

Handläggare  
Åsa Malmgren  
Telefon: 08-50823303

Till  
Enheten för ekonomiskt bistånd

## **Verksamhetsberättelse VB 2019 för Enheten för ekonomiskt bistånd**

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>6</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	6
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	6
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	9
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....	12
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	12
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....	14
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	14
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	15
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>17</b>
Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget.....	17
Investeringar.....	18
Medel för lokaländamål.....	18
Övrigt.....	18
<b>Bedömning av nämndens interna kontroll.....</b>	<b>18</b>
<b>Kvalitetsarbete.....</b>	<b>18</b>
<b>Övrigt.....</b>	<b>18</b>

## Sammanfattande analys

### Inledning

I mars 2019 slog förvaltningen samman enheten för ekonomiskt bistånd och vuxenenheten. Den nybildade enheten fick även ansvar för arbetsmarknadsåtgärder och samhällsinformation till nyanlända och uppsökande, vräkningsförebyggande arbete. Denna rapport redovisar utvecklingen inom ekonomiskt bistånd, bolotsverksamhet, budget- och skuldrådgivning, arbetsmarknad och samhällsvägledning för nyanlända.

Skälet till omorganisationen finns att läsa i avdelningschefens underlag och i dokument för risk- och konsekvensanalyser samt i förhandlingsprotokoll från MBL-förhandling med de fackliga organisationerna. .

Av enhetens fem enhetsmål bedöms tre vara helt uppfyllda och två endast delvis uppfyllda. Av de nio indikatorerna som är relevanta för verksamheten uppnås årsmålet för fyra, fyra uppnås delvis och en uppnås inte alls.

### Utvecklingsområden under året

Det stora utvecklingsområdet under året har varit att organisera en helt ny enhet där det finns ett enhetligt och tydligt ledarskap som har en gemensam värdegrund och en klientfokuserad helhetssyn och att gemensamma och av enhetsledningen beslutade arbetsrutiner följs. Den nya enheten är ett "skal" och det ankommer på enhetschef, de tre nya biträdande enhetscheferna och enhetens nyrekryterade metodutvecklare att utforma den nya enheten utifrån avdelningschefens anvisningar och klienternas bästa.

Ett annat utvecklingsområde som har varit högprioriterat är tillgängligheten på mottagningsenheten på ekonomiskt bistånd.

Ytterligare fokusområden är de höga kostnaderna inom ekonomiskt bistånd avseende personer som bor i tillfälligt boende samt de höga kostnaderna för boendeinsatser inom vuxen/missbruk. Under året har arbetet med personer i tillfälligt boende setts över.

Vi har jobbat på med arbetsmiljön utifrån de olika delarna i stadens personalpolicy. Utredningsgruppen har jobbat med att skapa rutiner och tydlighet i arbetet. En rutin med veckobrev har införts. Aktuellt har också varit att tydliggöra varje medarbetares ansvar.

Utredningsgruppen har genomlevt ett år med hög personalomsättning och hög sjukfrånvaro. Sjukfrånvaron har nu sjunkit och enheten har kunnat rekrytera medarbetare på både vikariat och till fasta tjänster.

Under året påbörjades ett förändringsarbete som syftade till att förändra den interna organisationen och fördelningen av arbetsuppgifter mellan mottagning och utredningsgrupp samt att anställa bidragshandläggare. Dessa förändringar pausades då det stor klart att Hägersten-Liljeholmens SDF och Älvsjö SDF kommer att läggas samman under 2020.

Medarbetare deltar i de av SOF anordnade utbildningarna och att två socialsekreterare gick utbildning i lågaffektivt bemötande tillsammans med beroendevården under våren 2019.

### Ekonomiskt bistånd

Arbetslösa försörjningsstödstagare erbjuds i första hand insatser från jobbtorget. Det finns möjlighet att få arbetsträna i förvaltningens egen regi och för personer som står långt ifrån den

ordinarie arbetsmarknaden finns offentlig skyddad anställning (OSA) och stockholmsjobb. En konsultläkare ger socialsekreterarna stöd i att bedöma läkarunderlag för sjukskrivning och ger stöd bland annat vid ansökan om sjukersättning.

