

Social resursnämnd



Göteborgs  
Stad

# Årsrapport 2016

## Social resursnämnd

---

## Innehållsförteckning

<b>1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Förvaltningsövergripande .....</b>	<b>6</b>
2.1 Analys av årets utfall .....	6
2.2 Värdering av eget kapital.....	7
2.3 Intäkt-, kostnads- och personalvolymsutveckling.....	7
2.4 Utveckling inom personalområdet.....	8
2.5 Kommunikation.....	10
2.6 Viktiga framtidsfrågor .....	11
2.7 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag .....	12
2.7.1 Ekonomisk uppföljning m a a flyktingsituationen.....	12
2.7.2 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah.....	13
2.7.3 Intern kontroll.....	13
2.7.4 Nationella minoriteter .....	14
2.7.5 Sponsring.....	14
2.7.6 Social ekonomi .....	14
2.8 Resultat enligt organisationsstrukturen.....	15
<b>3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag .....</b>	<b>18</b>
3.1 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges prioriterade mål .....	18
3.2 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag.....	21
3.3 Sammanfattande uppföljning av processägarskap.....	23
3.4 Uppföljning av nämndens uppdrag.....	26
3.5 Uppföljning av förvaltningens mål: Kund-/brukarorienteringen ska öka.....	26
<b>4 Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde .....</b>	<b>29</b>
4.1 Boende och socialjour .....	29
4.2 Stöd till familjer och individer.....	33
4.3 Funktionsstöd.....	37
4.4 Integration.....	41
4.5 Social utveckling .....	44
4.6 Tillståndsenheten .....	49
4.7 Enheten för insatser till EU-medborgare .....	50
<b>5 Uppföljning av handlingsplaner och program .....</b>	<b>53</b>
<b>6 Bokslut.....</b>	<b>58</b>
6.1 Sammanfattande analys .....	58
6.2 Resultaträkning.....	58
6.3 Balansräkning .....	60

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Resultaträkning*

*Bilaga 2: Balansräkning*

## 1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning

Social resursnämnd ska stödja stadsdelsnämnderna, övriga nämnder och styrelser inom det sociala området. Nämnden ska bidra till hållbar utveckling och bedriva verksamheter där en kommungemensam verksamhet är effektivast.

### Förvaltningen har klarat sina uppdrag trots stora påfrestningar

Social resursförvaltning har klarat en snabb expansion inom integrationsområdet följt av nedmontering. Påfrestningarna har varit stora och omställningen pågår. Granskningar av förvaltningens hantering under flyktingkrisen har och kommer att blottlägga misstag då omfattande beslut fattades under mycket svåra förutsättningar. Det är angeläget att vi påminner oss om att beslut i krislägen inte fattas med facit i hand utan vi först senare kan se hur prognoser och förändringar föll ut. Förvaltningen arbetar intensivt för att minimera de ekonomiska riskerna som kostnaderna för flyktingmottagandet har medfört. Den faktiska ersättningen från staten för 2015 och 2016 är en mycket stor osäkerhetsfaktor. Förändringar i lagstiftningen leder till att ensamkommande får avvisningsbeslut och att personalens fokus flyttas från integration till andra utmaningar i verksamheten.

Förvaltningen har bidragit till att staden kunnat ta emot och ordna bostäder för 880 vuxna och barn utifrån Bosättningslagstiftningen. Samtidigt har vi drivit och utvecklat förvaltningens alla övriga verksamheter.

Vi har samorganiserat korttidsboendena som flera stadsdelar tidigare ansvarade för. Allt fler personer får egna eller kommunala kontrakt inklusive Bostad först. Fler personer med psykisk funktionsnedsättning som står långt från arbetsmarknaden, har genom IPS-modellen (Individual placement and support) kommit ut i sysselsättning, totalt 382 de senaste fyra åren. Barnperspektivet får allt större genomslag i våra verksamheter, särskilt inom stöd till familjer och individer, där verksamheterna sammanlagt träffat 2100 barn och unga upp till 18 år samt vuxna till 2800 berörda barn.

