegationsordning för arbetsmarknadsnämnden
- Ansökan om socialfondsmedel avseende arbetslösa långt från arbetsmarknaden
- Ansökan om socialfondsmedel avseende internationell samverkan och erfarenhetsutbyte
- Jobbtorgsportalen, e-tjänster för Jobbtorg Stockholm
- Beslut om genomförande av upphandling av SFI för döva invandrare
- Förlängningsavtal för arbetsförberedande insatser till Jobbtorg Stockholm
- Vuxenutbildning och SFI i Västerort
- EU-ansökan Informations- och kommunikationsteknologi i lärandet
- EU-ansökan Sharing e-Tools Accreditation
- Yttrande över revisionsrapport Stadens insatser för personer som uppstår ekonomiskt bistånd och är långvarigt arbetslösa
- Förslag till förvaltningsorganisation för arbetsförvaltningen
- Förhyrning av administrativa lokaler
- Ansökan om s.k. §37-medel från länsstyrelsen i Stockholm, för Centrum för samhällsorientering
- Nelson Mandela priset 2011
- Inriktningsförslag – ombyggnadsåtgärder i Frans Schartaus Handelsinstitut
- Uppföljningsansvaret för ungdomar 16 – 19 år
- Ersättning till folkhögskolor som bedriver utbildning som motsvarar sfi
- Ansökan om § 37-medel för ökad yrkesanpassning i sfej
- Järvalärling – lärlingsutbildning med coachning
- Förhyrning av nya verksamhetslokaler för START, KRAMI m fl
- Redovisning av arbetsmarknadsnämndens åtgärder utifrån Skolinspektionens tillsynsbeslut för kommunal vuxenutbildning, svenskundervisning för invandrare samt sårvux
- Utveckling av en ny skolplattform som ersättning för verksamhetssystemen Hanna och Bosko

Svar på skrivelser

- Arbete åt ungdomar med funktionsnedsättning - Svar på skrivelse från (S)
- Reaktiveringskurser för förskollärare - Svar på skrivelse från (V)



- Praktikplatser som ska leda till hållbara jobb - Svar på skrivelse från (V)
- Behov av utbildningsinsatser för unga på jobbtorgen - Svar på skrivelse från (V)
- Redovisning om utförsäkrade - Svar på skrivelse från (V)
- Svar på skrivelse från Sara Pettigrew (MP) om Vuxenutbildningen i Stockholm med anledning av Skolinspektionens kritik
- Svar på skrivelse från Karin Rågsjö (V) med anledning av skolinspektionens rapport om komvux och SFI

Handikappråd

Till nämnden är ett handikappråd knutet i enlighet med kommunfullmäktiges beslut den 16 december 1996. Med sin rådgivande funktion har rådet till uppgift att bereda personer med funktionsnedsättning i Stockholm inflytande och insyn i allmänna frågor som berör levnadsförhållandena för dessa. Rådet ska ta initiativ till förbättringar för personer med funktionsnedsättning inom nämndens verksamhetsområde.

Under det första halvåret delade arbetsmarknadsnämnden handikappråd med socialnämnden. Från halvårsskiftet har arbetsmarknadsnämnden ett eget handikappråd (råd för funktionshinderfrågor från årsskiftet 2011/2012) knutet till sig. Ledamöterna i rådet är valda till och med den 31 december 2014.

Under andra halvåret har rådet hållit fem möten. Protokollen har anmälts till arbetsmarknadsnämnden. Rådet har även vid ett tillfälle haft ett möte med nämndens presidium.

Följande personer var nominerade av Handikapporganisationernas samarbetsorgan (HSO) i Stockholm och utsågs av arbetsmarknadsnämnden den 14 juni 2010.

Ordförande:

Mona Riis, HSO

Vice ordförande:

Emanuel Mörk, HSO

Ledamöter:

Cecilia af Ekenstam, HSO

Rickard Friberg, HSO

Britt Marie Färm, HSO

Louise Lindström, Delaktighet, Handlingskraft, Rörelsefrihet – förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder (DHR)

Stig Eriksson, Synskadades riksförbund (SRF)



Sammanfattande resultatanalys

Kommunfullmäktige (KF) har fastställt tre övergripande inriktningsmål för staden;

- 1) Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- 2) Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- 3) Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Till inriktningsmålen finns verksamhets specifika mål, varav nio ligger inom arbetsmarknadsnämndens ansvarsområde. Arbetsmarknadsnämnden har därutöver i verksamhetsplanen för 2011 fastställt elva egna mål. Till målen finns 28 indikatorer som mäter måluppfyllelsen.

Arbetsmarknadsnämnden har uppnått såväl kommunfullmäktiges mål som de mål som nämnden själv fastställde i verksamhetsplanen för 2011 med några få undantag. Verksamhetsmålet om att invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande uppnås delvis. Jobbtorgen har medvetet satsat på att fler långtidsinskrivna ska komma ut i egen försörjning, varför inskrivningstiden i genomsnitt var 12,5 månader. Utformningen av indikatorn innebär att ju bättre jobbtorgen lyckas i detta arbete desto längre blir den genomsnittliga inskrivningstiden för avslutade från torgen.

Andelen avslutade ungdomar når inte helt upp till nämndens eget mål. Utfallet är 61,8 procent, jämfört med målet 64 procent. Målet uppnåddes för första och andra tertialen, men en minskning skedde under sista tertialen. Det bedöms delvis bero på att läget på arbetsmarknaden åter försämrats för unga under hösten, samtidigt som samtliga av stadens egna ungdomsansättningar tillsattes tidigare under året. Det fanns därmed inga ungdomsansättningar att tillgå under sista tertialen. Ytterligare en förklaring är att unga som läser sfi och unga som tillhör Jobbtorg Resurs blir fler och har betydligt svårare att komma ut i arbete eller studier.

Målet om att kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras uppnås delvis. Andelen studerande med godkända betyg inom den gymnasiala vuxenutbildningen var läsåret 2010-2011 80 procent, vilket är samma nivå som föregående läsår. Resultaten skiljer sig mellan anordnare och studieformer.

Inom den grundläggande vuxenutbildningen är det 67 procent som uppnår godkänt, vilket är fem procentenheter lägre än föregående år. Andelen som fullföljer utbildningen ska öka och målet är att 86 procent ska fullfölja påbörjad kurs. Detta uppnås inte helt. Under läsåret fullföljde 78 procent av de studerande sin kurs inom den grundläggande vuxenutbildningen medan motsvarande siffra för den gymnasiala nivån är 84 procent.

Förvaltningen har inlett ett arbete med att systematiskt följa upp samtliga anordnare genom resultatdialoger där betygsresultat, avbrott och brukarenkäter analyseras.



Målen för sfi nås. De goda resultaten förklaras delvis av att en större andel av de studerande är högutbildade jämfört med tidigare. Tillströmningen av elever till sfi har varit hög. Antalet personer som under 2011 läste svenska var 17 430. Verksamheten blev därmed mer omfattande än 2010, då antalet var drygt 17 000.

Under inriktningsmålet Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva uppfylls verksamhetsmålet om att budgeten ska vara i balans helt. Nämndens avvikelse vad gäller budgetföljsamheten, 1,0 mnkr, och prognossäkerhet, 0,1 procent, är mycket liten och ligger inom gränsen för vad som är accepterat. Verksamhetsmålet om att alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva uppnås delvis då utfallet för indikatorn Administrationens andel av de totala kostnaderna ligger över målvärdet. Detta beror på engångskostnader till följd av startande av den nya förvaltningen.

Kommunfullmäktiges verksamhetsmål om att Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbetet och målet om att nämndens ska vara en attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare uppnås.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Arbetsmarknadsnämnden har under året bidragit till målet genom aktiva insatser för att fler stockholmare ska komma ut i arbete eller studier. Särskilda insatser för unga ökar tryggheten och förstärker ungdomarnas uppväxtvillkor. I samverkan med trafik- och renhållningsnämnden bidrar nämnden till ett tryggare och trivsammare Stockholm genom insatsen "Stockholmsvärdar".

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa

● Uppfylls helt

Utfallet för indikatorn "andel upphandlad verksamhet i konkurrens" är betydligt högre än årsmålet men något lägre än i tidigare prognos. Den främsta orsaken till avvikelserna från tidigare prognos är att andelen avrop inom arbetsmarknadsavdelningen minskat till följd av det minskade antalet aspiranter vid stadens jobbtorg.

Inga avvikelser redovisas i förhållande till den aktivitetsplan för upphandling i konkurrens som arbetsmarknadsnämnden fastställde i samband med tertialrapport 2 för 2011.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	41 %	35 %	35 %	2011

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

◆ Uppfylls delvis

Stadsövergripande arbetsmarknadsfrågor

Nämnden har under året aktivt följt utvecklingen på arbetsmarknaden och regelbundet tagit del av statistik och analyser från bland annat Arbetsförmedlingen och Sweco Eurofutures om såväl utvecklingen på arbetsmarknaden som utvecklingen av ekonomiskt bistånd. Nämnden har vidare varit företräd i olika



samverkansorgan med Arbetsförmedlingen, Sveriges kommuner och landsting (SKL), Kommunförbundet Stockholms Län (KSL) samt Länsstyrelsen.

Samarbetet med stadsdelsnämnderna och Arbetsförmedlingen har varit särskilt prioriterat under 2011. Nämnden har ett utvecklat samarbete med stadsdelsnämnderna om både flyktingfrågor, det kommunala uppföljningsansvaret och arbetsmarknadsinsatser för olika grupper. Samverkansrutiner mellan stadsdelsförvaltningarna och Jobbtorg Stockholm har reviderats i början av 2011. Det lokala samarbetet är organiserat genom regelbundna samverkansmöten på chefsnivå, återkommande handläggartäffar och gemensamma planeringsdagar.

Under 2011 har samarbetsformerna utvecklats ytterligare. Rutiner har tagits fram för trepartssamtal. På flera av torgen kommer handläggare från stadsdelsförvaltningarna regelbundet till torgen och tvärtom. Det förekommer också utbildningar i varandras verksamheter för att öka den ömsesidiga förståelsen för uppdrag och arbetssituation. Arbetsmarknadsförvaltningens ledning genomför regelbundna möten med ledningsrepresentanter från stadsdelsförvaltningarna.

Samverkan med Arbetsförmedlingen om arbetsmarknadsinsatser för olika målgrupper är reglerat i samverkansavtal som reviderats under 2011 och som följs upp två gånger/år på chefsmöten mellan samtliga jobbtorg och samtliga lokala förmedlingar. Under 2011 har en ny överenskommelse gjorts om insatser för målgruppen inom Jobbtorg Resurs. Under 2011 har de centrala samverkansöverenskommelserna kompletterats med lokala överenskommelser på samtliga jobbtorg. Även sfi och vuxenutbildningen har regelbunden samverkan med Arbetsförmedlingen utifrån respektives uppdrag.

