



Enheten för ekonomiskt bistånd

Tjänsteutlåtande
Dnr: 452-2015-1.1
Sid 1 (24)
2016-01-14

Handläggare
Christina Stensiö
Telefon: 08-508 23 303

Verksamhetsplan 2016 för Enheten för ekonomiskt bistånd

Enheten för ekonomiskt bistånd

08-508 23 303

stockholm.se

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Inledning | 3 |
| 1. Ett Stockholm som håller samman | 5 |
| 1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor..... | 5 |
| 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla | 5 |
| 2. Ett klimatsmart Stockholm..... | 7 |
| 2.1 Energianvändningen är hållbar..... | 7 |
| 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm | 8 |
| 3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva | 8 |
| 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar | 11 |
| 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm..... | 13 |
| 4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika | 13 |
| 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor | 13 |
| 4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering | 16 |
| 4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention | 18 |
| 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld..... | 19 |
| 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla | 21 |
| Uppföljning av ekonomi..... | 23 |
| Resursanvändning | 23 |
| Budget 2016 | 23 |
| Övriga frågor | 23 |

Inledning

Inledning

Vi bistår enskilda medborgare så att de utifrån egna förutsättningar ska uppnå egen försörjning. Vi utgår från att alla vuxna människor vill ta ansvar för sina liv, har egna resurser och gör egna val.

Satsningar under 2016

Enheten kommer under 2016 att särskilt satsa på att förstärka barnperspektivet. Vi ingår i ett projekt på socialförvaltningen som startade under 2015. Projektet innebär att vi kommer att se över vårt arbetssätt och ta fram en ny rutin för hur barnperspektivet ska beaktas i utredningar och i de beslut som fattas genom att man gör en barnkonsekvensanalys.

Barnkonsekvensanalysen är kopplad till FN:s barnkonvention och socialförvaltningen kommer att vara ett stöd under implementeringen av arbetssättet.

Vi kommer att arbeta vidare med att sänka de ökade kostnaderna för ekonomiskt bistånd. Antalet långvariga bidragstagare har tidigare ökat men har nu börjat minska i stadsdelen, det är sock fortfarande en stor andel långvariga bidragstagare och vi kommer att fortsätta att utveckla metoder för att arbeta med denna målgrupp. Samarbetet med förtroendeläkare med specialistkompetens inom psykiatri fortsätter under 2016.

Antalet hushåll har ökat sedan 2014 och har fortsatt att öka under 2015. Vi har förändrat organisationen för att frigöra tid för socialsekreterare i utredningsgruppen att ha fler återbesök för uppföljning av sökandes förändringsplaner. I den nya organisationen ska mottagningen ta emot nybesök och fatta första beslut om ekonomiskt bistånd. Då sökande bedöms ha fortsatt behov av ekonomiskt bistånd kommer sökanden att få kontakta utredningsgruppen för vidare planering. Planeringen ska leda till egen försörjning, vilket förväntas minska antalet hushåll och därmed även kostnaderna för ekonomiskt bistånd.

Den nya organisationen som startade den 1 december 2015 kommer att följas upp inom sex månader.

För ökad tillgänglighet kommer enheten verka för att en dator med utskriftsmöjlighet installeras i receptionens väntrum.

Vi kommer att se över möjligheten att använda Skype som komplement vid trepartssamtal.

Visstidsanställningar i form av nystartsjobb och lönebidrag kommer att erbjudas långvariga bidragstagare inom sysselsättningsfasen i samarbete med Jobbtorg.

Vi kommer att samarbeta med Jobbtorg när det gäller offentligt skyddad anställning (OSA) för att öka möjligheten till fortsatt anställning efter avslutad OSA-anställning. Sedan november 2015 köper enheten handläggningen av OSA från Steget Framåt vid Stöd och aktivitets enheten. Förvaltningen ska föra könsuppdelad statistik avseende arbetsmarknadsåtgärder, såsom OSA och tidsbegränsade anställningar, i syfte att synliggöra effekten av förvaltningens beslut och resursfördelning mellan könen.

Vi kommer att se över arbetsuppgifter och bemanning när det gäller den administrativa gruppen. Vid pensionsavgång 2016-03-01 kommer inte tjänsten att tillsättas. En risk och konsekvensanalys kommer att göras.

Verksamhetsbeskrivning

Enhetens huvudsakliga arbetsuppgift består i att bistå den bidragssökande att hitta vägar till självförsörjning, som ger rätt till samhällets övriga välfärdssystem vid arbetslöshet, sjukdom och pension. Parallellt med detta arbete behandlas och utreds ansökningar om ekonomiskt bistånd.

Enheten ansvarar för att de personer som vänder sig till stadsdelsförvaltningen med ansökan om ekonomiskt bistånd får aktuell information, råd och stöd och att de, i förekommande fall, hänvisas till rätt myndighet. Personer som ansöker om ekonomiskt bistånd på grund av psykosociala eller medicinska skäl motiveras och erbjuds insatser från annan enhet inom stadsdelsförvaltningen och/eller annan myndighet.