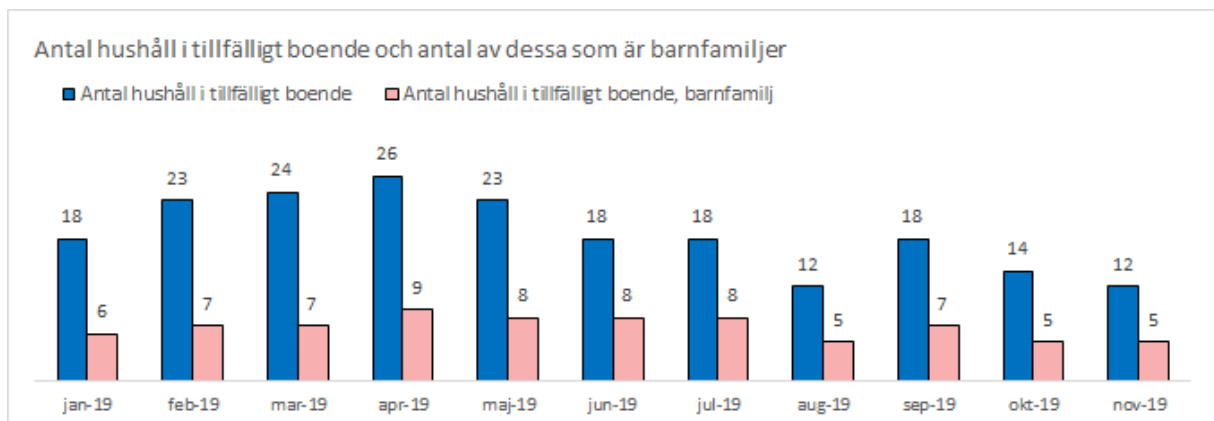
Antalet bidragshushåll har ökat stadigt sedan de sista månaderna under 2018 och ligger troligen strax över 530 för december 2019. De grupper som ökat är nyanlända som under eller efter etableringsperioden har behov försörjningsstöd, unga vuxna som omfattas av den s.k. gymnasielagen och ensamkommande flyktingbarn som återförenas med sina familjer. Försörjningshinder rörande sjukskrivning har minskat något medan försörjningshinder kopplat till låg ersättning från arbetsförmedlingen har ökat.

Det ökade antalet bidragshushåll har medverkat till ökad arbetsbelastning för socialsekreterarna i mottagningen och i utredningsgruppen. Detta har lett vidare till långa väntetider för nybesök och troligen kallas försörjningsstödstagare senare och vid färre tillfällen till besök för planering av insatser och uppföljning. Under senare delen av året har bemanningen utökats för att kunna möta det ökande ärendantalet.

Under slutet av 2018 genomfördes en undersökning av den psykosociala arbetsmiljön på det som då var enheten för ekonomiskt bistånd. Undersökningen ledde vidare till en handlingsplan med nödvändiga åtgärder. Handlingsplanen har följts upp på APT under 2019.

I februari 2019 presenterades resultatet från stadens brukarundersökning för 2018 inom ekonomiskt bistånd. Förvaltningens resultat ligger under stadens snitt och har försämrats något sedan förra enkäten 2016. Det områden som bör prioriteras utifrån låga resultat är tillgängligheten och information om hur man lämnar synpunkter.

## Hushåll i tillfälligt boende och bolotsverksamhet



Hushållen med behov av tillfälligt boende på hotell, vandrarhem eller härbärge har minskat men kostnaderna är alltså höga.

Under året har 12 hushåll flyttat vidare till eget boende med stöd av bolots. Bemanningen av bolots har ökat. Boskolan har utökats antalet tillfällen som erbjuds våra brukare.

Prioriteringen är i första hand helt bostadslösa, därefter de som bor i osäkra boenden och därefter de som har bostad men som behöver byta.

## **Budget- och skuldrådgivning**

Under året har **309** individer kontaktat rådgivningen.

**186** ärenden har påbörjats och 172 ärenden har avslutats. Andel kvinnor är ungefär lika stor som andel män. Det är vanligast att männen blir hänvisade till rådgivningen av socialtjänsten och att kvinnor kontaktar oss på eget initiativ. Föräldrar till **63** barn har fått rådgivning under året.

Vid årets slut fanns **162** pågående ärenden.

19 individer har avbrutit rådgivningen under 2019. Uppfattningen vi har om detta är att dessa rådsökande inte varit redo för att förändra sin situation (rådgivningen är frivillig men inte kravlös).

Under 2019 har vi hjälpt **87** rådsökande att ta fram och skicka in en ansökan om skuldsanering (en ökning med 17 ärenden jmf 2018). 57 personer fått sin ansökan beviljad medan 29 personer fått avslag på ansökan.

Under 2019 har budget- och skuldrådgivningen hjälpt 6 personer att skicka ett förslag till frivillig uppgörelse. De vanligaste frivilliga uppgörelserna har varit avbetalningsplaner eller en engångsinbetalning av en del av skuldbeloppet.

Budget- och skuldrådgivarna ser följande trender och tendenser.