Det internationella samarbetet har utvecklats under året genom studiebesök och genom att nämnden startat ett särskilt projekt med inriktning på internationellt erfarenhetsutbyte. Staden har vid två tillfällen tagit emot internationella studiegrupper för kollegiegranskning av stadens verksamhet för språkinläring samt projektet Etablering Stockholm. Detta har gett tillfälle till givande erfarenhetsutbyte som gett uppslag till fortsatt utveckling av olika verksamheter.

Stadsövergripande flyktingfrågor

Den 1 december 2010 genomfördes den så kallade Etableringsreformen som innebär att ansvaret för samordningen av nyanländas etablering flyttades från kommunen till Arbetsförmedlingen. Under 2011 har förvaltningens arbete inom flyktingområdet i hög grad fokuserat på att tillsammans med Arbetsförmedlingen utveckla ett väl fungerande samarbete. Detaljerade rutiner finns på plats.

Stadens intention har varit att i största möjliga utsträckning underlätta genomförandet av reformen på lokal nivå och efter behov bistå med erfarenheter och kompetens. Detta för att nyanlända så snart som möjligt ska komma in i en god etableringsverksamhet och därmed minimera antalet nyanlända som efter två års etableringstid blir beroende av ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet. Staden har i samverkan med Länsstyrelsen aktivt medverkat i projektet "Anställ kompetensen" som syftade till att få fler arbetsgivare att se och tillvarata



kompetensen hos nyanlända. Staden har också aktivt deltagit i Länsstyrelsens pågående projektering för ett regionalt "Welcome House" för nyanlända.

Uppföljningsansvar för 16-19 åringar

Under våren beslutade arbetsmarknadsnämnden om övergripande inriktningen av arbetet för uppföljningsansvaret. Under hösten har det praktiska arbetet påbörjats. Det uppsökande arbetet har organiserats lokalt utifrån de olika jobbtorgen i samverkan med stadsdelsförvaltningarna. Därutöver bedrivs uppsökande arbete i projektform på Järvafältet genom projektet Merit och i staden i övrigt genom projektet "Unga In" som drivs av Arbetsförmedlingen och där staden är aktiv samverkanspart. Ungdomstorget i Kista har också erbjudit kvällsöppet för unga som står utanför arbete och studier. Under hösten har förvaltningen fått kontakt med ett 50-tal unga från målgruppen.

Samverkan med utbildningsförvaltningen har kommit igång på ett mycket positivt sätt och omfattar dels det uppföljningssystem som utbildningsförvaltningen byggt men också en påbörjad planering för att gemensamt erbjuda insatser för målgruppen. En styrgupp för samverkan har inrättats med representation från utbildningsnämnden, socialnämnden, Arbetsförmedlingen och fyra stadsdelsnämnder och gruppen har hunnit träffas två gånger under hösten.

Finska som minoritetsspråk

I samband med kommunstyrelsens behandling av "Avstämning av mål och budget för 2011" föreslogs att arbetsmarknadsnämnden skulle ges ansvaret för samordningen av stadens insatser utifrån att staden är förvaltningsområde för finska som minoritetsspråk. I budget för 2012 fick nämnden det formella samordningsansvaret för nationella minoriteter. Minoritetsgruppens rättigheter regleras i lagen om nationella minoriteter och innebär bland annat rätt till barnomsorg och äldreomsorg helt eller delvis på finska. Förvaltningen har under hösten 2011 upparbetat ett kontaktnät främst med stadsdelsnämnderna som har det operativa ansvaret för att tillhandahålla barnomsorg och äldreomsorg. Förvaltningen har också haft kontakt med andra kommuner i syfte att inhämta erfarenheter och goda exempel.

Nämndens arbetsmarknadsinsatser

Nämndens arbetsmarknadsinsatser har under året bestått av Jobbtorg Stockholm, egenregiverksamheterna Start med KrAmi och Rekryteringsprogrammet samt utvecklingsverksamheten Open Eyes. Därutöver har nämnden avtal med externa anordnare som levererar insatser för olika grupper utifrån olika behov.

Jobbtorg Stockholm

Jobbtorg Stockholm består av fem lokala Jobbtorg och två filialer. Uppdraget är att arbeta för att fler ska gå från bidrag till arbete. Jobbtorgen ska vara den gemensamma ingången till stadens olika resurser för arbetsmarknadsinsatser 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/studier.

Målgrupperna har under året liksom tidigare bestått av arbetslösa försörjningsstödstagare där arbetsmarknadsinsatser är den adekvata åtgärden, nyanlända samt arbetslösa ungdomar som anvisas från stadsdelsnämnderna eller kommer in via det kommunala uppföljningsansvaret. En särskild verksamhet – Jobbtorg Resurs – riktar sig till 400 försörjningsstödstagare som haft försörjningsstöd av andra skäl än arbetslöshet, men där skäl finns att pröva om den enskilde på sikt kan stå till arbetsmarknadens förfogande.

Genom Jobbtorg Stockholm ska alla garanteras en snabb individuell bedömning och en aktivitetsplan, arbete eller annan insats inom fem dagar. Under 2011 har detta uppnåtts till cirka 75 procent. Undantagen beror i första hand på att aspiranter inte kommit till avtalad tid på grund av sjukdom eller annat. Ett annat skäl är att för en del aspiranter inom Jobbtorg Resurs behövs en längre tid för att kunna göra en meningsfull första jobbplan. Om aspiranten är kvar på jobbtorget efter den första månaden görs en ny fördjupad plan.

Jobbtorgens aspiranter

Under 2011 har sammanlagt 8 484 aspiranter varit inskrivna vid Jobbtorg Stockholm. Jämfört med 2010 innebär det en nedgång med 2 118 personer eller 20 procent. Minskningen av antalet inskrivna/månad har skett successivt från 4 556 inskrivna i november 2010 till 3 778 i november 2011. Lägst var inskrivningen i september månad (3 723), men därefter har en ökning av antalet inskrivna åter skett. Nedgången jämfört med föregående år förklaras främst av att färre aspiranter skrivits in från stadsdelsnämnderna, men också av att aspiranter som får heldagsaktiviteter inom Arbetsförmedlingens jobb- och utvecklingsgaranti skrivs ut från jobbtorgen.

Ytterligare en förklaring till minskningen är att antalet nyanlända minskat successivt under året. Den 1 december 2010 genomfördes Etableringsreformen som innebär att nyanlända flyktingar får insatser i första hand genom Arbetsförmedlingen. Under 2010 var totalt 658 nyanlända inskrivna vid jobbtorgen mot 217 under 2011. Antalet har minskat från 429 i december 2010 till 98 i december 2011.

Fördelningen mellan jobbtorgen är relativt konstant och innebär att Kista har 29 procent, Farsta 28 procent, Vällingby 16 procent, Skärholmen 16 procent och Rosenlundsgatan 11 procent av alla inskrivna aspiranter. Ungdomarna var 20 procent av de inskrivna under året (1 707 personer).

Antalet liksom andelen avslutade har för första gången minskat jämfört med föregående år. År 2010 avslutades 4 655 aspiranter eller 52,3 procent, vilket är den högsta noteringen för Jobbtorg Stockholm. Under 2011 har 3 632 unika aspiranter avslutats, eller 49,4 procent. Minskningen i antal förklaras delvis av att det varit färre inskrivna. Att även andelen avslutade sjunkit förklaras i huvudsak av att de aspiranter som nu kommer från stadsdelsnämnderna står längre från arbetsmarknaden än tidigare. Jobbtorgen har också under året ökat anta-

let inskrivna i Jobbtorg Resurs, vilket är den grupp som har allra svårast att komma ut i arbete.

Uppdelat i målgrupper har 39,4 procent av de nyanlända avslutas, vilket är en ökning från 31,5 procent under 2010. Av ungdomarna har 61,1 procent avslutats vilket är en minskning från 64,8 procent. I målgruppen för Jobbtorg Resurs har 28,5 procent avslutats.

Utvecklingsfrågor 2011

I verksamhetsplanen för 2011 åtog sig arbetsmarknadsavdelningen några särskilda utvecklingsuppdrag. Stadens revisorer har också i en revisionsrapport lyft fram vissa förbättringsområden som förvaltningen arbetat med under året integrerat i övrigt utvecklingsarbete. Synpunkterna har dels gällt ytterligare utveckling av samverkan med Arbetsförmedlingen och stadsdelsnämnderna, vilket beskrivits ovan, men också utveckling av den första jobbplanen, handläggningsrutiner, dokumentation i FLAI samt enhetlighet över torgen

• Utveckla individanpassning och insatskedjor

Jobbtorgen har arbetat med individanpassning genom att göra en genomgång av samtliga insatser för samtliga målgrupper i syfte att få tydligare beskrivningar av olika insatser och dess syfte och därmed bättre kunna välja insatser utifrån den enskilda aspirantens behov. Torgen har också på olika sätt utvecklat instrument för att på ett överskådligt sätt beskriva utbudet av insatser så att aspiranten själv i större utsträckning ska kunna vara aktiv i planering och val av insatser. Externa leverantörer och olika utvecklingsprojekt har bjudits in till torgen för att direkt för aspiranterna berätta om olika insatser för att öka aspirantens kunskaper om olika insatser och valmöjligheter.

System har utvecklats för att öka aspiranternas tillgång till löpande information om aktiviteter, kursstarter, rekryteringar, mässor etcetera. Detta har skett bland annat genom mer synlig information på torgen, tv-monitors med rullande information samt rutiner för grupp-sms är exempel i samband med rekryteringar.

Samtliga jobbtorg har utvecklat system för att i god tid innan en insats upphör komma igång med fortsatt planering för aspiranten för att få till stånd en medveten kedja av aktiviteter. För att hålla fokus på kontinuerligt jobbsökeri har ett särskilt avrop skett för att även aspiranter som befinner sig på praktik eller i annan insats ska söka jobb strukturerat minst en halv dag i veckan. Detta för att undvika "inläsning" i aktiviteter.

Under året har utveckling av en Jobbtorgsportal pågått. Portalen tas i drift 2012 och kommer att ge helt nya möjligheter till snabb och enkel kommunikation/information mellan jobbtorgen och aspiranterna.

• Utveckla gruppaktiviteter

Samtliga jobbtorg har under året arbetat med att utveckla gruppaktiviteter såväl under introduktionen på torgen som för olika aktiviteter som intervjuuträning, uppföljning av jobbsökeri, självstärkande gruppaktiviteter, "peppgrupper", re-

kryteringsgrupper med mera. Gruppvägledning genomförs av studie- och yrkesvägledare, och matchare har utvecklat metoder att i grupp förbereda aspiranter för praktik eller anställning. Studiebesök i grupp hos bland annat arbetsgivare och skolor genomförs regelbundet. Som komplement till ordinarie gruppverksamhet har några jobbtorg haft hälsogrupper och något torg har haft grupper om ekonomi- och skuldrådgivning i samverkan med budget- och skuldrådgivare.