I rollen som processägare för *Jämlikt Göteborg* ser vi en ökad samsyn kring social hållbarhet i staden och konkreta exempel av arbetet inom alla fokusområden. Bland annat familjecentraler, *Staden vi läser för våra barn*, ökad skolnärvaro, Riktigt viktiga jobb, pilotprojektet Hela Hammarkullen, idésluss mellan offentlig, privat och idéburen verksamhet, för arbete och integration.

### Brukarens röst är starkare

Förvaltningens verksamheter utgår i allt högre utsträckning från vad kunderna och brukarna efterfrågar. Vi lyssnar till brukarnas behov i högre utsträckning än att enbart utgå från professionens bedömningar. Det leder till att brukarna är mer delaktiga och vi ser att det får positiva resultat i utförandet av våra insatser.

### Ökad samverkan i staden

En ökad samverkan mellan förvaltningen och stadsdelarna i framtagandet av handlingsplaner och plattformarbete leder till ökad likabehandling och kvalitet. Det stärker också samarbetet mellan oss. Idag finns en helt annan öppenhet mellan våra verksamheter i staden än tidigare. Utvecklingen är positiv, men det finns också utmaningar att omsätta det vi tillsammans planerar till praktik.

## **Personal**

Antalet tillsvidareanställda har 2016 ökat med cirka 20 procent. Det beror främst på att förvaltningen tagit över korttidsboendena från stadsdelarna. Antalet anställda har även ökat inom Integrationsområdet och stödfunktionerna. Många nyanställda chefer och medarbetare har inneburit stora påfrestningar på verksamheten. Under andra halvåret har vi börjat anpassa verksamheten inom Integrationsområdet utifrån förändrade förutsättningar. Det innebär bland annat en minskning av personal. Även inom andra verksamhetsområden ser vi en ökande personalomsättning. Vi behöver fortsatt fokusera på att vara en attraktiv arbetsgivare där arbetsmiljöfrågorna och konkurrenskraftiga löner är viktiga faktorer.

## **Ekonomi**

2016 års resultat är 6 321 tkr. Förvaltningen har ökat omsättningen med 652 273 tkr jämfört med 2015. Resultatet beror främst på att Center mot hemlöshet inte startat, att nämndbidrag reserverats för att täcka underskott inom Socialjouren och Familjerätten samt att ökningen av overheadintäkter som förvaltningens expansion medfört inte fullt ut omvandlats till verksamhet. Utifrån förvaltningens tillväxt och den osäkra ekonomiska situationen inför 2017 innebär resultatet en välbehövlig möjlighet att stärka det egna kapitalet som gör att förvaltningen står bättre rustad för kommande utmaningar.

Förutsättningarna inför 2017 innehåller flera utmaningar. Omställning och anpassning inom Integrationsområdet ger stora ekonomiska påfrestningar. Den påverkar också förvaltningens stödfunktioner. Därtill kommer osäkerheten kring faktisk ersättning från Migrationsverket för verksamheten under 2015 och 2016. Ekonomiska problem finns också till följd av låg beläggning inom våra korttidsvistelser, ökade kostnader till följd av befolkningsutvecklingen inom Socialjouren och Familjerätten utan att nämndbidraget skrivs upp samt ökade kostnader för IT.

## 2 Förvaltningsövergripande

### 2.1 Analys av årets utfall

	Utfall	Aktuell budget	Avvikelse	Utfall 2015
Intäkter	1 345 520	1 479 860	-134 340	808 599
Kostnader	-1 871 599	-2 010 260	138 661	-1 303 165
Nettokostnad	-526 079	-530 400	4 321	-494 566
Kommunbidrag	532 400	530 400	2 000	498 700
Resultat	6 321	0	6 321	4 131
Eget kapital	41 321	35 000	6 321	34 134
Lönekostnad exkl arvoden	-583 096	-635 682	52 586	-464 913
Arbetad tid (årsarbetare)	1 657			1 355
Lönekostnad per årsarbetare	-352			-343

Årets resultat uppgår till 6 321 tkr. I uppföljningsrapport 3 lämnade vi en prognos på 0 tkr. Avvikelsen mot prognosen härrör främst till bättre ekonomiskt resultat inom Boende och socialjour, Integration och Övrig (förvaltningsgemensam) verksamhet. Förvaltningen fortsätter att växa, om än inte i den utsträckning som budgeterats, och har ökat omsättningen med 652 273 tkr jämfört med 2015.