Enheten kommer att ha kostnader för ekonomiskt bistånd till nyanlända flyktingar som bedöms ha en prestationsförmåga under 25 % och som inte får en etableringsplan från Arbetsförmedlingen, samt till dem som inte blir självförsörjande genom den statliga etableringsersättningen.

Rätten till ekonomiskt bistånd regleras i socialtjänstlagen. Utredning och handläggning av ansökan om ekonomiskt bistånd regleras i förvaltningslagen. Stadens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd är vägledande i det dagliga arbetet med ekonomiskt bistånd. Stadsdelsnämndens delegationsordning reglerar vilka tjänstemän som kan fatta beslut i enskilda ärenden.

Under 2015 hade stadsdelsförvaltningen i genomsnitt 519 bidragsberoende hushåll per månad med ett medelbidrag på 8254 kr per månad. Hushållen bestod till största delen av ensamhushåll.

Personalen på enheten består av en enhetschef, två biträdande enhetschefer, fem administrativa assistenter, 17 socialekreterare, två budget- och skuldrådgivare, en handläggare som på deltid utreder felaktiga utbetalningar (FUT) samt en och en halv socialekreterare som arbetar med våld i nära relationer.

Enhetens nettobudget är 63,3 mnkr för ekonomiskt bistånd och handläggning. Intäktskravet på 3,7 mnkr avser främst återsökningar från Försäkringskassan. För arbetsmarknadsåtgärder är nettobudgeten 7,1 mnkr. Intäktskravet på 2,6 mnkr består främst av statsbidrag för OSA-anställningar och visstidsanställningar. För 2016 planeras för upp till 20 OSA-anställningar. För visstidsanställningar har förvaltningen en nettobudget på 1,7 mnkr. Kostnader för viss arbetsträning ingår i arbetsmarknadsbudgeten. I arbetsmarknadsbudgeten ingår lönekostnader för feriearbeten, inklusive handläggning av dessa.

Viktiga samarbetspartners är Jobbtorg Stockholm i Skärholmen, Arbetsförmedlingen, vårdcentraler och externa aktörer samt andra enheter inom den egna förvaltningen.


Inför planeringen av verksamheten för 2016 hade enheten en planeringsdag den 12 november 2015. Därefter har verksamhetsplanen för 2016 redovisats i enhetens gemensamma mapp samt tagits upp med enhetens medarbetare på APT den 13 januari 2016.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman



KF:s mål för verksamhetsområdet:


1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--|--------|-------------|--------------|
|  Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd | 1,3 % | 3,3 % | Tertial |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
|  Antal familjer med barn som saknar stadigvarande bostad (IoF) | | | Tertial |
|  Antal hemlösa | 150 st | tas fram av nämnden | År |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
|  Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna genomföra en översyn av arbetet med stadens budget- och skuldrådgivning | 2016-01-01 | 2016-12-31 |

Nämndmål:

Den enskilde ska utifrån sina behov få stöd och insatser i ett tidigt skede.

Beskrivning

Förvaltningens individ- och familjeomsorg ska fokusera på det förebyggande arbetet och sträva efter att i ett tidigt stadium erbjuda stödinsatser för personer med sociala problem. De som har kontakt med förvaltningens myndighetsutövande enheter ska få sina behov av stöd och insatser utredda på ett rättssäkert sätt. Förvaltningens egna öppenvårdsinsatser ska vara av god kvalitet och ska erbjuda den enskilde delaktighet och stärka den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv. De myndighetsutövande enheterna ska ha ett normkritiskt perspektiv i bemötandet av de personer som kommer i kontakt med förvaltningen och enheterna ska sträva efter att synliggöra könsspecifika skillnader när statistik tas fram.

Förväntat resultat

Den enskilde ska uppleva att de egna resurserna beaktas i kontakten med förvaltningen samt i beslut om insatser. Den enskilde ska uppleva att insatserna leder till en förändring.

Enhetsmål:

Den enskilde får en individuellt utformad planering.

Förväntat resultat

Alla sökande är delaktiga i sin förändringsplan. Arbetssätet har fokus på den enskildes resurser och förmågor vilket leder till ökad självkänsla för den sökande och därmed ökad möjlighet att uppnå egen försörjning. Fler sökande uppnår egen försörjning snabbare.

Arbetsätt

Den sökande görs delaktig i sin planering att bli självförsörjande genom att tillsammans med utredande socialsekreterare göra upp en individuell förändringsplan. Detta görs vid ett möte med sökande där det tydligt framgår att sökande förstår sin planering. Förändring eller förnyelse av förändringsplan görs av aktuell handläggare i samråd med klienten. Förändringsplanen följs kontinuerligt upp inför varje ansökan om ekonomiskt bistånd. MI används som ett arbetsätt vid kontakt med sökande i möte eller vid telefonkontakt.

Resursanvändning

Socialsekreterare använder motiverande samtal (MI) i samtal med sökande samt i handledningen.

Uppföljning

Respektive biträdande enhetschef går kontinuerligt igenom aktuella ärenden och följer upp om sökande får rätt insats utifrån sina behov.

Vi följer upp brukarnas nöjdhet genom brukarundersökningen under våren 2016.