- **Utveckla arbetet med långtidsarbetslösa**

Jobbtorgen har under året utvecklat arbetsmodeller för långtidsarbetslösa som liknar de arbetssätt som används inom Jobbtorg Resurs. Torgen har samtidigt också erbjudit ytterligare 100 platser till stadsdelsnämnderna, utöver de ordinarie 400 platserna inom Jobbtorg Resurs. Något jobbtorg har provat att ha särskilda team som arbetar med långtidsarbetslösa för att se om ett ökat fokus ger bättre resultat. Därutöver utvecklas metoder för att stödja långtidsarbetslösa inom utvecklingsprojektet FAMU.

Samverkan mellan jobbtorgen, START och trafikkontoret om Stockholmsvärdar har varit ett viktigt redskap för att långtidsarbetslösa ska komma ut i praktik och även få en chans till visstidsanställning.

En utvärdering har under året gjorts av Jobbtorg Resurs för att följa upp insatser och resultat för denna grupp. Utvärderingen visar att denna grupp behöver längre tid på sig innan resultat börjar visa sig, men att när individen väl kommit ut i arbetet är risken för att återkomma till jobbtorg knappast större för denna grupp än för ordinarie målgrupp. Genom en särskild upphandling har målgruppen inom Jobbtorg Resurs kunnat erbjudas fördjupad kartläggning, "supported employment" och särskild arbetsträning. Dessa arbetssätt har också överförts till andra grupper av långtidsarbetslösa och matchare på jobbtorgen har utbildats i metodiken Supported Employment.

Fler torg har i samverkan med stadsdelsnämnderna arbetat med OSA-anställda för att dessa ska komma vidare till arbete och samtidigt ge plats för aspiranter från jobbtorg som skulle behöva en OSA-anställning som ett första steg till vanligt arbete.

Uppföljningen av långtidsarbetslösa har intensifierats på samtliga torg och ärendegenomgångar har skett i samarbete med stadsdelsnämnderna. Särskilt i Kista kan man konstatera att många långtidsarbetslösa har bristfälliga kunskaper i svenska som kräver särskilda insatser. Särskilda avrop och pågående utvecklingsprojekt har använts för att stärka svenska språket.

- **Förstärkta ungdomsinsatser**

Metodutveckling av insatser för ungdomar har bedrivits inom projekten Filur och Merit. Ungdomsgruppledarna på de olika torgen har haft regelbundna möten för fortsatt verksamhetsutveckling på torgen. Samtliga ungdomshandläggare har inbjudits till nätverksträffar för att utbyta erfarenheter och metoder i det dagliga arbetet på torgen.

260 ungdomar har kunnat erbjudas ungdomsanställningar och arbetet med detta har vidareutvecklats genom ett förstärkt stöd till både den unge och till arbetsplatsen, under såväl praktik som anställningstid. En särskild lärportal, "I know" har använts i gruppaktiviteterna för unga. Två torg har också provat att i projektform använda kulturens uttrycksmöjligheter, främst genom drama och kreativt skrivande, för att stärka ungdomars självkänsla och utveckla kunskap om personlig presentation.

- **Utveckla arbetet med resultatbaserad styrning**

Under 2010 arbetade samtliga jobbtorg med att förtydliga jobbtorgens mål och processer utifrån metodiken i resultatbaserad styrning. Målet med arbetet är att ytterligare stärka enhetligheten i arbetet inom Jobbtorg Stockholm. Detta arbete har fortsatt under 2011 i tvärgrupper över jobbtorgsgränserna med fokus på genomgång av arbetsätt och lämpliga insatser för olika målgrupper. I samband med detta har en genomgång gjorts av kartläggningsinstrument och insatsutbud under den första månaden på jobbtorget, som ett led i att så tidigt skede som möjligt kunna ge rätt insatser. Detta bidrar till att förbättra kvaliteten i den första jobbplanen och få kortare och effektivare handläggningstider.

- **Översyn av FLAI**

Under året har en översyn gjorts av dokumentations- och uppföljningsverktyget FLAI i syfte att förenkla arbetet, uppnå högre grad av samstämmighet i registreringen mellan olika torg och öka graden av registreringar. Nya rutiner har tagits fram som implementeras under våren 2012.

Egenregiverksamheterna

Rekryteringsprogrammet har under året arbetat med att anpassa sitt utbud av utbildningar efter de behov som funnits på jobbtorgen. En ny form av yrkesförberedande svenska (Sfy) har i huvudsak ersatt tidigare förberedande utbildningar (fub). Kortare yrkesförberedande kurser har som tidigare genomförts i nära samverkan med rekryterande arbetsgivare.

START har under året vidareutvecklat sitt samarbete med jobbtorgen. Lunda-verkstaden har i samverkan med Kista ungdomsfilial genomfört arbetsförberedande insatser för unga. START är också samverkanspart i projekten Merit och Famu och har erbjudit arbetsträning, yrkesintroduktion och praktikplatser för aspiranter från båda projekten. När det gäller ungdomar från Merit har START samverkat med Coop och detta samarbete har utvecklats positivt. Målgruppen är aspiranter som står långt från arbetsmarknaden.

Krami har under året haft 142 elever inskrivna, varav 54 var kvar från föregående år. 52 elever har börjat arbeta och 4 har börjat studera. Vid årets slut var 30 elever ute i praktik. Krami:s verksamhet bygger på samverkansavtal mellan staden, Arbetsförmedlingen och kriminalvården. Avtalet har under 2011 sagts upp av kriminalvården och omförhandlingar pågår som kommer att medföra förändringar inför 2012.



Insatser för grupper utanför jobbtorgens ordinarie målgrupp

I budget för 2011 fick nämnden i uppdrag att i samverkan med stadsdelsnämnderna utveckla redskap för arbetslösa som inte tillhör jobbtorgens ordinarie målgrupp och där såväl stadsdelsnämnderna som Jobbtorg Stockholm saknar adekvata metoder.

Ett utvecklingsprojekt med detta syfte har utarbetats under året inom START. Nämnden har beviljats medel från Europeiska Socialfonden för projektet. En inventering har genomförts av de arbetsmarknadsinsatser som finns lokalt hos stadsdelsförvaltningarna för de grupper som inte tillhör jobbtorgens målgrupp. Syftet har varit att öka den gemensamma kunskapen om vilka insatser som finns, se över förutsättningarna för ett eventuellt gemensamt resursutnyttjande samt öka samverkan mellan olika lokala verksamheter och jobbtorgen i syfte att skapa mer effektiva kedjor av insatser även för personer som står långt från arbetsmarknaden. Arbetet fortsätter under 2012 i samverkan med socialnämnden.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel aspiranter som har avslutats exklusivt återremitterade, ● tolv månader efter inskrivning på Jobbtorg Stockholm	69 %	60 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
Andel aspiranter som har avslutats exklusivt återremitterade, ● tre månader efter inskrivning på Jobbtorg	34 %	31 %	31 %	Verksamhetsberättelse 2011
Andel aspiranter som är självförsörjande ● tre månader efter avslut på Jobbtorg Stockholm	80 %	80 %	80 %	Verksamhetsberättelse 2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)	4,2 %	3 %	öka	Verksamhetsberättelse 2011
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	3 st	10 st	3 500 st	2011
Kommentar: Förvaltningen har identifierat tre platser som använts i den nya förvaltningsorganisationen efter den 1 juli. Sommarjobb har även erbjudits i de tidigare organisationerna, vilka redovisas av utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen.				
Genomsnittlig inskrivningstid för målgruppen personer med ekonomiskt bistånd längre än tio månader som fått arbete/studier via Jobbtorg Stockholm	12,5 mån	10 mån	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse av 2011
Kommentar: Fokus på gruppen långtidsarbetslösa har ökat, vilket innebär att fler med långa inskrivningstider kunnat gå ut i arbete. Detta har ökat den genomsnittliga inskrivningstiden för de som avslutats vid jobbtorg.				
Genomsnittlig inskrivningstid för målgruppen ungdomar (16-24 år) som fått arbete/studier via Jobbtorg Stockholm	5 mån	5 mån	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse av 2011



NÄMNDMÅL:

Arbetsföra personer inom socialtjänstens och flyktingmottagningens område börjar arbeta/studera och försörjer sig själva

◆ Uppfylls delvis

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
Andel avslutade aspiranter av inskrivna ● (exklusive de återremitterade) på Jobbtorg Stockholm.	49 %	46 %	Verksamhetsberättelse 2011

Andel avslutade ungdomar 16-24 år av ◆ inskrivna (exklusive de återremitterade) på Jobbtorg Stockholm	61 %	64 %	Verksamhetsberättelse 2011
--	------	------	----------------------------

Kommentar:

Målet nåddes under första och andra tertialen men inte under den sista. Skälet till detta bedöms dels vara att arbetsmarknadsläget åter blivit svårare för unga, dels att inga ungdomsanställningar funnits kvar att tillsätta under sista tertialen. Fler unga på jobbtorgen står också längre från arbetsmarknaden.

NÄMNDMÅL:

Arbetsgivare anställer aspiranter

● Uppfylls helt

Matchning mot arbete

Samtliga Jobbtorg har under året ökat antalet arbetsgivarkontakter. På alla jobbtorg har rekryteringar genomförts i samverkan med arbetsgivare, och jobbtorgens aspiranter har deltagit på olika rekryteringar såväl hos arbetsgivare som på arbetsförmedlingen. Skräddarsydda yrkesförberedande avrop har genomförts utifrån arbetsgivares behov av arbetskraft. Arbetsgivare har bjudits in till torgen för att föreläsa och förmedla information om olika branscher.

Genom projektet Etablering Stockholm har en modell tagits fram, så kallad "matchning från dag ett", som visat sig framgångsrik i arbetet med nyanlända.



Metoden bygger på kartläggning av arbetsgivare och marknadsföring av aspiranter utifrån personliga egenskaper i de fall den nyanlände saknar formella meriter gångbara hos arbetsgivare i Sverige.

Jobbtorg Matchning har under året utvecklats till en permanent övergripande resurs för alla torg. Jobbtorg Matchning arbetar med att bygga arbetsgivarkontakter på central nivå som kompletterar de lokala arbetsgivarnätverk som varje jobbtorg har. Genom Jobbtorg Matchning har 113 aspiranter fått arbete under året. Samarbete har etablerats med Företagarna i Stockholms stad och även med andra arbetsgivare. Jobbtorg Matchning har hittills väl etablerade kontakter med cirka 50 företag.