- Ökat antal spelmissbrukare
- Självförsörjande nyanlända med psykisk ohälsa (som redan har skulder hos kronofogden)
- Kronofogden har informerat om att de under 2019 avser att arbeta uppsökande gentemot evighetsgäldenärer vilket troligen kommer leda till ökat antal personer som söker sig till oss.
- Barnfamiljer med uppsägning av förskoleplatsen pga. obetalda avgifter

## **Arbetsmarknad**

Det arbetsmarknadsinriktade arbetet som bedrivs består av stöd från arbetskonsulent, OSA-anställningar, stockholmsjobb och i viss mån arbetsträning i egen regi. Utöver detta erbjuder förvaltningen 320 ungdomar feriearbete.

OSA har ökat med 11 personer under året till nuvarande 17 medan Stockholmsjobben har minskat i antal. Just nu 7 personer i Stockholmsjobb. Den ekonomiska administrationen av Stockholmsjobben har varit komplicerad och med knapphändig information till arbetsgivarna.

OSA-handläggarens placering på Katrinebergsbacken har varit gynnsam för verksamheten. Arbetsträningen före OSA på Droppen/Bruket och Hägern har ersatts med arbetsträning direkt på tilltänkta arbetsplatser.

## **Samhällsvägledning för nyanlända**

Inom förvaltningen arbetar sedan sommaren 2018 två samhällsvägledare med målgruppen nyanlända i stadsdelsområdet. Verksamheten innehåller individuell vägledning som öppen mottagning på de boenden som finns i stadsdelsområdet, öppen mottagning på Midsommargården vid Telefonplan och öppna informationsmöten med olika tema. Till verksamheten är projektet Föreningsguider i Hägersten-Liljeholmen knutet. Projektet arbetar i

samverkan med föreningar, församlingar och SHIS och har två föreningsguider anställda.

Under 2015 flyttade de första nyanlända familjerna in på Stiftelsen hotellhem i Stockholms (SHIS) genomgångsboende för nyanlända på Bjällerkransen. Boendetiden är maximalt 5 år och under 2020 och 2021 kommer många familjer att ha uppnått denna boendetid. De står inför att planera och genomföra vidareflytt till andra bostadsområden eller andra orter. För att säkerställa att de boende får det stöd och den information de behöver arbetar förvaltningens samhällsväglare i nära samarbete med personal från SHIS. Uppföljningar görs regelbundet. Förvaltningen har ansökt om och beviljats projektmedel från Länsstyrelsen för ett utvecklingsprojekt rörande vidareflytt och samverkan med civilsamhället.

### Vräkningsförebyggande arbete

Det vräkningsförebyggande arbetet är nu samlat under biträdande enhetschef med ansvar för mottagningen. Två medarbetare bedriver uppsökande arbete riktat mot personer/hushåll som riskerar att förlora sin bostad pga. hyresskulder, störningar eller sanitär olägenhet. Arbetet med att förhindra vräkningar startar redan när hyresgästen sägs upp eller ännu tidigare om hyresvärden på annat sätt signalerar till förvaltningen om vanvård eller störningar. Detta gör att utfallet på indikatorn är missvisande då den endast omfattar ärenden som gått så långt som till kronofogden.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål






KF:s inriktningsmål:







### 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla



KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd	1,1 %			1 %	1 %	1 %	2,8 %	VB 2019
<b>Analys</b>								
Nämndens resultat ligger på 1,1 % vilket är en ökning med 0,1% sedan tertialrapport 1. Sammantaget resultatet för hela staden är 2,5 %. Bidragstagandet bland barnfamiljer i stadsdelsområdet är relativt lågt.								
   Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,91 %	1,05 %	0,77 %	0,87 %	0,8 %	0,9 %	1,6 %	VB 2019
<b>Analys</b>								
Antalet bidragshushåll i stadsdelsområdet har ökat under 2019. Ökningen har nu fått genomslag på värdena för andelen personer i befolkningen som uppbär ekonomiskt bistånd. Männerna är i större omfattning bidragstagare än kvinnor både i								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
stadsdelsområdet och i staden.								
  Andel vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,56 %	0,62 %	0,5 %	0,56 %	0,56 %	0,58 %	1,1 %	VB 2019
<b>Analys</b> Andelen långvariga bidragstagare har ökat något i stadsdelsområdet. Män är i större utsträckning än kvinnor långvariga bidragstagare. Andelen långvariga bidragstagare är lägre i stadsdelsområdet än i staden.								
  Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	23 st	14 st	9 st	16 st	23 st	25 st	1 050 st	VB 2019
<b>Analys</b> Initialt inför 2019 bedömde förvaltningen att ett årsmål på 15 personer var rimligt utifrån att det under tidigare år varit svårt att hitta personer som lämpar sig för insatsen bland försörjningsstödstagarna i stadsdelsområdet. Svårigheterna har varit att många försörjningsstödstagare som aktualiseras för insatsen behöver mer stöd och mer förberedelse för att kunna tillgodogöra sig ett stockholmsjobb vilket gör att många som aktualiserats inte i slutändan har kunnat börja anställningen. Utifrån att möjliggöra att stadens årsmål om 1050 personer i stockholmsjobb ska kunna realiseras höjde nämnden ambitionsnivån och årsmålet till 25. Årsmålet uppnåddes inte men resultatet innebär trots detta en kraftig ökning från de 16 som uppnåddes 2018.								
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	368			454	350	360 st	9 000 st	VB 2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås då 368 ungdomar har erbjudits feriearbete under sommaren 2019. 1038 ungdomar ansökte om feriearbete.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Socialnämnden ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna stärka samverkan kring personer med olika funktionsnedsättningar och förbättra målgruppens möjligheter att komma in på arbetsmarknaden.	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