Utveckling

Resultatet av brukarundersökningen följs upp och ligger till grund för utvecklingen av verksamheten.

Vi utvecklar vårt arbete med att göra sökande delaktig i sin planering genom att tillsammans med sökande identifiera sökandes styrkor i våra bedömningsinstrument. Vi samtalar med sökande om dennes styrkor och framgångsfaktorer för att motivera till förändring.

Enhetsmål:

Vår handläggning är rättssäker och av god kvalitet samt att den sökande är delaktig.

Förväntat resultat

Den sökande förstår beslutet som fattats utifrån ansökan samt vet hur man överklagar ett eventuellt avslagsbeslut. Förändringsplaner finns i de flesta ärenden och den sökande vet vad som överenskommit samt förstår syftet med beslutad insats.

Arbetsätt

Under förutsättning att en inkommen ansökan om ekonomiskt bistånd är komplett, är

handläggningstiden fem arbetsdagar inklusive ankomstdagen. Vid avslag på ansökan om ekonomiskt bistånd informeras sökande skriftligt om beslutet och om hur man överklagar. Socialsekreterare hjälper till med överklagan om sökande önskar det.

Den sökande görs delaktig i sin planering att bli självförsörjande genom att tillsammans med socialsekreterare göra upp en individuell förändringsplan. Detta sker framförallt i mötet med den sökande. Ändring eller förnyelse av förändringsplan görs av ansvarig socialsekreterare i samråd med den sökande och följs sedan kontinuerligt upp inför varje ansökan om ekonomiskt bistånd. Journalanteckningar görs kontinuerligt om det som är väsentligt för handläggningen.

Biträdande enhetschef ansvarar för att aktuella domar som är viktiga för verksamheten redovisas för alla socialsekreterare på gemensamt möte. Information om domar från JPsocialnet mailas ut till socialsekreterare.

Resursanvändning

Enhetens olika funktioner har tydliga arbetsbeskrivningar som finns tillgängliga för alla på stadsdelsförvaltningens intranät.

Information om domar bland annat genom JP socialnet mailas till socialsekreterare i mottagnings- och utredningsgruppen. Socialsekreterare har också ärendedragning med biträdande enhetschef.

Uppföljning

Respektive biträdande enhetschef går kontinuerligt igenom samtliga aktuella ärenden och följer upp om sökande får rätt insats utifrån sina behov. Vi arbetar vidare med hur ärendegenomgång utifrån handläggning av ekonomiskt bistånd å ena sidan samt stöd för att komma ut i egen försörjning å andra sidan kan effektiviseras.

Vid internkontroll en gång per år följer vi upp att vår myndighetsutövning är rättssäker.

Utveckling

Ny brukarundersökning under våren 2016 följer upp målet.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Enhetsmål:

Enhetens negativa miljöeffekter minskar

Förväntat resultat

Förbrukningen av papper minskar liksom förbrukningen av el.

Arbetsätt

Vi ska minska pappersmängden genom att där det är möjligt använda digitala dokument istället för papper, nollställa kopiatorer före och efter användning samt använda oss av dubbelsidigkopiering och informationsspridning genom nätet. Vi sparar på vatten och användandet av diskmedel, använder diskmaskin i möjligaste mån och undviker att diska under rinnande vatten. Vid resor i tjänsten åker vi framförallt kollektivt, promenerar eller cyklar. Elförbrukningen ska minska genom att vi stänger av dataskärmen och släcker rumsbelysningen när vi lämnar rummet.

Resursanvändning

Alla medarbetare på enheten bidrar till en minskning av negativa miljöeffekter genom att använda beskrivet arbetsätt.

Uppföljning

Vi påminner varandra i vårt dagliga arbete. Vi ser över användandet av taxiresor i tjänsten i samband med tertialrapporterna samt genom att jämföra antalet resor med föregående år.

Utveckling





När vi reser i tjänsten handlar det oftast om hembesök. Vi kommer att använda taxiresor i samband med hembesök endast där det är nödvändigt. Vid övriga hembesök ska vi se över möjligheten att få använda de cyklar som finns inom avdelningen.


KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---|--------|-------------|--------------|
|  Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen | 0,9 % | 1,9 % | Tertial |
|  Andel vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare | 0,5 % | 1,2 % | Tertial |
|  Antal aspiranter som fått kommunala visstidsanställningar | 22 st | 750 | Tertial |
|  Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar | 11 st | 800 st | Tertial |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
|  Arbetsmarknadsnämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna utveckla metoder och insatser för att stödja Jobbtorgsaspiranter med psykosocial problematik. Under året skall ett centrum för särskilt stöd inrättas. | 2016-01-01 | 2016-12-31 |

Nämndmål:

Andelen av befolkningen som är i behov av ekonomiskt bistånd ska minska.

Förväntat resultat

Andelen invånare i stadsdelsområdet som uppstår ekonomiskt bistånd ska minska.

Enhetsmål:

Den enskilde får stöd som kan leda till egen försörjning.

Förväntat resultat

Färre hushåll har behov av ekonomiskt bistånd och andelen långvariga bidragstagare i befolkningen minskar.