Under hösten har arbetsgivare inbjudits till lokala öppna hus på varje lokalt jobbtorg där förvaltningsledningen och arbetsmarknadsborgarrådet medverkat för att ytterligare stödja utvidgningen av arbetsgivarnätverken. Detta har skett i samverkan med Stockholm Business Region. Samtliga jobbtorg har på detta sätt fått tillgång till nya praktikplatser och rekryteringsmöjligheter.

Praktik hos arbetsgivare

Inom ramen för stadens satsning på att erbjuda 1400 praktikplatser inom staden, har sammanlagt 1 155 praktikplaceringar skett under året. Detta inkluderar aspiranter som erbjudits praktik inom ramen för samverkan med trafikkontoret, praktik- och ungdomsanställningar samt språkstödsprojektet.

I samverkan med trafik- och renhållningsnämnden och START har sammanlagt 214 aspiranter erbjudits praktik och av dessa har 146 erbjudits visstidsanställning som Stockholmsvärd.

Inom ramen för stadens satsning på praktik med ungdomsanställning för långtidsarbetslösa ungdomar har 302 ungdomar deltagit i praktik och av dessa har 260 ungdomar erbjudits visstidsanställning inom staden. Några anställningar hade då påbörjats redan 2010.

Av de som erbjudits praktik inom staden har 69 praktikanter erbjudits praktik med särskilt språkstöd inom ramen för det språkstödsprojekt som bedrivits för nyanlända inom Jobbtorg Stockholm. Dessutom har 113 aspiranter fått praktik med särskilt språkstöd externt. Projektet avslutades sista december 2011. Arbets sättet har visat sig mycket välfungerande och inför 2012 kommer arbets sättet att implementeras i samverkan mellan jobbtorgen och sfi. Förvaltningen arbetar också för att Arbetsförmedlingen ska bli en samverkanspart även fortsättningsvis då även förmedlingen bedömt projektet som välfungerande och som ett bra arbets sätt för etableringen av nyanlända.

Under året har antalet praktikplaceringar i extern regi varit totalt 1 483. Sammanlagt under året har antalet praktikplaceringar för aspiranter därmed uppgått till 2 638.

NÄMNDMÅL:**Nyanlända flyktingar har efter introduktion en grundläggande kunskap om det svenska samhället**

● Uppfylls helt

Samhällsorientering erbjuds alla nyanlända som omfattas av etableringslagen. Utbildningen omfattar 60 timmar på modersmål med möjlighet att diskutera och reflektera kring områden såsom ”att försörja sig och utvecklas i Sverige” och ”individens rättigheter och skyldigheter”.

Organisationen

Centrum för samhällsorientering i Stockholms län är ett regionalt kansli som samtliga kommuner i länet, utom Haninge, driver tillsammans sedan den 1 januari 2011. Stockholms stad administrerar verksamheten och den gemensamma webbplatsen "nyistockholm.se". Centret erbjuder samhällsorientering till de flyktingar Arbetsförmedlingen inom ramen för etableringsreformen anmäler. På Centrum för samhällsorientering arbetar en informatör/webbredaktör, två kursadministratörer samt en samordnare. En biträdande rektor från sfi arbetar deltid som chef för centret.

Upphandling

Samverkande kommuner genomförde under våren 2011 en samordnad upphandling av samhällsorientering. Upphandlingen blev klar i mitten av juli efter ett långdraget överprövningsärende. Den 11 juli kunde de 25 samverkande kommunerna skriva ramavtal med tre leverantörer. Dessa är Elvira kunskapsutveckling AB, Hermods samt Stadsmissionens skola. De första kursstarterna skedde den 15 augusti i Södertälje och den 22 augusti i Stockholm.

Utbildning

Centret har erbjudit drygt 500 deltagare samhällsorientering under perioden 15 augusti till den 31 december 2011. Av dessa har 328 personer genomgått utbildning. 27 kurser har hållits på olika håll i länet. Deltagare som talar mindre förekommande språk, som behöver utbildning på kvällstid eller som bor i länets utkanter, har fått vänta på sin utbildning. Deltagarnas synpunkter på utbildningen har varit positiva när det gäller innehåll och form. Det har dock framkommit viss kritik mot upplägget, som upplevts för intensivt.

När det gäller kvalitetsutveckling av utbildningen har samverkan med utbildningsanordnarna kring regelbundna fortbildningsträffar för samhällskommunikatörerna varit en utvecklande och stimulerande insats.

Samverkan

Målgruppen för samhällsorientering kommer att utökas under 2012. Centret har därför under året börjat utveckla en ny samverkansmodell för att kommunerna ska få en stabilare juridisk grund att stå på.

Under den tid som verksamheten pågått har det visat sig essentiellt att det dagliga samarbetet med Arbetsförmedlingen fungerar. Centrum för samhällsorien-



tering kan erbjuda kurser och skicka ut kallelser, men huvudansvaret för planering, information och motivering av de sökande finns hos Arbetsförmedlingen.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämndens verksamheter har bidragit till att målet uppnås genom att de agerat miljömedvetet. Så som angavs i verksamhetsplanen var målvärdet för indikatorn som mäter elförbrukningen osäkert. Förvaltningen bedömer dock, utifrån den beräknade förbrukningen hösten 2011, att målet uppnåtts. Indikatorn andel inköpta ekologiska livsmedel är inte tillämplig för nämndens verksamheter då livsmedel köps in i obetydlig omfattning.



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	2011
Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta livsmedel (alla nämnder)	-	-	16 %	Verksamhetsberättelse 2011
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	85 %	85 %	85 %	2011
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2011
Elförbrukning (alla nämnder/bolag)	-	1 200 000 kWh	680 gWh	2011
Elförbrukning per kvadratmeter	-	80 kWh/kvm	80 kWh	2011

NÄMNDMÅL:

Nämndens verksamheter agerar miljömedvetet

- Uppfylls helt



KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämnden har bidragit till att målet nås genom arbetsmarknadsinsatsen Stockholmsvärdar.

Förvaltningen har identifierat incidenter om hot och våld och delar av nämndens verksamhet har också analyserat risker och sårbarheter. Arbetet med att strukturera formerna för risk- och väsentlighetsanalyserna och rapportering i RISK fortsätter under 2012.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året	1 st	1 st	48 st	2011
● Antal inträffade incidenter	10 st	10 st	minska	2011

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser	2011-01-01	2011-12-31	

Kommentar: Arbetet med risk- och sårbarhetsanalyser fortsätter under 2012.

NÄMNDMÅL:

Anställda är välinformerade om nämndens säkerhetsarbete

● Uppfylls helt

Nämnden har under året fokuserat på säkerheten, ur ett hot- och våldsperspektiv. En partssammansatt arbetsgrupp har tagit fram övergripande riktlinjer för hot- och våldssituationer och medarbetarna inom jobbtorgen har utbildats i hur man hanterar konfliktfyllda situationer.



KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

● Uppfylls helt

Sfi har tre kommunala enheter samt tio upphandlade verksamheter spridda över hela staden. Undervisning erbjuds på hel- och deltid, på förmiddagar, på eftermiddagar, på kvällar, på lördagar och på distans. Studerande kan också få individuella scheman. Individerna har alltså stor valfrihet både vad gäller organisation och utbud.

Inom den kommunala vuxenutbildningen har nämnden avtal med 24 utbildningsanordnare samt överenskommelse med en större enhet inom egen regi samt några av stadens gymnasieskolor. Studerande kan även välja egen regi-verksamheter inom de kommuner som ingår i det samarbete som förvaltningen har inom "Vuxtio". Studerande väljer anordnare, inriktning, omfattning av studier samt i vilken form studierna ska bedrivas.

Inom arbetsmarknadsområdet erbjuds aspiranterna en mångfald av olika insatser i såväl egen regi som av upphandlade aktörer. Jobbtorgen arbetar strukturerat med att öka aspiranternas förutsättningar att aktivt delta i val av lämpliga insatser utifrån behov.

NÄMNDMÅL:

Stockholmarna kan välja mellan verksamheter av god kvalitet

● Uppfylls helt

Sfi Stockholm har ett organiserat kvalitetsarbete där kontinuerlig uppföljning hos samtliga anordnare görs. Rektor har uppföljningsmöten med samtliga anordnare varannan månad och de biträdande rektorerna gör skolbesök flera gånger per år hos samtliga anordnare.

Kvalitetssäkring av den kommunala vuxenutbildningen sker genom en strukturerad uppföljning av verksamheten via tillsyn och myndighetsutövning, analys av uppnådda kunskapsresultat, resultatdialoger, studerandeundersökningar, andelen behöriga lärare, anordnarnas ekonomiska stabilitet med mera.

Inom arbetsmarknadsområdet finns en särskild grupp som har i uppdrag att kontinuerligt följa upp insatser och kvalitet hos olika anordnare.

NÄMNDMÅL:
Stockholmare med funktionsnedsättning ska ha tillgång till och kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap

● Uppfylls helt

Alla anordnare erbjuder de studerande som behöver stöd i sin inläring olika former av stöd och förvaltningen kräver att samtliga anordnare har lokaler som är tillgängliga.

På SFI-centrum finns kurator och hörselpedagog knutna till kartläggningen. Studerande som av olika skäl inte kan delta i ordinarie verksamhet erbjuds olika lösningar. I vissa fall tar SFI-centrum hjälp av Vuxenteamet. Det finns särskilda verksamheter för hörselskadade, döva, synskadade och blinda. Alternativt erbjuds studerande som av psykosociala skäl inte kan delta i en större grupp. I vissa fall erbjuds också enskild undervisning.

Inom vuxenutbildningen finns tillgång till extra stöd via Vuxenteamet. Studerande med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning får stöd inför sina studier eller under pågående studier. Teamet består av specialistkompetens i form av specialpedagog, arbetsterapeut, studie- och yrkesvägledare samt psykolog.

Inom arbetsmarknadsområdet arbetar verksamheterna Open Eyes och Jobbtorg Resurs med att stödja arbetslösa med funktionsnedsättning så att de kan komma ut i praktik eller arbete.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel godkända sfi elever efter ett år	46 %	37 %	41 %	2011

Kommentar:

Det goda resultatet beror både på att andelen högutbildade studerande har ökat under året och att skolorna i högre grad än tidigare har individualiserat undervisningen.

◆ Andel kursdeltagare inom grundläggande vuxenutbildning som under läsåret fullföljt kurs	78 %	86 %	öka	2011
---	------	------	-----	------

Kommentar:

Antalet avbrott inom den grundläggande vuxenutbildningen är störst inom kurserna Engelska och Matematik.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel kursdeltagare inom gymnasial vuxenutbildning som under läsåret fullföljt kurs	84 %	86 %	öka	2011

Kommentar:

Inom den gymnasiala vuxenutbildningen är det kursen i Matematik B som har flest avbrott.