## Invånarna i stadsdelsområdet är självförsörjande

— Ingen

### Beskrivning

- Arbetet med att erbjuda individuella insatser sker i nära samverkan med staden och förvaltningens arbetsmarknadsverksamheter.
- Evidensbaserade instrument för bedömning används både vid nybesök och vid långvarigt behov av ekonomiskt bistånd.
- Barnkonsekvensanalyser genomförs när beslut ska fattas som påverkar barn.
- Offentligt skyddade anställningar för personer med funktionsnedsättning eller socialmedicinska svårigheter
- Rekrytering och anställning av feriearbetande ungdomar samt Stockholmsjobb.
- Tillhandahålla praktikplatser för jobbtorgaspiranter i förvaltningens verksamheter som drivs i egen regi och på entreprenad
- I samarbete med arbetsmarknadsnämnden vidareutveckla arbetet med Stockholmsjobb.


- Öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättningar att komma i arbete.
- Samverka externt med näringsliv och civilsamhälle för att nyanlända ska etableras snabbt på arbetsmarknaden.

### Förväntat resultat

Alla invånare i stadsdelsområdet som är i behov av ekonomiskt bistånd för sin försörjning ges förutsättningar att kunna försörja sig själva genom att de erbjuds individuellt utformade insatser. Tröskeln till ett arbete är låg även för personer som uppburit försörjningsstöd under lång tid. Unga utan gymnasieexamen, äldre arbetslösa, personer med social problematik, fysisk och/eller psykisk ohälsa eller funktionsnedsättningar och utrikesfödda uppmärksammas särskilt och ges lokala arbetsmarknadsinsatser av god kvalitet så att de förbereds för insatser från Jobbtorgen. Unga i stadsdelsområdet erbjuds meningsfulla feriejobb som ett första steg in på arbetsmarknaden.

Det är lätt att få kontakt med enheten för ekonomiskt bistånd, både gällande ett nytt ärende eller i ett pågående ärende och den enskilde får tydlig information och god service rörande handläggningen, insatserna och besluten. Felaktiga utbetalningar minimeras då det är lätt för den enskilde att förstå hur hen ska medverka i utredningen.

All utredning inom ekonomiskt bistånd, liksom bedömning och erbjudande om insatser, sker med hög rättssäkerhet och utifrån gällande lagstiftning och stadens riktlinjer. Arbetet grundar sig på tillit och respekt för människors självbestämmande och integritet. Barnen i familjer som är i behov av ekonomiskt bistånd uppmärksammas särskilt och handläggningen utgår från ett tydligt barnperspektiv.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningens verksamheter ska verka för att öka sitt mottagande av praktikanter från jobbtorgen. Antalet tillhandahållna praktikplatser följs upp i tertiärrapporter och verksamhetsberättelse.	2020-01-01	2020-12-31	

### Enhetsmål:

Invånarna i stadsdelsområdet är självförsörjande

 Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

Innevånare i stadsdelsområdet som inte har tillräckliga inkomster får stöd att tillvara sina resurser med målet att bli självförsörjande. Insatser är individuellt utformade utifrån helhetssyn. Unga utan gymnasieexamen, äldre arbetslösa, personer med social problematik, fysisk och/eller psykisk ohälsa eller funktionsnedsättningar och utrikesfödda uppmärksammas särskilt och ges möjlighet till lokala arbetsmarknadsinsatser av god kvalitet så att de förbereds för insatser från Jobbtorgen. Unga i stadsdelsområdet erbjuds meningsfulla feriejobb som ett första steg in på arbetsmarknaden

Det är lätt att få kontakt med enheten för ekonomiskt bistånd, både gällande ett nytt ärende eller i ett pågående ärende och den enskilde får tydlig information och god service rörande handläggningen, insatserna och besluten. Felaktiga utbetalningar minimeras då det är lätt för



den enskilde att förstå hur hen ska medverka i utredningen.