Arbetsätt

Vi hänvisar alla personer som söker ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet till Jobbtorg innan besök hos socialsekreterare på enheten.

De sökande som har behov av extra stöd kan bokas in på Jobbtorg resurs genom trepartssamtal med coach och socialsekreterare efter en FIA-utredning. Syftet med mötet är att utforma en individuellt anpassad insats som kan leda till självförsörjning.

Stadsdelsförvaltningen kommer under 2016 att etablera samarbete med Jobbtorg, Fokus Unga, 16-29 år. Syftet med samarbetet är att stötta gruppen att bli självförsörjande.

När det gäller långvariga bidragstagare ska vi arbeta mer med den enskildes motivation att ändra sin försörjningssituation. Den sökandes insats ska vara motivationshöjande, till exempel arbetsträning. Det ska bli lättare för långvariga bidragstagare att få arbetsprövning och praktikplats. För långvariga bidragssökande som inte bedöms kunna bli självförsörjande genom arbete kommer arbetsträning inom stadsdelen att erbjudas för att få ett underlag och sedan kunna ansöka om sjukersättning.

Vi samarbetar med Arbetsförmedlingen och andra vårdgivare runt den enskilde. Informationsutbytet mellan myndigheterna vid samarbetet och avstämningsmötena syftar till att öka möjligheterna att hjälpa klienter att bli självförsörjande.

Vi fortsätter att samarbeta med öppenvård psykiatri. Vi kommer även att fortsätta att samarbeta med förtroendeläkare med specialistkompetens inom psykiatri under 2016.

Samverkan kring nyanlända flyktingar sker inom ramen för etableringsprogrammet.

Resursanvändning

Fem socialsekreterare arbetar i enhetens mottagningsgrupp och 12 socialsekreterare arbetar i enhetens utredningsgrupp. Enhetens socialsekreterare har kunskaper i motiverande samtal (MI) som är ett verktyg i förändringsarbetet med klienterna. Socialsekreterarna har KBT-handledning. Nyanställda kommer att utbildas i MI. För att tillvarata kunskaperna i MI leder två socialsekreterare MI-grupper för sina kollegor i utredningsgruppen och mottagningen. Socialsekreterarna har extern metodhandledning i beteendeanalys och MI.

Uppföljning

Socialsekreterare i mottagningen ser till att nya bidragssökande får en första besökstid på Jobbtorg. När en person som uppburit ekonomiskt bistånd under en tid bedöms stå till arbetsmarknadens förfogande ansvarar socialsekreterare i utredningsgruppen för att personen får en besökstid till Jobbtorg. För dem som behöver hjälp och stöd samt arbetsträner som en del av sin rehabilitering sker uppföljning fortlöpande genom trepartssamtal. Socialsekreterare har kontinuerliga uppföljningsmöten med långvariga bidragstagare. Sökandes närvaro på Jobbtorg kontrolleras av handläggare på enheten månadsvis i samband med bedömningen av rätten till ekonomiskt bistånd.

Fyra till fem gånger per termin träffas enhetscheferna för Jobbtorg Skärholmen och enheten för ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen, Skärholmen och Älvsjö och utvärderar sin samverkan. Vid en del av dessa träffar deltar också Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Utveckling

Effektivisera mötesstrukturen så att så mycket arbetstid som möjligt ägnas åt klientkontakter. Sedan 1 december 2015 tar mottagningen alla nybesök. Vissa ungdomar aktuella på barn- och ungdomsenheten bokas in direkt på socialsekreterare i utredningsgruppen via underlag från ungdomsgruppen. Undantag är vissa ungdomar som har

Utveckla arbetsmetoder och insatser för långvariga bidragstagare med rehabiliteringsbehov i samband med att vi använder det nya bedömningsinstrumentet FIA.

Utvecklingsarbete sker i utvecklingsgruppen som är en del av socialsekreterarmötet en gång per månad. Vid det tillfället deltar enhetschef och biträdande enhetschefer och mötena kommer att handla om verksamhetsutveckling och metodutveckling.

Enhetsmål:

Vårt mål är att den enskilde ska få professionellt råd och stöd i syfte att få kontroll över sin privatekonomi.

Förväntat resultat

Den enskilde får kontroll över sin privatekonomi, vilket innebär en minskad risk för att hyresskuld uppstår. Hyresskuld kan leda till vräkning och hemlöshet. Risken för förvärrad psykisk ohälsa förväntas att minska. Föräldrarnas kontroll över ekonomin förväntas ge positiv effekt på barnens livssituation.

Arbetsätt

Vi erbjuder råd och stöd till enskilda som har behov av att få kontroll över sin privatekonomi. Den som vänder sig till enhetens budget- och skuldrådgivning erbjuds tid i öppen mottagning, en dag i veckan, där görs en första behovsinventering och den sökande får individuellt råd och stöd. Sökande erbjuds fortsatt kontakt med rådgivningen vid behov av ytterligare stöd.

Resursanvändning

Två heltidsanställda budget- och skuldrådgivare, som arbetar enligt stadens riktlinjer för att enskilda ska få kontroll över sin privatekonomi. En del av resurserna för budget- och skuldrådgivningen riktas särskilt till hemlösa som befinner sig i boendetrappan, detta sker i samarbete med vuxenenheten.