NÄMNDMÅL:

Fler elever/studerande når målen för utbildningen

◆ Uppfylls delvis

Utbildning för vuxna omfattar studier på grundläggande- och gymnasial nivå, Lärvox (särskild utbildning för vuxna) samt statligt finansierade yrkesutbildningar inom Yrkehögskolan.

Under 2011 har 24 252 personer studerat inom den kommunala vuxenutbildningen, vilket är en ökning sedan föregående år med 2 775 individer. Inom vuxenutbildningen är det en del som har studerat både på grundläggande och gymnasial nivå parallellt och en stor andel har bara läst enstaka behörighetsgivande kurser i syfte att komma vidare till högre studier. Antalet helårsplatser under 2011 var 7 211. Av dessa var 1 327 inom den grundläggande nivån och 700 inom yrkesvux. Drygt 30 procent har valt att studera inom egen regi.

Lärvox

Inom Lärvox har cirka 350 personer studerat, varav en tredjedel var från andra kommuner. Efter ett eller flera års studier fortsätter många att studera vid till exempel folkhögskola och av de studerande på de yrkesinriktade utbildningarna får drygt hälften ett arbete efter sina studier. Det kan vara lönebidragsanställning men också timanställningar förekommer. Några fortsätter att studera vid till exempel folkhögskola.

Yrkesvux

Den statliga satsningen på gymnasiala yrkesinriktade utbildningar inom komvux har pågått i Stockholm sedan hösten 2009 vilket innebär att en utökad målgrupp getts tillträde till yrkesutbildning. Staden beviljades för 2011 drygt 700 heltidsplatser. Studerande antas utifrån "svag ställning på arbetsmarknaden" där personer med funktionsnedsättning, arbetslösa och ungdomar mellan 20-24 år har prioriteras.

Utbildningen har följts upp halvårsvis utifrån Skolverkets direktiv och det går att se vissa mönster. Från den senaste uppföljningen för våren 2011 framgår att den största gruppen deltagare finns i åldern 20-24 år. En annan stor åldersgrupp



är personer i åldrarna 35-44 år. Populära utbildningar är bland annat inom vårdområdet och barn- och fritid. Många kompletterar också med behörighetsgivande teoretiska kurser. Utbildningsvalen avspeglar sig på könsfördelningen då cirka 75 procent av de studerande under våren var kvinnor. Arbetsmarknaden i Stockholm är generellt bättre, vilket visar sig i att andelen som har arbete före yrkesvux är större än i många andra delar av landet.

Vuxenutbildning Stockholm

Vuxenutbildning Stockholms uppdrag är att hantera studievägledning, samtliga ansökningar, antagningar, klagomål, språk- och matematiktester, utveckling av webbaserade tjänster och verktyg etcetera. Under året har knappt 45 000 ansökningar behandlats till de fem olika antagningsperioderna, en ökning med cirka 4 000 ansökningar. Ansökningarna är relativt jämnt fördelade över året, men med en stor ökning till den senaste ansökningsperioden i oktober 2011. Enheten har många besök och en omfattande telefonrådgivning. Under år 2011 har enheten haft cirka 30-35 000 besökare i den öppna kundmottagningen för information, webbansökan och studievägledning i form av kortare drop insamtal. Enheten har vidare besvarat cirka 25 000 telefonsamtal, hanterat cirka 4 500 mejl och erbjudit cirka 1 300-1 400 inbokade vägledningssamtal för målgrupper som saknar 3-årig gymnasieutbildning. Inom Vuxenteamet med dess specialistkompetens har cirka 425 studerande fått råd och stöd i syfte att klara av sina studier.

Måluppfyllelse inom vuxenutbildningen

Under läsåret 2010/2011 har 80 procent uppnått godkänd nivå inom den gymnasiala vuxenutbildningen, vilket är samma nivå som föregående läsår. Resultaten skiljer sig dock åt mellan de tjugo anordnarna, nitton privata och en inom egen regi. Hos en anordnare som i huvudsak ger undervisning på distans, uppnår endast 59 procent godkänd nivå medan 97 procent uppnår godkänd nivå inom en restaurangutbildning.

Det generella betygsresultatet inom den gymnasiala yrkesutbildningen är betydligt högre än för de studerande som läser inom den allmän teoretiska delen. Här har förvaltningen tidigare år analyserat att orsaken till den högre måluppfyllelsen inom yrkesutbildningarna finns att hämta i större motivation, sammanhållna kurspaket, högre andel behöriga lärare inom vårdområdet samt engagerade lärare som är synliga för sina studerande. Flera anordnare erbjuder också här varierande och flexibla undervisningsformer utifrån individens dagsaktuella behov. Inom de teoretiska kurserna väljer ofta studerande kurser på distans vilket gör att en naturlig sammanhållning i gruppen uteblir och man kan uppleva sig mer osynlig som studerande. Dock finns undantag där resultaten ligger på en mer godtagbar nivå.

Inom den grundläggande delen har 67 procent uppnått godkänd nivå, vilket är fem procentenheter lägre än tidigare år. Även här skiljer det stort mellan de olika anordnarna. En anordnare uppnår endast 39 procent godkänd nivå medan en



vårdutbildare uppnår 98 procent godkänd nivå. Inom den grundläggande utbildningen är kursen i Svenska som andra språk den största varför resultatet i den kursen får stort genomslag på det genomsnittliga resultatet. Analysen av den kursen görs i bilagan, liksom även resultaten i matematik.

Studierande som fullföljer vuxenutbildningen

Andelen studierande som fullföljer utbildningen ska öka. Målet är att 86 procent ska fullfölja påbörjad kurs vilket inte har uppnåtts. Under läsåret 2010/11 fullföljde 78 procent av de studierande sin kurs inom den grundläggande vuxenutbildningen och 84 procent av de som studerar på den gymnasiala nivån.

Under året har en kartläggning tagits fram inom vuxenutbildningsavdelningen som redovisar avbrott under 2010 inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning. Avbrotten har studerats utifrån bland annat kursnivå, utbildningsanordnare, ålder, kön, utbildningsbakgrund, kurskod och bostadsadress.

Cirka 3 500 individer avbröt sina studier utan att ta något betyg 2010. I åldersgruppen 20-24 år var andelen avbrott störst. Av kurser med störst antal avbrott i absoluta siffror var andelen avbrott störst i kursen grundläggande engelska med 27 procent. Därefter följde Matematik B med 25 procent avbrott i förhållande till antalet studierande. På dessa kurser har med andra ord minst en fjärdedel av de studierande gjort minst ett avbrott.

Studien visar att andelen avbrott proportionellt sett är störst inom grundläggande vuxenutbildning. Det bekräftas också i statistiken för läsåret 2010/2011 där 930 av 4 222 individer på grundläggande nivå, 22 procent, avbröt sina studier utan att ta ett enda betyg. Motsvarande siffra för gymnasienivån var 2 856 av 17 606, det vill säga 16 procent.

När studierande avbryter sina studier kan det ur individens perspektiv finnas olika skäl, såväl positiva som negativa. En vuxen person påverkas i högre grad av en rad faktorer utanför utbildningen som yrkes- och familjeliv, ekonomiska förhållanden etcetera.

Övrigt

Skolinspektionen har genomfört tillsyn av kommunal vuxenutbildning, samt särskild utbildning för vuxna i Stockholms stad under maj-augusti 2011. Tillsynen har riktats mot områdena måluppfyllelse och resultat, pedagogisk ledning och utveckling av skolan, skolans lärandemiljö samt enskild elevs rätt. Kritiken angående den kommunala vuxenutbildningen berör områdena kunskaper, fokus på skolans uppdrag, lärarnas bedömning och utvärdering, rektors ansvar för uppföljning och utvärdering, fokus på lärande, trygghet och studiero, undervisningstid samt studie- och yrkesvägledning. I avsnittet om lärvux behandlas fokus på skolans uppdrag samt trygghet och studiero.

Även stadens inspektörer har granskat tre externt upphandlade enheter inom kommunal vuxenutbildning under läsåret. Inspektionen pekar på vissa generella utvecklingsområden i den sammanfattande årsrapporten för 2010-2011. Som



exempel kan nämnas förbättring av distansutbildningen, arbetet med individuella utvecklingsplaner samt åtgärder för att minska studerandeavbrotten.

Under året har förvaltningen, efter det att upphandlingen avslutats, fokuserat på att finna former för resultat- och kvalitetsuppföljning, myndighetsutövning samt rektors tillsyn i den nya samverkansformen som kompletterar den redan inarbetade.

Vårens studerandeundersökning visar att de studerande är nöjda med den utbildning de får. Drygt 80 procent svarar att de som helhet kan rekommendera den skola de studerar vid, vilket är en ökning jämfört med tidigare undersökning. Lärarna får i huvudsak bra omdömen.

I bilagor till denna verksamhetsberättelse redovisas kvalitetsarbetet för kommunal vuxenutbildning och särskild utbildning för vuxna för läsåret 2010-2011

NÄMNDMÅL:

Sfi-studerande stockholmare har språkkunskaper som gör dem förberedda för arbete och studier

● Uppfylls helt

Svenskundervisning för invandrare (sfi) är en egen skolform och vänder sig till personer som saknar grundläggande kunskaper i svenska språket.

Avtal finns med tio upphandlade företag och överenskommelse med de tre skolorna i egen regi. Upphandlingen har genomförts som en upphandling beträffande tilldelning av tjänstekoncession för sfi.

Under 2011 var 17 430 personer inskrivna i reguljär sfi och de fördelade sig på följande sätt mellan de olika studievägarna – 5,6 procent på studieväg 1, 50,9 procent på studieväg 2 och 43,5 procent på studieväg 3. Det har under året skett en ökning av antalet studerande med 400 personer och andelen med ingen eller kort tidigare utbildning har minskat något. De studerande är unga - närmare 60 procent är 34 år eller yngre. En majoritet av de studerande är kvinnor -56 procent.

Andelen studerande i egen regi i förhållande till andelen studerande hos upphandlad anordnare har minskat med en procentenhet, till 14,6 procent.

SFI-centrum

SFI-centrum tar emot sökande till stadens sfi, svarar för information och beslutar om antagning. I uppdraget ingår också att registrera studieinformation, föra statistik och förse de olika anordnarna med den information och de underlag de behöver. Hanteringen av klagomål ligger också på sektionen liksom information om och hantering av sfi-bonusen.