All utredning inom ekonomiskt bistånd, liksom bedömning och erbjudande om insatser, sker med hög rättssäkerhet och utifrån gällande lagstiftning och stadens riktlinjer. Arbetet grundar sig på tillit och respekt för människors självbestämmande och integritet. Barnen i familjer som är i behov av ekonomiskt bistånd uppmärksammas särskilt och handläggningen utgår från ett tydligt barnperspektiv.

Ärendeantalet förväntas minska under 2019. Antagandet är baserat på att konjunkturen fortsätter att förstärkas och att det gynnsamma konjunkturläget antas motverka att nyanlända under 2017 kan komma i behov av ekonomiskt bistånd efter etableringstidens slut 2019.

### Analys

Antalet bidragshushåll har ökat under året och ökningen har nu fått genomslag på andelen bidragstagare i befolkningen. Utveckling kommer troligen kommer att fortgå under 2020 utifrån den prognos för bidragstagandet i stadsdelområdet som SWECO gjorde i augusti 2019. Under senare delen av 2019 har förvaltningen anpassat bemanningen till det högre antalet bidragshushåll för att säkerställa rättssäkerheten i handläggningen och att alla biståndstagare får det stöd och de insatser de behöver för att komma vidare i egen försörjning.



I handlägningsarbetet har behovet att öka tillgängligheten på telefon uppmärksammas och ett flertal åtgärder har vidtagits.



Försörjningstagare har erbjudits insatser från jobbtorgen, OSA och Stockholmsjobb och arbetsträning i egen regi. Socialsekreterarna har samverkat med hälso- och sjukvård, försäkringskassa och arbetsförmedling och i detta haft stöd av konsultläkare. Personer med behov av insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård har erbjudits SIP.





KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel meddelanden om avhysning som inkommit till förvaltningen från Kronofogdemyndigheten som kunnat avvärjas	51,85 %					75 %	tas fram av nämnd	VB 2019
<b>Analys</b>								
Under året har 27 meddelanden om avhysning inkommit från Kronofogdemyndigheten. 14 av dessa har kunnat avvärjas. Det vråkningsförebyggande arbetet sker till stora delar tidigare i processen innan det kommer ett meddelande om avhysning rörande den enskilde hyresgästen. Många av de avhysningar som genomförs rör hyresgäster som flyttat ut utan att sägas upp hyreskontraktet eller i situationer då en person till följd av omfattande missbruk inte sköter vare sig bostad eller hyresbetalningar och heller inte är villig att delta i rehabilitering.								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal vräkningar som berör barn	0	0	0		0	0	tas fram av nämnd	VB 2019
<b>Analys</b> Inga barn som förvaltningen haft kännedom om har vräkt under 2019.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med stadsdelsnämnderna ansvara för att barnskötare, socialsekreterare och medarbetare inom äldreomsorgen erbjuds vidareutbildning och kompetensutveckling.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Enhetens medarbetare tar del av de utbildningar som erbjuds av socialförvaltningen. Ansökan om medel från kompetensutvecklingssatsningen för de myndighetsutövande enheterna inom avdelningen för social omsorg avslogs.			
  Socialnämnden ska i samarbete med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna utreda förutsättningarna att införa kompetenshöjande insatser om könsstymning genom att införa en särskild utbildning som riktas till personal inom skola, vård och socialtjänst.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Utbildning har erbjudits.			

Nämndmål:

## Invanarna i stadsdelsområdet lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

— Ingen

### Beskrivning

Arbetsätt som ska leda till att målet uppnås inom individ- och familjeomsorgen:

- Likställighet och rättssäkerhet
- Förebyggande insatser
- Tidiga insatser
- Evidensbaserade metoder
- Barnrättsperspektivet
- Trygga en stabil skolgång
- Bryta omfattande skolfrånvaro
- Allvarssamtal inom 48 timmar med förstagångsförbrytare under 18 år dit polis, socialtjänst, föräldrar och den unge själv kallas
- Motverka psykisk ohälsa bland barn och unga i särskilt utsatta grupper
- Uppsökande arbete riktat mot vuxna missbrukare
- Samverkan med skola, förskola, fritidsverksamhet, elevhälsa, förebyggande och uppsökande verksamhet, polis, m.fl.