Uppföljning

Arbetet följs upp varje månad tillsammans med biträdande enhetschef. Under året deltar budget- och skuldrådgivarna kontinuerligt i nätverksmöten, kollegial handledning samt relevant utbildning, konferenser och temadagar som erbjuds inom ramen för budget- och skuldrådgivning.

Utveckling

Utveckling och implementering av metoder för rådgivning till personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Ett utvecklingsområde är att förebygga överskuldsättning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

| Indikator | Arsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--|--------|----------------|--------------|
|  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar | 100 % | 100 % | Tertial |

Nämndmål:

Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Enhetsmål:

Vi bedriver verksamheten kostnadseffektivt och inom given budgetram.

Förväntat resultat

Budget i balans.

Arbetsätt

Antalet bidragshushåll följs upp månadsvis genom statistik från Sweco. Vid ökning av antalet bidragshushåll och därmed en ökning av bidragskostnaderna vidtas åtgärder. Vi gör en omvärldsanalys, diskuterar i arbetsgruppen samt ser över våra arbetsmetoder och insatser. Under 2015 togs budgethållningsåtgärder fram som vi fortsätter att arbeta med under 2016.

Handläggare ansvarig för felaktiga utbetalningar (FUT) bjuds in till socialsekreterarnas måndagsmöten för att informera om arbetet med felaktiga utbetalningar och hur vi kan handlägga för att inte felaktiga utbetalningar sker.

Vi går igenom varje månadsprognos på APT för ekonomiskt bistånd, arbetsmarknad samt teamet mot våld i nära relation.

Resursanvändning

Enhetschef, biträdande enhetschef, controller, avdelningschef och IT-system. Medarbetare på enheten är delaktiga.

Uppföljning

Det ekonomiska läget följs upp månadsvis av enhetschef och controller. Resultatet presenteras och diskuteras i arbetsgruppen och nödvändiga åtgärder vidtas. Det kan till exempel vara speciella satsningar utifrån förändringar i målgruppen för ekonomiskt bistånd. Resultatet av budgethållningsåtgärderna följs upp månadsvis.

Utveckling

Enheten redovisade ett budgetunderskott för 2015 och tog fram budgethållningsåtgärder under våren 2015. Enheten har höga boendekostnader för hemlösa. Vi kommer att fortsätta se över dessa kostnader under året samt prioritera insatser mot ny hemlöshet. Långvariga bidragstagare är en bidragsgrupp som minskar långsamt och insatser för den målgruppen kommer att prioriteras under året.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda. Resurser och makt fördelas lika mellan könen.

Enhetsmål:

Enhetens verksamhet ska vara jämställd.

Förväntat resultat

Enhetens verksamhet ska präglas av mångfald, likabehandling och jämställdhet. Alla får stöd och insats efter behov, oberoende av ursprung och kön.

Allas kompetens i verksamheten tas tillvara oberoende av ursprung och kön.

Arbetsätt

En arbetsgrupp som arbetar med normkritiskt perspektiv startar under 2016.

Resursanvändning

Personal deltar i seminarier och får utbildning i normkritiskt tänkande och delger övriga arbetsgruppen.

Uppföljning





Satsningen kommer följas upp i tertialerna och verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Resultatet implementeras i den dagliga verksamheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
|  Aktivt Medskapandeindex | 82 | 83 | År |
|  Aktivt Medskapandeindex | | 83 | År |
|  Sjukfrånvaro | | tas fram av nämnden | Tertial |
|  Sjukfrånvaro dag 1-14 | 2,5 % | tas fram av nämnden | Tertial |

Nämndmål:

Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser

Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Enheterna och avdelningarna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan. | 2016-01-01 | 2016-08-31 |
| Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande. | 2014-01-01 | 2016-12-31 |

Enhetsmål:

Alla medarbetare ska ha en kompetensutvecklingsplan och alla nya medarbetare ska ha en god introduktion.

Förväntat resultat

Medarbetarnas kompetens tas tillvara och de får den kompetensutveckling som är nödvändig utifrån sina arbetsuppgifter. Detta förväntas ge god kvalitet i verksamheten.

Arbetsätt

Alla medarbetare erbjuds tid för medarbetarsamtal där en kompetensutvecklingsplan upprättas. Under våren kommer enhetens socialsekreterare att få fortsatt handledning utifrån kognitiv beteendeterapi (KBT) av extern handledare. Enhetschefer och biträdande enhetschefer kommer att fortsätta med tidigare handledning med fokus på funktionellt ledarskap under våren.

Resursanvändning

Vi använder stadens mall för medarbetarsamtalet.

Uppföljning

Vi följer upp målet i medarbetarsamtalet och genom den medarbetarenkät som staden genomför en gång per år.

Utveckling

Resultatet av medarbetarenkäten 2015 informerades om på APT i november 2015. Då konstaterades ett sämre resultat än för 2014. I januari 2016 ska enheten arbeta vidare med enkäten för att ta fram en handlingsplan.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2015

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron ska minska genom att samtliga chefer använder de verktyg och stöd som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna. | 2014-01-01 | 2016-12-31 |
| Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro. | 2014-01-01 | 2016-12-31 |

Enhetsmål:

Medarbetarna ska kunna verka i en god arbetsmiljö där sjukfrånvaron är låg och där personalen är delaktig och har inflytande.