Specialistkompetens i form av kurator och hörselpedagog köps in till SFI-centrum från Elevstöd för att kunna erbjuda studerande med särskilda behov som någon funktionsnedsättning en behovsanpassad lösning. Cirka 250 stude-

rande har erbjudits alternativa lösningar som alternativ sfi, sfi för hörselskadade, sfi för synskadade, sfi inom lärvux eller enskild undervisning. Under året har 20 000 besök registrerats liksom 7 000 telefonsamtal och 1 100 mejl. Av de sökande har 8 300 varit nya sökande och fått göra ett inplaceringstest för att få rätt kursplacering.

Trots den stora anstormningen av studerande har åtagandet om att de sökande ska erbjudas studieplats inom fyra veckor från anmälan kunnat uppfyllas. En majoritet har fått börja två till tre veckor efter anmälan.

Sfx – svenskundervisning för yrkesutbildade

Nämnden ansvarar för fyra så kallade sfx-utbildningar – svenskundervisning för yrkesutbildade– och dessa har alla haft en positiv utveckling under året och goda resultat. 391 personer har varit inskrivna på de fyra programmen. I början av året genomfördes en utvärdering av SFEJ (svenska för ekonomer, jurister och samhällsvetare) som visade att utbildningen är mycket bra och uppskattad men att det finns ett behov av en ökad yrkesinfärgning i utbildningen. Under hösten har en utredare gjort en studie kring hur arbetsgivare ser på invandrade ekonomer och samhällsvetare och vilka krav de ställer för att anställa dem. Utifrån resultaten från dessa två utredningar har ett utvecklingsarbete för att öka yrkesinfärgningen av kursinnehållet påbörjats.

Ett givande samarbete har påbörjats mellan sfp (svenska för pedagoger) och utbildningsförvaltningen som är intresserad av att knyta kontakt med de blivande lärarna redan under studietiden. Ett samarbete har också inletts med Sveriges ingenjörer kring ett mentorprogram för de civilingenjörer som deltar i sfinx (svenska för ingenjörer).

De studerande har språkkunskaper som gör dem förberedda för arbete och studier

Det övergripande målet för verksamheten är att undervisningen ska skapa förutsättningar för en delaktighet i det svenska samhället som leder till egen försörjning, arbete eller reguljära studier. De studerande ska klara målen för utbildningen och komma ut i arbete så snabbt som möjligt. Ett konkret mål är att andelen studerande som tar betyg efter slutförd kurs ökar, ett annat att andelen studerande som klarar målen för hela utbildningen på ett år ska öka varje år.

De ovan nämnda målen har uppfyllts. Andelen studerande som tar betyg efter slutförd kurs har ökat från 84,9 procent 2010 till 86,9 procent 2011. När det gäller kommunfullmäktiges indikator om att andelen studerande som slutför och klarar målen för hela utbildningen på ett år ska öka har en ökning skett med 5,9 procentenheter till 45,6 procent.

Den totala andelen studerande som slutför sina kurser är dock fortfarande låg i förhållande till övriga landet, andelen studerande som gör avbrott är mycket hög. Förvaltningens bedömning är att det i första hand beror på att arbetsmarknaden är relativt god och att många studerande trots de satsningar som gjorts



för att erbjuda flexibla och individuella lösningar inte prioriterar svenskstudier-
na när de får ett arbete. En annan orsak är bostadssituationen i regionen som
innebär att målgruppen flyttar ovanligt mycket.

Arbetslivsförberedande insatser

Samtliga anordnare erbjuder orientering om det svenska samhället och då i
synnerhet kring arbetsliv och arbetsmarknad. Likaså har flera anordnare yrkes-
inriktade eller yrkesförberedande moduler/delkurser för de studerande som så
önskar. Från den 1 juli kan alla studerande erbjudas praktik inom sfi – innan
dess gällde denna möjlighet inte för studerande inom studieväg 3.

Inom ramen för projektet Etablering Stockholm har delprojektet Rätt steg under
året varit framgångsrikt och utvecklat arbetsformer som möjliggör för analfabe-
ter och kortutbildade studerande att tillgodogöra sig studierna snabbare och att
delta i praktik och andra arbetslivsinriktade insatser. Under 2011 deltog 59
personer i projektet. Av dessa fick åtta deltagare sfi-bonus (av totalt 12 bonusar
på studieväg 1 i staden) och åtta fick någon form av anställning.

Kvalitetsarbete och tillsyn

Den upphandling som genomfördes i början av året innebar att antalet externa
utbildningsanordnare den 1 juli ökade, från fem till tio. Det har ställt stora krav
på organisationen för att få administration och samverkan att fungera.

Tillsynen i form av skolbesök har under det andra halvåret blivit något lidande
då det inte funnits utrymme för tillräckligt många besök. Under hösten utarbe-
tades därför en modell för ett mera systematiskt tillsyns- och kvalitetsarbete -
ett så kallade årshjul. En översyn av organisationen för att skapa ett utökat ut-
rymme för tillsyn har påbörjats.

Lokaler

SFI Västerorts lokaler i Tensta var uppsagda till den 31 december 2011. För-
valtningen hittade inte ersättningslokaler till årsskiftet och förhandlade under
hösten fram en förlängning av hyresavtalet med 6 månader till den 30 juni
2012.

Sfi-bonus

Sedan den 1 juli 2010 är en så kallad sfi-bonus (prestationsbaserad stimulanser-
sättning inom ramen för svenskundervisning för invandrare) införd i hela lan-
det. Under 2011 har förvaltningen betalat ut 473 bonusar till 449 personer, -12
bonusar på studieväg 1, 127 på studieväg 2 och 351 på studieväg 3. Det är en
stor ökning jämfört med 2010, då staden var en del av en försöksverksamhet
med bonusar, då utbetalades 191 bonusar. Det mest positiva är att andelen
kortutbildade som får bonus ökat.

Övrigt

Under 2010 införde Skolverket obligatoriska nationella prov för kurserna B, C och D. Sedan våren 2010 görs en del av dessa prov elektroniskt. Under en första tid var det många svårigheter med de elektroniska testen men under 2011 har Skolverket gjort avsevärda tekniska förbättringar och Volvo IT har tagit fram en lösning för egen regi som i början hade stora svårigheter att använda proven.

Skolinspektionen genomförde under våren en kvalitetsgranskning av vuxenutbildningen där sfi ingick. Eftersom en liknande granskning gjorts av sfi år 2009 begränsade sig inspektionen till att samla in material och träffa skolledningen på sfi-avdelningen. I sitt beslut hade inspektionen synpunkter på att det är för många som avbryter studierna, vilket leder till att för få som slutför utbildningen vilket förvaltningen kommer att arbeta aktivt med. Förvaltningen bestrider synpunkten om att lärarna inte utgår från de nationella proven i sin bedömning men arbetar aktivt med att minska diskrepansen mellan godkända prov och godkänt betyg.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämnden bidrar i hög grad till målet för verksamhetsområdet. Vid bildandet av den nya förvaltningen har det eftersträvat att ha frågor om hälsa, arbetsmiljö och delaktighet i fokus. Vid årets mätning av arbetsförhållanden framkommer att medarbetarna inom nämnden uppfattar sina arbeten som meningsfulla och är intresserade av att ta ansvar för att utveckla och förbättra arbetsplatsen. Medarbetarna är också mycket nöjda med sina arbetsförhållanden överlag enligt resultatet och sjukfrånvaron är låg.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Nöjd medarbetarindex (NMI)	66	63	63	2011
● Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	3,4 %	4,8 %	4,8 %	2011

Kommentar:

NÄMNDMÅL:

Nämnden är en attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare

● Uppfylls helt

Ledarskap och medarbetarskap

Medarbetarna inom arbetsmarknadsförvaltningen ger ett högt betyg när de skattar nöjdheten med sina arbetsförhållanden. Mest nöjda är medarbetarna med trivseln och arbetsklimatet. Även medarbetarskapet får högt betyg som avser medarbetarnas intresse för att vara med och utveckla arbetsplatsen, ta egna initiativ och ta ett större ansvar. De frågeområdena som får något lägre betyg är organisation, arbetsbelastning och ledarskap och chefer. Förbättringspotentialen inom det sistnämnda området ligger framförallt i hur cheferna återkopplar och följer upp medarbetarnas insatser. På frågor om förtroendet för chefen samt chefens förmåga att beskriva enhetens mål och resultatkrav så att medarbetaren förstår hur han/hon kan bidra till att nå dessa, får cheferna goda betyg. Resultaten har redovisats på enhetsnivå och arbetet med dessa har inletts under slutet av året. Chefernas skattningar av sina egna arbetsförhållanden har också genomlysts och ett antal förbättringsåtgärder har tagits fram för kommande år.

Hälsa

Stadens särskilt prioriterade område om ökad hälsa har också stått i fokus inom arbetsmarknadsförvaltningen. Nämnden har under året beslutat om riktlinjer för friskvård som ett led i att uppmuntra och ta till vara att medarbetarna värnar om sin hälsa samt ge förutsättningar för detta.

Förvaltningens chefer är aktiva i ett tidigt stadium vid medarbetares sjukfrånvaro och tar hjälp av företagshälsovården när så behövs. Anpassning av arbetsuppgifter för medarbetare i behov av detta har också erbjudits när så varit praktiskt möjligt, vilket har lett till att sjukskrivna kunnat återgå i arbete. En kritisk faktor i arbetet med hälsa och sjukfrånvaro har varit svårigheten till uppföljning i och med starten av den nya förvaltningen, vilket också gör jämförbarheten mot tidigare år svår.

Jämställdhet och mångfald

Nämnden har inte haft någon egen jämställdhets- och mångfaldsplan utan har förhållit sig till socialnämndens och utbildningsnämndens planer. Detta har komplicerat uppföljningen av jämställdhets- och mångfaldsarbetet för 2011. Nämnden har inte haft några ärenden om diskriminering att hantera under året.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Arbetsmarknadsnämnden har bidragit till att inriktningsmålet uppnås genom åtgärder för en ökad kostnadsmedvetenhet hos verksamhetsenheterna. En effektiv administration med bra rutiner som möjliggör att verksamhetsenheterna kan följa sin budget och uppföljningen av denna. Även nämndens e-tjänster ökar servicen till invånarna.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	99,7 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
● Nämndens budgetföljksamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	99,7 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
● Nämndens prognos-säkerhet T2 (alla nämnder)	0,1 %		+/- 1 %	2011

NÄMNDMÅL:
Nämndens verksamheter är konkurrenskraftiga och kostnadseffektiva

● Uppfylls helt

Nämnden har kontinuerligt följt verksamhetens ekonomi. Utfall och prognoser har redovisats i tertialrapporter, delårsbokslut och månadsrapporter. Genom råd och stöd till verksamheterna har cheferna haft en god kontroll över sin ekonomi och kunnat vidta åtgärder vid eventuella avvikelser.