- Förebygga hedersrelaterat våld och förtryck
- Utveckla insatser för barn i våldsbejakande extremistiska miljöer och förebygga radikaliserings till våldsbejakande extremism
- Stöd till våldsutsatta och våldsutövare i nära relationer
- Förebyggande arbete mot spelmissbruk
- Tillgänglig budget- och skuldrådgivning
- Förebygga vräkningar
- Stöd till barnfamiljer i osäkra boendeförhållanden
- Intensiva insatser vid utskrivning från slutenvård
- Peer Support
- Arbetslivsinriktade insatser för personer med psykiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- Långsiktigt stöd till medarbetare som utsatts för hot eller våld i sin myndighetsutövning

Arbetsätt som ska leda till att målet uppnås inom verksamheter som ger stöd och service till personer med funktionsnedsättning:

- Sysselsättning, ett arbete att gå till eller studera.
- Ledsagning och personlig assistans ska vara flexibla insatser.
- Internt och externt samarbete för att säkerställa att likställighet och samordning fungerar
- Brukarperspektiv och barns delaktighet i handläggningen
- Öka den enskildes inflytande
- Motverka att det förekommer våld
- Säkerställa kompetenser för att förebygga, uppmärksamma och motverka målgruppens utsatthet för våld av närstående och ge anpassat stöd och skydd till de som är i behov av det
- Heminstruktörer för synskadade och hörselskadade
- Samarbeta med organisationer och föreningar som arbetar med funktionsnedsättnings- och tillgänglighetsfrågor
- Anpassa socialtjänstens handläggning, insatser och skyddsåtgärder så att alla, oavsett funktionsförmåga, kan tillgodogöra sig hjälpen
- Rekryteringen av uppdragstagare sker utifrån individens behov och att den enskilde ges möjlighet att tidigt kunna påverka vem som blir utsedd.

### **Förväntat resultat**

Invånarna i stadsdelsområdet utvecklas utifrån sina förutsättningar, känner sig trygga och har en bra livskvalitet. Socialtjänsten uppmärksammar alla barn och vuxna som kan behöva stöd och erbjuder en modern, rättssäker och evidensbaserad socialtjänst i ett tidigt skede.

Alla barn i stadsdelsområdet har goda uppväxtvillkor och inget barn behöver uppleva våld eller förtryck. Barn och unga som riskerar att utvecklas ogynnsamt får det skydd och stöd som de behöver.

Personer med psykisk funktionsnedsättning får stöd att utifrån sina förutsättningar, delta i samhällets gemenskap och har ett arbete att gå till.

Vuxna och barn som är eller har varit utsatta för våld av närstående ges goda förutsättningar att kunna ta sig ur sådana relationer. Stödet till den enskilde vid övergrepp i rättsak gör att rättsprocessen obehindrat kan gå vidare.

Personer som får stöd och service utifrån funktionsnedsättning tillförsäkras integritet, självbestämmande och möjlighet att kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap. Insatserna är lättillgängliga och individuellt utformade. Biståndshandläggningen är rättssäker och likställig.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Förvaltningen ska samla allt uppsökande arbete riktat till personer som riskerar att förlora sin bostad på enheten för ekonomiskt bistånd och där utveckla arbetssätt som utgår ifrån en mer klientcentrerad arbetsform.	2019-01-01	2019-12-31	
✓	Handläggningen av ekonomiskt bistånd ska anpassas så att alla kan förstå och medverka.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Inom ramen för den genomförda omorganisationen 1 mars har en rutin- och metodutveckling påbörjats inom ekonomiskt bistånd. Boendestödet för vuxna missbrukare har infört öppen mottagning där enskilda klienter med insatsen boendestöd eller Case Manager kan komma utan att avtala tid rörande bland annat frågor om försörjningsstöd.				

Enhetsmål:

Invånarna i stadsdelsområdet lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Invånarna som är i behov av stöd får sammanhållna insatser som ökar förutsättningarna till ett självständigt liv. Detta innefattar även stöd i form av Budget och skuldrådgivning.

Inga barnfamiljer avhyses och fler vuxna som riskerar vräkning får bo kvar.

Barnfamiljer prioriteras att få tid för budget och skuldrådgivning. Barnens situation förväntas bli positiv då föräldrarna får kontroll över ekonomin.

### Analys

Målet uppnås genom att det finns ett vräkningsförebyggande arbete som motverkar att invånare i stadsdelsområdet vräks. Överskuldssatta erbjuds budget- och skuldrådgivning. Hemlösa försörjningsstödstagare får stöd av bolots och får råd i bostadssökande i boskola. Nyanlända erbjuds samhällsvägledning och guidning till föreningslivet.

KF:s inriktningsmål:

## 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

 Ingen

Nämndmål:

## Stadsdelsnämndens verksamheter gör medvetna val för att ta ansvar för miljön

— Ingen

### Beskrivning

Verksamheterna ska arbeta aktivt med att sortera matavfall, minska användningen av plast, förebygga att avfall uppstår, minska energiförbrukningen och göra klimatsmarta tjänsteresor. Förskolorna ska genomföra åtgärder på nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola.