Förväntat resultat

Genom att medarbetarna har möjlighet att påverka arbetsmiljön förväntas sjukfrånvaron minska.

Arbetsätt

Genom APT har medarbetarna möjlighet till delaktighet och inflytande. En fast dagordning finns för dessa möten som innehåller information, verksamhetsfrågor, arbetsmiljö, personal och utbildning samt uppföljning av budget. Vid APT skickas kallelse tillsammans med aktuell dagordning ut en vecka innan mötet. Medarbetarsamtal hålls minst en gång per år.

Arbetsmiljöfrågor som tas upp en gång i månaden på APT ger utrymme för synpunkter och förslag till arbetsmiljöförbättringar. Vi redovisar goda exempel och resultat av vårt arbete på APT.

Utvecklingsgruppen, som består av enhetschef, biträdande enhetschefer, tre socialsekreterare från utredningsgruppen och en socialsekreterare från mottagningen, träffas en gång i månaden och diskuterar bland annat praktiska arbetsmiljöfrågor, handläggning, metoder och verksamhetsfrågor.

När det gäller arbetsrelaterade hälsoproblem har medarbetarna tillgång till företagshälsovården Previa. För att stärka medarbetarnas fysiska hälsa erbjuds subvention av kostnaden för friskvård samt möjlighet att utnyttja friskvårdstimmen.

Vid oplanerad frånvaro finns skriftliga rutiner för de olika funktionerna som är kända för alla på enheten.

Resursanvändning

APT används för utveckling av arbetsmiljön.

Uppföljning

Vi kommer att följa upp enhetens arbetsmiljö återkommande på APT och genom medarbetarenkät en gång per år.

Utveckling

Enheten kommer att arbeta vidare med de prioriterade områden som respektive grupp tar fram utifrån resultatet av medarbetarenkäten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Alla som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med respekt och lika värdighet.

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|---|------------|------------|
| Samtliga enheter väljer ut ett utvecklingsområde med fokus på normkritik. | 2016-01-01 | 2016-12-31 |

Enhetsmål:

Den som kontaktar enheten ska få ett gott bemötande.

Förväntat resultat

Fler är nöjda med bemötandet vid kontakt med enheten. Enheten får färre klagomål på bemötande än 2015.

Arbetsätt

Socialekreterarna är väl förberedda inför mötet med sökande och har avsatt den tid som behövs. Socialekreterare informerar inledningsvis om mötets struktur och är tydlig med vad som kommer att ske samt lyssnar aktivt på vad sökanden har att berätta om sitt ärende. Vid nybesök i mottagningsgruppen används bedömningsinstrumentet Initialbedömning (IB) efter att sökanden har informerats om frågorna som kommer att ställas. Socialekreterarna i utredningsgruppen använder sig av MI som samtalsmetod i upprättandet av en individuell

förändringsplan.

Resursanvändning

Alla på enheten som möter sökande i besök och telefon. Resultatet från brukarundersökningen som delas ut under 2016 av socialförvaltningen. Socialsekreterarnas MI-kunskaper och KBT-handledning. Enheten har två MI-coacher som leder grupper för kollegor i MI-samtal. Personal på enheten kommer att delta i de seminarier och föreläsningar som stadsdelen och staden erbjuder i bemötandefrågor.

Uppföljning

Uppföljning sker genom brukarundersökning som äger rum under hösten 2016 i Socialförvaltningens regi.

Utveckling

Vi kommer att fortsätta arbetet med bemötandefrågan inom enheten. Vi kommer att utveckla vårt användande av MI. Vi kommer att kontinuerligt ta upp frågan om hot och våld, och vad vi kan påverka genom att vi ändrar vårt beteende vid möten med klienter med speciella behov, som till exempel personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Vi använder oss av våra kunskaper i MI och om neuropsykiatri.

Nämndmål:

Förvaltningens verksamheter är fria från diskriminering

Beskrivning

Inga klagomål eller synpunkter om diskriminering.

Förväntat resultat

Invånare och medarbetare upplever att nämndens verksamheter är fria från diskriminering.

Enhetsmål:

Enhetens verksamhet är fri från diskriminering

Förväntat resultat

Vårt mål är att ingen blir diskriminerad.

Arbetsätt

Socialsekreterarna använder stadens bedömningsinstrument Initialbedömning och Fia vilket innebär att alla klienter får samma frågor, vilket leder till jämställda beslut och planeringar.

Resursanvändning

Personalen på enheten deltar i de seminarier och föreläsningar som stadsdelen och staden erbjuder när det gäller att uppmärksamma och motverka diskriminering.

Uppföljning

Arbete följs upp i tertialrapporterna och i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Resultatet implementeras i den dagliga verksamheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Nämndmål:

Barnets bästa ska beaktas i planering, beslut och utförande av insatser.