Arbetsmarknadsnämndens ekonomiska resultat 2011

Ekonomiskt utfall, belopp i mnkr

Verksamhet	VP 2011	Justerat VP 2011	Bokslut 2011	Avvikelse ¹⁾
Arbetsmarknad	254,7	254,7	253,4	1,3
Sfi	158,4	220,8	220,5	0,3
Vuxenutbildning	244,0	244,0	240,8	3,2
Nämnd och gemensam administration	3,2	3,2	7,0	-3,8
Netto	660,3	722,7	721,7	1,0

¹⁾ Avrundningsdifferenser kan förekomma

Arbetsmarknadsnämndens utfall uppvisar ett överskott om 1,0 mnkr för 2011. Detta är en mindre avvikelse mot prognosen i tertialrapport 2 och prognosen i november som var en ekonomi i balans.

Arbetet med prognoser under 2011 och bokslutet har försvårats av att arbetsmarknadsförvaltningen övertog verksamheten vid halvårsskiftet från socialförvaltningen och utbildningsförvaltningen. En av orsakerna var att i samband med överföringen blev transaktionerna för det första halvåret från de tidigare förvaltningarna svåra att härleda. Dessutom blev de interna transaktioner inom en tidigare förvaltning i och med omorganisationen externa och omvänt. Avstämningar med de tidigare förvaltningarna har pågått nära inpå bokslutet. Detta sammantaget har inneburit att de prognoser som lämnats har varit osäkra.

En stor del av arbetsmarknadsnämndens verksamhet löper över läsår. Det innebär att många kostnader upparbetas under hösten för att faktureras på andra sidan årsskiftet. Det leder i sin tur till att kostnader, och även intäkter, måste periodiseras för att bokslutet ska bli rättvisande. Nedan redovisas, sammanfattningsvis, några av de större periodiseringarna:

- Vuxenutbildning, ännu ej fakturerad kostnad från externa anordnare, kostnad 19,2 mnkr
- Vuxenutbildning, intäkter från andra kommuner för genomförd undervisning höstterminen 2011, intäkt 12,5 mnkr
- Sfi-utbildning, ännu ej fakturerad kostnad från externa anordnare, kostnad 21,5 mnkr
- Upplupna intäkter för e-tjänster 5,1 mnkr
- Upplupna intäkter från ESF-rådet för olika projekt 6,0 mnkr

Arbetsmarknadsavdelningen

Drygt 2 000 färre aspiranter har varit inskrivna vid Jobbtorg Stockholm jämfört med år 2010. En större grupp har behövt ett stort behov av insatser. Sammantaget har jobbtorgens kostnader dock varit lägre än budgeterat. Verksamheterna

vid START, Krami och Rekryteringsprogrammet uppvisar ett negativt ekonomiskt utfall.

Verksamhetsområdets sammantagna resultat är ett överskott om 1,3 mnkr. Den enskilt största orsaken till överskottet är att nämnden inte fullt ut bär kostnaderna för ungdomsanställningarna i stadens förvaltningar. Nämnden ersätter förvaltningar och bolag för lönekostnaderna i den utsträckning som de begär ersättning. Flera förvaltningar har helt eller delvis låtit bli att begära ersättning i en omfattning som inte kunnat förutses.

Sfi-avdelningen

År 2011 var antalet undervisningstimmar 5 041 471. Detta motsvarar 9 546 prestationer, varav 369 var studerande från andra kommuner. Antalet studerande har varit betydligt fler än vad som fastställdes i kommunfullmäktiges budget. Kommunfullmäktiges beslutade i november om ett tilläggsanslag om 62,4 mnkr med anledning av att nämnden i tertialrapport 2 för 2011 redovisade ett ökande antal prestationer.

Sfi resultat visar ett överskott på 0,3 mnkr. Överskottet består av 5,2 mnkr lägre kostnader för beställarfunktionen och ett underskott med 4,9 mnkr för verksamheten i egen regi, SIFA, SFI Västerort och SFI Söderort, till följd av ett minskat antal studerande. Egen regi verksamheten har setts över under hösten, vilket bland annat inneburit en anpassning av lärarresurserna. Detta tillsammans med planerad ändring av kursutbudet under 2012 förväntas ge en ekonomi i balans.

Vuxenutbildningsavdelningen

Avdelningens resultat visar sammantaget ett överskott på 3,2 mnkr. Resultatet fördelar sig olika inom avdelningens verksamheter. Beställarfunktionens resultat visar 16,7 mnkr lägre kostnader än budgeterat medan utförarenheternas resultat visar ett sammanräknat underskott om 13,4 mnkr. Frans Schartau Handelsinstitut, som i sin helhet är uppdragsfinansierad, redovisar ett överskott med 0,1 mnkr. Lär vux, som till större delen är anslagsfinansierad, visar 0,7 mnkr lägre kostnader än planerade 10,5 mnkr till följd av ökade intäkter för fler studerande och fler antal kursstarter. Åsö vuxengymnasium redovisar ett underskott med 14,3 mnkr.

Åsö vuxengymnasium har under hösten 2011 genomfört åtgärder för att uppnå en budget i balans. Trots detta uppvisar enheten ett underskott på 14,3 mnkr. Delar av överskottet hänför sig till följande engångskostnader; återbetalning till Nacka kommun för intäkter för år 2010 (1,1 mnkr), kvardröjande personalkostnader till följd av nedläggningen av annexet i Västerort, (3,4 mnkr) och it-kostnader för elevdatakonton, (3,0 mnkr). Därtill har intäkterna blivit lägre till följd av minskat antal elever under senare delen av hösten.

Därutöver har enheten genomfört effektiviseringar inom administrationen, som på helår beräknas ge en kostnadsminskning med 4,9 mnkr. Åsö vuxengymnasi-



um fortsätter att vidta åtgärder för att ekonomin ska vara i balans under verksamhetsåret 2012.

Nämnd och övergripande administration

Utfallet för nämnd och övergripande administration är svårt att göra jämförbart med tidigare år. Budgeten uppgick endast till 3,2 mnkr. Resterande kostnader har finansierats genom ett påslag på verksamheternas kostnader. Kostnaderna för nämnd och övergripande administration visar upp ett underskott på 3,8 mnkr. Underskottet är uteslutande hänförliga till de engångskostnader som uppstått vid bildandet av den nya förvaltningen. Kostnaderna för bildandet har uppgått till 8,7 mnkr. De huvudsakliga kostnaderna är it-relaterade, personalkostnader till följd av dubbla funktioner samt lokalanpassning och inventarier. Att alla medarbetare inte var på plats till den 1 juli tillsammans med effektiviseringar innebär att underskottet inom nämnd och övergripande administration ändå inte uppgår till hela kostnaden för bildandet av den nya förvaltningen.

Resultatenheter

Inom arbetsmarknadsnämndens verksamheter har inga resultatenheter funnits under 2011.

Analys av balansräkning

Analys av balansräkningen ej aktuell då denna ska göras i förhållande till föregående års bokslut och detta är det första bokslutet för arbetsmarknadsnämnden.

Investeringar

Inga investeringar har gjorts under verksamhetsåret.

Betydande projekt som inte är investeringar

Inom arbetsmarknadsnämndens verksamhetsområde bedrivs en rad projekt som delfinansieras av bland andra Europeiska Socialfonden (ESF).

Etablering Stockholm bygger en sammanhållen etableringskedja för nyanlända personer för att korta vägen till arbetsmarknaden. I projektet sker en kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring av de insatser som görs idag. Nya metoder utvecklas för språkinlärning för lågutbildade, matchning och byggande av nätverk med arbetsmarknaden. En viktig del är att bygga strukturer för samverkan mellan sfi, jobbtorg, stadsdelsnämnderna och Arbetsförmedlingen för att skapa en sammanhållen och effektiv etableringskedja. Andra samverkansparter är Röda Korset och arbetsgivare.

Projekttiden är från augusti 2009 till augusti 2012. Europeiska socialfonden (via ESF-rådet) har beviljat 36,8 mnkr, vilket är 40 procent av projektets budget.

Språkstöd ska underlätta för nyanlända att tidigt under etableringsprocessen komma ut i praktik, träna sitt språk och få kontakt med det svenska arbetslivet.



I projektet byggs ett språkstödscenter med språkstödjare som stöder både den nyanlända och arbetsplatsen under den första praktikperioden. I projektet ingår också ett mobilbaserat språkstöd som ska tillgodose olika allmänna och branschspecifika behov.

Projekttiden är från april 2009 till december 2011. Europeiska flyktingfonden (via Migrationsverket) har beviljat 10,4 mnkr, vilket är 50 procent av projektets budget.

Filur bygger ett särskilt stödprogram för ungdomar som, trots olika insatser, inte kommer vidare till arbete och studier eller kan hålla sig kvar. Insatserna är fördjupad kartläggning, självstärkande utbildning, studie- och yrkesvägledning samt arbetslivsmentorer.

Projekttiden pågår från februari 2010 till december 2012. Europeiska socialfonden (via ESF-rådet) har beviljat 6,3 mnkr, vilket är 40 procent av projektets budget.

Merit riktar sig till ungdomar som behöver särskilda övergångsinsatser på väg ut till arbete eller utbildning, men där klivet är för stort och där ungdomarna behöver introduktion och stöd för att klara steget till arbete eller studier. En väsentlig del är att följa ungdomen under den första tiden i skolan eller på arbetsplatsen för att förhindra avhopp. I projektet finns en uppsökande del riktad till ungdomar boende på Järvafältet i samverkan med stadsdelsnämnderna Spånga-Tensta och Rinkeby-Kista samt Järvalyftet.

Projektet pågår från augusti 2010 till juli 2013. Europeiska socialfonden har beviljat 19,8 mnkr, vilket är 40 procent av projektets budget.

Famu riktar sig till långtidsarbetslösa med fokus på Järvafältet. Målgruppen är ofta mycket lågutbildad, saknar erfarenhet av svensk arbetsmarknad och har brister i svenska språket. Projektet är ett led i jobbtorgens arbete för att utarbeta nya metoder för grupper som blir kvar länge vid jobbtorgen och där ordinarie insatser inte räcker till.

Projektet startade hösten 2010 och pågår till augusti 2013. Europeiska socialfonden har beviljat 17,3 mnkr, vilket är 40 procent av projektets budget.

Transnet syftar till att utveckla internationellt erfarenhetsutbyte inom nämndens ansvarsområde.

Projektet startade hösten 2011 och pågår till januari 2014. Europeiska Socialfonden har beviljat 8,7 mnkr, vilket är projektets hela budget.

Järvalärling syftar till att ungdomar som inte söker ordinarie vuxenutbildning, ges möjlighet att via Hantverksakademins yrkesintroduktion i Husby påbörja lärlingsutbildning för vuxna.