### Förväntat resultat

Användningen av plast i verksamheterna minskar. Matavfall återvinns i hög grad där det är möjligt. Avfall som uppstår ska tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin. Energiförbrukningen i förvaltningen minskar. Alla förskolor uppnår nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Verksamheterna ska arbeta aktivt med att sortera matavfall.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Sopor sorteras i den omfattning som medges av de faktiska möjligheterna.			
✓ Verksamheternas medarbetare ska göra klimatsmarta tjänsteresor.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Enheten använder i första hand kollektivtrafik, gång och cykel.			

Enhetsmål:

Enhetens medarbetare arbetar aktivt för att göra miljövänliga val i verksamheten.

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

- Enheten ska i möjligaste mån inte köpa in eller använda produkter som inte är miljövänliga
- Vid behov av resande ska medarbetare ska så långt det går välja cykel, gå eller åka kollektivt vilket bidrar till minskad utsläpp
- matavfall sorteras

### Analys

Inköp görs ej av icke-miljövänliga produkter.

Bil och taxiresor undviks.

Sopor sorteras i den mån det finns möjlighet till detta.

KF:s inriktningsmål:

### 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

— Ingen

Nämndmål:

#### Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

— Ingen

#### Beskrivning

Verksamheterna ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i verksamheten. Enheterna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.

#### Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningens avdelningar ska utifrån sina verksamheter utforma ledningsrapporter i syfte att utveckla arbetet med uppföljning och dialog om verksamheternas resultat.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Ledningsrapporten är i bruk från den 15 april.			
✓ Prognosuppföljning	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Enhetschefen har, varje månad, prognosuppföljning tillsammans med ansvarig ekonomicontroller. Dock saknas fortfarande transparens inom budgetuppföljningsarbetet vilket försvårar för enhetschefen att ha en kontinuerlig kontroll över enhetens totalprognos.			

Enhetsmål:

Enhetens verksamhet har en långsiktigt hållbar ekonomi

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Verksamheten drivs inom givna ramar och uppfyller verksamhetens mål

#### Analys





Antalet försörjningsstödstagare har ökat i stadsdelsområdet och därmed har kostnaderna för ekonomiskt bistånd och handläggningskostnader ökat. De ökade kostnaderna har balanserats med intäkter från migrationsverket i form av generalschablon för nyanlända. För att kunna nå målet med en långsiktigt hållbar ekonomi krävs riktade insatser för att sänka kostnaderna som

syftar till att fler försörjningsstödstagare erhåller egen försörjning på ett tidigare stadium.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro	9,6 %			7,9 %		9 %	tas fram av nämnd	VB 2019
<b>Analys</b> Uppgifterna gäller ej anställda inom arbetsmarknad. Sjukfrånvaron har sjunkit på enheten och ligger i november 2019 på 4,84%.								
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %			2,2 %		2,3 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	VB 2019
<b>Analys</b> Uppgifterna avser ej anställda inom arbetsmarknad. Korttidsfrånvaron har sjunkit något men är fortfarande relativt hög.								

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en hälsosam arbetsmiljö.**

— Ingen

#### Beskrivning

Arbetsmiljö och rehabiliteringsarbetet sker i samverkan med de fackliga organisationerna samt med företagshälsovården. Förvaltningen arbetar hälsofrämjande genom handlingsplanen ”Hållbart arbetsliv”. Huvuduppdraget för projektet är att skapa en systematik kring hållbar arbetshälsa genom tre perspektiv: hälsofrämjande, förebyggande och efterhjälpande. Målet är att sänka sjukfrånvaron och höja medarbetarnöjdheten - detta ska öka nytta och kvaliteten för stadsdelens medborgare. En arbetsmiljöhandbok ska implementeras i hela förvaltningen för att säkerställa det systematiska arbetsmiljöarbetet, vilket ska leda till förbättrad arbetshälsa.

Arbetet med kompetensförsörjningen är ständigt pågående för att säkerställa hög kvalitet i verksamheterna. Det arbetet ska utvecklas och fördjupas systematiskt, utifrån stadens kompetensförsörjningsmodell UBARA (Utveckla, Behålla, Attrahera, Rekrytera, Avsluta).