Beskrivning

Alla nämndens verksamhetsområden ska beakta barnets bästa i beredning av ärenden. Förvaltningens myndighetsutövande enheter ska beakta barnets bästa i alla vuxenärenden där barn berörs indirekt samt i alla ärenden som direkt berör barn.

Förväntat resultat

Barnperspektivet ska beaktas i all planering, beslut och utförande av insatser som berör barn.

Enhetsmål:

Barnperspektivet beaktas i utredning och vid beslutsfattande.

Förväntat resultat

Barnets bästa beaktas i utredningar och i beslutsfattande.

Arbetssätt

Socialsekreterare som utreder och fattar beslut om ekonomiskt bistånd som berör barn vars föräldrar ansöker om ekonomiskt bistånd, tillämpar en barnkonsekvensanalys.

Resursanvändning

En medarbetare deltar i stadens arbetsgrupp för barnkonsekvensanalys. Metoden kommer sedan att implementeras i verksamheten.

Uppföljning


Målet följs upp i tertialrapport och verksamhetsberättelse.

Utveckling

Implementering av metoden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
|  Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten | 100 st | tas fram av nämnden | År |

Nämndmål:

Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Enhetsmål:

Våldsutsatta i nära relation ska få råd och stöd i syfte att våldet ska upphöra.

Förväntat resultat

Den som är våldsutsatt får förståelse och kunskap om sin situation som våldsutsatt. Ansvar och skuld över att vara våldsutsatt minskar och kunskapen om att det är ett brott ökar. Fler våldsutsatta gör polisanmälan.

Arbetsätt

Samtliga våldsutsatta i en nära relation som vänder sig till förvaltningen träffar socialsekreterare i teamet mot våld i nära relation för utredning av våldet och bedömning av insatser utifrån våldet. Vid behov beviljas insats i form av skyddat boende och/eller insats i form av stödsamtal. Barnperspektivet ska genomsyra arbetet. Eftersom ett barn far illa i en familj där det förekommer hot och våld informerar vi föräldrarna om teamets samarbete med barn och ungdomsenheten. Vi har regelbundna samverkansmöten med barn- och ungdomsenheten i syfte att uppmärksamma barns och ungdomars behov.

Resursanvändning

En och en halv socialsekreterartjänst arbetar i teamet mot våld i nära relation både med utredning och insatser.

Uppföljning

Vi följer upp målet genom kontinuerlig ärendedragning och ärendegenomgång en gång i veckan. Uppföljning kommer också att ske genom en enkät som delas ut efter varje avslutad insats. Resultat av enkäten kommer göras vid varje tertial.

Utveckling

Resultatet av enkäten som delas ut efter varje avslutad insats blir en del av utvecklingsarbetet.

Handledningen ska bland annat leda till metodutveckling av samtalsmetodik. Under året ska vi fortsätta integrera MI i arbetet med både våldsutsatta och våldsutövande. Resultat av brukarundersökningen blir en del av utvecklingsarbetet.

Vi kommer att utveckla vårt samarbete med polisens familjevårdsenhet i Söderort genom deltagande i kontinuerliga samverkansmöten på chefs- och handläggarnivå.

Vi ska utveckla samverkan med Brottsofferjouren i syfte att nå de våldsutsatta som inte kommit i kontakt med socialtjänsten.

Vi ska öka kunskapen inom områden våldsutsatta HBTQ-personer, våld mot personer med funktionsnedsättning och våld i ärenden med hedersproblematik.

Vi är sammankallande för en intern samverkansgrupp, Fridagruppen, där representanter från olika enheter inom förvaltningen möts för informations- och kunskapsutbyte inom området våld i nära relationer.

Enhetsmål:

Våldsutövande i nära relation ska få stöd i syfte att våldet ska upphöra.

Förväntat resultat

Den som är våldsutövande finner alternativ till våld och våldet upphör. Den som utövar våld i nära relation tar emot erbjudande om samtalskontakt. Fler barn får en tryggare hemmiljö.

Arbetsätt

Våldsutövande som efterfrågar samtalskontakt erbjuds en samtalsserie om fem samtal med fokus på våldet. Samtalet förs om våldet, ansvaret för våldet, sammanhanget, konsekvenserna och alternativ till våld. Förutsättning för samtalen är partnerkontakt, vilket betyder att teamet utifrån ett säkerhetsperspektiv har kontakt med den våldsutsatta personen.

Våldsutövande med barn får samtal hos öppenvården inom Hägersten-Liljeholmens barn- och ungdomsenhet.

Våldsutövare utan barn kommer att erbjudas samtal hos Teamet mot våld i nära relation.

Samtalskontakt kommer att erbjudas och motiveras till våldsutövare i samband med en utredning på barn- och ungdomsenheten när det förekommer våld i familjen. Vi har ett fortsatt nära samarbete med barn- och ungdomsenheten.

Resursanvändning

Enheten för ekonomiskt bistånd har en socialsekreterare som ger stödsamtal till våldsutövare i nära relation som inte har barn. Öppenvården inom Hägersten-Liljeholmens barn- och ungdomsenhet ger stödsamtal till våldsutövare i nära relation som är föräldrar.