Under året har 65 ungdomar varit inskrivna på yrkesintroduktionen, 39 påbörjade en lärlingsutbildning ute på en arbetsplats och tio personer är vid årets slut antagna som lärlingar inom ramen för förordningen om statsbidrag för lärlingsutbildning för vuxna. Dessa tio hade vid rapportering till Skolverket i slutet av

november i genomsnitt klarat 600 poäng, vilket motsvarar 30 veckors utbildning. Vald utbildningsväg är för sex ungdomar bygg och anläggning, för tre ungdomar hantverk och en har sökt sig till fordonsbranschen. Ytterligare 17 ungdomar har fått arbete eller valde att studera vidare i annan form utanför projektet.

Starten av den nya förvaltningen

Under det första halvåret pågick uppbyggnaden av den nya arbetsmarknadsförvaltningen i projektform medan avlämnande förvaltningar ansvarade för driften av respektive verksamhet. Parallellt arbetade ett projektkansli med att planera och genomföra starten av den nya förvaltningen.

I april 2011 beslutade arbetsmarknadsnämnden om den nya förvaltningens organisation. Den 1 juli startade den nya förvaltningen och i samband med detta inrättades förvaltningens huvudkontor på Livdjursgatan 4 i Slakthusområdet. Övergången från lämnande förvaltningar fungerade bra, där såväl överflytt av personal, löner och it-system skedde utan större problem. Dock innebar den relativt korta projekttiden om ett halvår att flera frågor blev kvar att lösa även under det sista halvåret 2011. Särskilt planering och uppföljning av budget drabbades av att förvaltningsstarten skedde vid halvårsskiftet.

E-tjänstprogrammet

Jobbtorgsportal

Arbetsmarknadsnämnden har beviljats 5,7 mnkr för att utveckla e-tjänsten Jobbtorgsportalen. Inom ramen för utvecklingen av Jobbtorgsportalen har en mängd tjänster identifierats som är efterfrågade av aspiranter, medarbetare och externa leverantörer. Aspiranten ges i e-tjänsten möjlighet att följa sitt ärende, se sina jobbplaner och ändra sin kontaktinformation. Medarbetare får möjlighet att mer effektivt administrera avrop och se aktuella rekryteringar. De externa leverantörerna kan sammanställa deltagarlistor och hantera frågor kring frånvaro och närvaro. Sammantaget ska e-tjänsten minska det administrativa arbetet och frigöra resurser för att vägleda aspiranterna. Under slutet av 2011 har e-tjänsten testats av en pilotgrupp och i början av februari 2012 lanseras den inom hela jobbtorgsorganisationen.

Söka sommarjobb

Den 1 april 2011 lanserades e-tjänsten Söka sommarjobb. Nästan 9 000 ungdomar använde e-tjänsten för att söka stadens drygt 4 300 sommarjobb mellan den 1 och 14 april. Det motsvarade mer än 90 procent av alla ansökningar. Under hösten har e-tjänsten utvecklats ytterligare för att effektivisera handläggningen av sommarjobb och beviljats 2,5 mnkr för ändamålet. Ungdomarna kan matchas med stadens arbetsplatser direkt av handläggare i stadsdelsförvaltningarna. Anställningsavtal kopplas till databasen och kommunikationen med ungdomarna underlättas. Söka sommarjobb 2.0 lanseras under våren 2012.

Intern kontroll

Arbetsmarknadsavdelningen har fortsatt utvecklingen av resultatbaserad styrning för att säkerställa en enhetlig verksamhet där resultaten följs och analyseras utifrån de indikatorer som fastställts i verksamhetsplanen.

Sfi-avdelningen har utarbetat nya tydligare rutiner kring överföring av information till skolorna och av rapportering av närvaro och studieinformation.

Vuxenutbildningen har sett över tidigare osäkerheter och funnit dessa inaktuella varför nya områden har identifierats i samband med verksamhetsplanens framtagande. Vuxenutbildningen har vidare påbörjat arbetet med de brister som framkommit i Skolinspektionens beslut. Kritiken berörde framförallt tillsyn, analys samt studievägledning.

Inom ekonomi- och personalområdet har internkontrollarbetet bestått i upprätthållande av och kvalitetssäkrande av rutiner.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

◆ Uppfylls delvis

Förvaltningens organisation är uppbyggd utifrån att den ska vara effektiv, skapa utrymme och ge förutsättningar för att utveckla de verksamheter som nämnden har inom sitt ansvarsområde. Den interna kontrollen, synpunkter och klagomål samt insamlingen av guldkorn är viktiga för att förbättra och effektivisera verksamheterna.

Målvärdet för indikatorn "administrationens andel av de totala kostnaderna" kommer trots detta inte att uppnås. Orsaken till detta är de engångskostnader på 8,7 mnkr som uppstod i samband med starten av den nya förvaltningen.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)	4,0 %	2,8 %	minska	2011
Kommentrar: Kostnaderna för administrationen har under 2011 blivit höga, detta på grund av engångskostnader till följd av start av den nya förvaltningen. Det är dessutom svårt att få ett rättvisande utfall då socialförvaltningen och utbildningsförvaltningen under det första halvåret använde två olika sätt för att redovisa de administrativa kostnaderna.				
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	0 st	0 st	tas fram av nämnden	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

Kommentar:

Arbetsmarknadsnämnden beslutade i tertialrapport 2 för 2011 att ändra indikatorn till 0 st, mot tidigare 5 st som angavs i verksamhetsplanen.

Guldkorninsamling

Under året har medarbetare skickat in guldkorn från verksamheterna. Insamlingen har varit en del av att bygga en ny nämnd och förvaltning. Det har varit ett sätt att lära känna varandra och lära varandra mer om de verksamheter som sammanförs i den nya nämnden. Det har gjorts utifrån ett tydligt brukarperspektiv. Nästan 40 konkreta berättelser har skickats in där deltagare i våra verksamheter berättar om vad vuxenutbildning, svenskundervisning eller någon av våra arbetsmarknadsåtgärder betytt för dem. Guldkornen har använts i såväl den interna som den externa kommunikationen. Varje guldkorn har belyst nämndens huvuduppdrag - att rusta människor för jobb.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål är viktiga för att förbättra nämndens verksamheter. Deltagarnas perspektiv ger goda förutsättningar för att utveckla verksamhetens rutiner, arbetssätt och hur behovet av att utveckla medarbetarnas kompetens ser ut.

Till förvaltningen har drygt 480 synpunkter och klagomål inkommit under året. Cirka 70 av dessa har inkommit till de verksamheter som arbetar med arbetsmarknadsåtgärder, mer än 350 har inkommit inom ramen för vuxenutbildningen och cirka 60 från verksamheter inom sfi. Merparten av klagomål har handlat om antagningen till vuxenutbildningen (300).

Arbetsmarknadsåtgärder

Till Jobbtorg Stockholm och START har det kommit in cirka 70 synpunkter och klagomål under 2011.

- 29 av synpunkterna och klagomålen har rört lokalerna. Det har handlat om tillgången till kaffe och vatten, utrymme mellan telefoner och datorer, användandet av stark parfym, antalet datorer etcetera. Alla klagomål har hanterats, åtgärdats och kommunicerats med berörd aspirant. I de fall klagomålen varit anonyma har åtgärden kommunicerats på allmän plats som till exempel en gemensam anslagstavla.
- 19 av synpunkterna och klagomålen har rört personalens bemötande. Varje klagomål har bemötts med samtal mellan chef och berörd personal. I fem fall har aspiranten fått byta coach.
- 14 av synpunkterna och klagomålen har rört verksamhetens innehåll. Ett fåtal klagomål gäller verksamheten i stort som upplevs inte bidra till att få jobb. Ett par klagomål har rört verksamhet som externa leverantörer utfört. Samtliga klagomål har diskuterats med berörd aspirant och leverantör.

- 5 av synpunkterna och klagomålen har handlat om tillgänglighet och information. Aspiranter har efterfrågat ökad tillgänglighet. Personal har bemött synpunkterna och klagomålen med att förklara behovet av planeringsdagar och lunchstängt.

Sfi

Inom sfi har det inkommit 62 synpunkter och klagomål. Detta är mycket positivt med tanke på att verksamheten den 1 juli fick fem nya anordnare. Tidigare har antalet klagomål och synpunkter alltid ökat i samband med ny avtalsperiod och nya anordnare.

- 40 av synpunkterna och klagomålen rör lärarna och undervisningen. Hälften av klagomålen handlar om undervisningen och lärarna och hälften om att det är för många lärarbyten. Dialog har förts med berörd skola. I vissa fall har en lösning kunnat ske på skolan, i andra har ett byte av anordnare blivit resultatet.
- 8 av synpunkterna och klagomålen avser missnöje med bedömning av prov och betygsättning. I dessa fall har kontakt tagits med aktuell skola för att den studerande ska få en förklaring av bedömningen.
- 6 av synpunkterna och klagomålen rör möjligheten att göra prov vid önskat tillfälle. Det beror oftast på att studerande inte fått tillfredsställande information om hur lång tid deras kurs beräknas ta. Ett aktivt arbete för att skolorna ska ge alla studerande preliminära sluttider pågår.
- Resterande synpunkter och klagomål är av varierande art. Endast ett par klagomål har inkommit på verksamheten på SFI-centrum och då handlar det om att det varit svårt att komma fram på telefon.

Vuxenutbildning

Inom vuxenutbildningsavdelningen och Vuxenutbildning Stockholm har mer än 350 synpunkter och klagomål inkommit. Av dessa är cirka 300 skriftliga synpunkter på antagningen, varav 36 begäran om ändring av sin tidigare angivna utbildningsbakgrund i syfte att förbättra sina möjligheter att studera inom den kommunala vuxenutbildningen.

- 6 skriftliga klagomål har rört tillgänglighet och lika många har rört bristande information på hemsidan. Därutöver framkommer klagomål via genomförd kundenkät. Studerande klagar på alltför långa väntetider både i telefon och vid besök på enheten. Åtgärder vidtas kontinuerligt i form av schemajusteringar, webblösningar etcetera, för att förbättra tillgängligheten.
- 40 synpunkter och klagomål har gällt verksamhetens innehåll. Klagomål på den pedagogiska verksamheten hos utbildningsanordnarna har hanterats lokalt utifrån fastställda rutiner i respektive kvalitetsgarantier. Därefter ansvarar rektor vid avdelningen för återkoppling, åtgärd samt uppföljning.



Bilagor:

1. 2012-01-26 Kunskapsresultat och kvalitetsarbete inom kommunal vuxenutbildning och särskild utbildning för vuxna för läsåret 2010-2011.
2. 2012-01-26 Kvalitetsredovisning för sfi i Stockholms stad läsåret 2010-2011.