#### Förväntat resultat

- Förvaltningen klarar kompetensförsörjningen i växande verksamheter
- Resultaten i medarbetarundersökningen har förbättrats - både avseende medarbetarskap och

### ledarskap

- Alla verksamheter har utvecklat det systematiska arbetsmiljöarbetet
- Sjukfrånvaron har minskat

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla enheter ska utifrån medarbetarundersökningens resultat göra en handlingsplan, som åtgärdas och följs upp under året	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> En handlingsplan har utarbetats.			
✓ Allmän visstidsanställning ska minimeras	2019-01-01	2019-12-31	
✓ Förbättra förutsättningarna för att anställa personer med funktionsnedsättning	2019-01-01	2019-12-31	

### Enhetsmål:

Enhetens medarbetare är professionella, engagerade och har en hälsosam arbetsmiljö

◆ Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

- God och hälsosam arbetsmiljö som är fri från diskriminering, kränkande särbehandling och trakasserier.
- God arbetssituation råder, medarbetare och chefer trivs
- Frisknärvaron är hög

### Analys

Problem i den psykosociala arbetsmiljön har uppdagats, handlingsplan är upprättad och är under genomförande. Under en period ökade sjukfrånvaron och det förekom arbetsrelaterade sjukskrivningar. Aktivt medarbetarindex (AMI) i medarbetarenkäten sjönk för de arbetsgrupper som tidigare utgjorde enheten för ekonomiskt bistånd och ligger på 63. Resultatet ligger under stadens och stadsdelens resultat. Handlingsplan m a a medarbetarenkäten har upprättas.

Det långsiktiga arbetet med att utveckla medarbetarskap och arbetsmiljö i mottagningen och utredningsgruppen inom ekonomiskt bistånd pågår men kommer att ta tid.



## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget

Enhet : Ekonomiskt bistånd

Enhetschef: Åsa Malmgren

Beloppen anges i Tkr

	Utfall i bokslut 2019	Budget	Awikelse
<b>Ekonomiskt bistånd</b>			
<i>Intäkter</i>			
Taxor och avgifter			0
Hysesintäkter	210		-210
Bidrag och ersättningar	14 651	1 900	-12 751
Försäljning av verksamhet			0
Övriga externa intäkter	36		-36
<b>Summa intäkter</b>	<b>14 897</b>	<b>1 900</b>	<b>-12 997</b>
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	14 577	15 206	629
Övriga personalkostnader	671	405	-266
Lokalkostnader	2 121	1 006	-1 115
Försörjningsstöd	59 643	47 545	-12 098
Entreprenader och köp av verksamhet	299	40	-259
Övriga kostnader	4 920	3 158	-1 762
<b>Summa kostnader</b>	<b>82 231</b>	<b>67 360</b>	<b>-14 871</b>
<b>Summa netto</b>	<b>67 334</b>	<b>65 460</b>	<b>-1 874</b>
<b>Konsument</b>			
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	600	602	2
Övriga personalkostnader			0
Lokalkostnader			0
Försörjningsstöd			0
Entreprenader och köp av verksamhet	302	398	96
Övriga kostnader			0
<b>Summa kostnader</b>	<b>902</b>	<b>1 000</b>	<b>98</b>
<b>Summa netto</b>	<b>902</b>	<b>1 000</b>	<b>98</b>

## Investeringar

## Medel för lokaländamål

## Övrigt

# Bedömning av nämndens interna kontroll

### Analys

Det har under 2019 inte genomförts någon egenkontroll av handläggningen inom ekonomiskt bistånd.

### Kvalitetsarbete

Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som stöd för drift, utveckling och uppföljning av verksamhetens kvalitet.

Under året har fem rapporter enligt lex Sarah rörande handläggningen av ekonomiskt bistånd inkommit. Samtliga rapporter om missförhållanden har uppmärksammats av kollegor i andra arbetsgrupper. Fyra av fem rapporter utreds. I tre fall är utredningarna färdigställda och i dessa fall har bedömningen gjorts att händelserna utgjorde missförhållanden. En utredning är ännu ej färdigställd. Att uppmärksamma missförhållanden och att vidta åtgärder som förhindrar att likande situationer uppkommer igen är ett viktigt verktyg för kunskap om verksamheten och dess utveckling emot en bättre kvalitet.

Två klagomål i enskilda ärenden har registrerats. Ett rörde handläggning och beslut som låg flera år tillbaka i tiden. Klagomålet är besvarats skriftligt. Ett rörde bemötande och har lett till att klienten har fått byta handläggare.

I samband med företagshälsovårdens undersökning av den psykosociala arbetsmiljön uppmärksammades behov av gemensamma rutiner som är kända och tillämpas på tre områden. Detta är inte bara en fråga som berör arbetsmiljö utan är även en fråga för kvalitetsutveckling. Nya rutiner har tagits fram och implementeras.

Dokumentation i ärenden om myndighetsutövning är väsentligt för rättssäkerheten. En dokumentationsrutin har förankrats hos socialsekreterarna

## Övrigt

Berörda medarbetare tar del av verksamhetsberättelsen på APT 11/3.