Uppföljning

Vi följer upp genom kontinuerlig ärendedragning och ärendegenomgång en gång i månaden. Uppföljning kommer också att ske genom en enkät som delas ut efter varje avslutad insats. Resultat av enkäten kommer göras vid varje tertial.

Utveckling

Resultatet av uppföljningen leder till att vi kan erbjuda våldsutövare de insatser i form av samtal och stöd som behövs och att vi utvecklar arbetssätt tillsammans med barn- och ungdomsenheten när det gäller arbetet med våldsutövande föräldrar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är aktuell, tydlig och tillgänglig.

Beskrivning

Information på webb och jämför service och intranät ska vara aktuell och tydlig. Information som tas fram i verksamheterna ska anpassas för den aktuella målgruppen.

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka - Medborgarundersökning.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka - Medarbetarenkäten.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt. | 2016-01-01 | 2016-12-31 |

Enhetsmål:

Enhetens kommunikation och information är aktuell, tydlig och tillgänglig.

Förväntat resultat

Den som kontaktar oss får snabbt svar på sina frågor och korrekt hänvisning.

Arbetsätt

Förvaltningens reception bemannas cirka fyra timmar per dag av en administrativ assistent från enheten som ska svara på frågor om hur blanketten ska fyllas i, kontrollera att ansökan är korrekt ifyllt och svara på övergripande frågor om ekonomiskt bistånd. Under beslutsperioder utökas tillgängligheten.

Enhetens mottagning har alltid minst en telefon öppen under kontorstid. Mottagningen

bemannas av fem socialsekreterare.

Alla handläggare i utredningsgruppen har röstbrevlådan inkopplad och informerar om sin "träffas-säkrast-tid" och knappar in på telefonen när man återkommer samt ringer upp dem som lämnat meddelande på röstbrevlådan senast nästkommande dag. Vid planerad frånvaro lägger man in ett meddelande på mejlen med information om när man är tillbaka. Dessutom har en kollega samt biträdande enhetschef fullmakt att läsa inkomna meddelanden för snabbt besvarande vid behov. Biträdande enhetschef har alltid tillgång till samtliga socialsekreterares mail.

För våldsutsatta och våldsutövande finns en mottagningstelefon som är tillgänglig under kontorstid. Den som är våldsutsatt ska få kontakt med teamet samma dag eller senast dagen efter. Vi ska minimera riskerna att våldsutsatta hänvisas runt.

Resursanvändning

Socialsekreterare på enheten för ekonomiskt bistånd har erfarenhet av arbetet inom ekonomiskt bistånd, har god omvärldsorientering och ett professionellt förhållningsätt i mötet med de som söker vår hjälp.

Uppföljning

Vi följer upp via klagomål och synpunkter från brukare samt genom brukarundersökningen som genomförs av socialförvaltningen hösten 2016. Mottagningen har kontinuerliga möten med enhetschef och biträdande enhetschef då bland annat väntetiden för första besök följs upp. Beroende på orsak vidtas de åtgärder som krävs för att minska väntetiden.

Socialsekreterargruppen har kontinuerliga möten med biträdande enhetschefer där tillgängligheten följs upp och ibland deltar även enhetschef.

Utveckling

Se över rutinen för avlyssning och återkoppling av ordinarie handläggares röstbrevlåda vid frånvaro.

Fortsätta utreda möjligheten till dator i receptionen för att öka tillgängligheten.

Vi ser kontinuerligt över våra blanketter, brev och mallar att de är lättlästa.

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2016

| | |
|-------------------------------------|--------------------|
| Budgetår: | 2016 |
| Enhet : | Ekonomiskt bistånd |
| Enhetschef: | Christina Stensiö |
| Beloppen anges i TKr | Budget |
| <i>Intäkter</i> | |
| Bidrag | 6 300 |
| Försäljning av verksamhet | 0 |
| Övriga externa intäkter | 0 |
| Summa intäkter | 6 300 |
| <i>Kostnader</i> | |
| Personalkostnader | 23 521 |
| Övriga personalkostnader | 140 |
| Lokalkostnader | 1 920 |
| Försörjningsstöd | 46 980 |
| Entreprenader och köp av verksamhet | 1 109 |
| Övriga kostnader | 3 530 |
| Summa kostnader | 77 200 |
| Summa netto | 70 900 |

Övriga frågor

Muntliga synpunkter och klagomål på handläggning, bemötande eller annat tas i första hand emot av biträdande enhetschef. Synpunkterna och klagomålen antecknas på en blankett som är gemensam för avdelningen och som sammanställs på avdelningsnivå. Klienten erbjuds samtal tillsammans med handläggare och biträdande enhetschef för att klara ut vad synpunkterna handlar om. Skriftliga klagomål besvaras alltid skriftligen.

Vid avslagsbeslut i enskilt ärende informeras klienten brevledes om beslutet och då med en upplysning om hur en överklagan görs till förvaltningsdomstol.

Klagomål eller synpunkter som berör verksamheten diskuteras på APT där också beslut tas om eventuella förändringar.

Synpunkter kan också lämnas genom den årliga brukarundersökningen och genom

förvaltningens blankett "Mina synpunkter".