Utvecklingen inom Integrationsområdet och omställningsarbetet som gjorts har bidragit till svårigheter i att prognostisera det ekonomiska utfallet inom verksamhetsområdet. Verksamheten finansieras i huvudsak av statsbidrag och förvaltningen återsöker medel från Migrationsverket. Statsbidragen erhålls med lång eftersläpning och uppbokningen av intäkter har gjorts utifrån försiktighetsprincipen.

På en övergripande nivå har både intäkter och kostnader varit lägre än budgeterat. Skillnaden mellan faktiska och budgeterade intäkter uppgår till -134 340 tkr. Bidragsintäkterna är 121 035 tkr lägre än budgeterat medan övriga intäkter sammantaget underskrider budget med 13 305 tkr. Orsaken är att när budgeten lades för 2016 räknade förvaltningen med ett högre antal nyanlända än som sedan blivit fallet.

Förvaltningens sammanlagda kostnader är 138 661 tkr lägre än budgeterat. Anledningen till differensen kan i huvudsak hänföras till verksamhetsområdet Integration med samma förklaring som för intäkterna.

Förvaltningens positiva ekonomiska resultat jämfört med budget beror främst på överskott inom Övrig (förvaltningsgemensam) verksamhet. Detta beror i huvudsak på att uppdraget att öppna ett Center mot hemlöshet till följd av svårigheter att hitta lämpliga lokaler inte startat, att nämndbidragsmedel reserverats för att täcka underskott inom socialjour och familjerätt samt att den ökning av overheadintäkter som förvaltningens expansion medfört inte till fullo omvandlats till verksamhet. Med tanke på förvaltningens tillväxt och den osäkra ekonomiska situationen 2017 innebär det positiva resultatet en välbehövlig möjlighet att stärka det egna kapitalet som gör att förvaltningen står bättre rustad för kommande utmaningar.

Mer information om de ekonomiska resultaten för respektive verksamhetsområde finns under avsnitt 2.8.

Förutsättningarna inför budget 2017 innehåller flera utmaningar. Utvecklingen inom Integrationsområdet med omställning och anpassning av verksamheten utifrån både ett minskat platsbehov och till följd av aviserade förändringar avseende lagstiftning,

överenskommelse om mottagande och ersättningssystem bidrar till stora påfrestningar på ekonomin. Omställningen påverkar också förvaltningens stödfunktioner. Därtill kommer osäkerheten kring faktisk ersättning från Migrationsverket för den verksamhet som bedrivits under 2015 och 2016. Även inom övriga verksamhetsområden i förvaltningen finns ekonomiska problemområden, exempelvis en för låg beläggningsgrad på våra korttidsboenden och vårt korttidshem, ökande kostnader utifrån stadens befolkningsutveckling utan att nämndbidraget skrivs upp inom socialjour och familjerätt samt ökade it-kostnader med mera.

I jämförelse med föregående år har förvaltningens lönekostnader exklusive arvoden ökat med 118 183 tkr till 583 096 tkr. Antalet årsarbetare uppgår till 1 657 personer, vilket är en ökning med 302 stycken. Ökningen finns i huvudsak inom Integration och inom Funktionsstöd som inför 2016 tog över korttidshemsverksamhet från stadsdelarna.

## 2.2 Värdering av eget kapital

I bokslutet för 2016 redovisas ett eget kapital på 41 321 tkr. De kommuncentrala riktlinjerna kring eget kapital baseras på nämndernas omsättning. Under 2016 omsatte nämnden 1 871 599 tkr att jämföra med 1 303 165 tkr 2015. Ökningen medför att riktnivån för maxvärdet ökar från 35 000 tkr till 50 000 tkr. Den grundläggande tanken bakom stadens styrmodell kring storleken och hanteringen av det egna kapitlet är att ge nämnderna möjlighet att parera situationer med hastigt förändrade förutsättningar.

Omsättningsökningen under 2016 och omställningskraven som nämnden står inför 2017 gör att nämnden har ett ökat antal utmaningar och risker att beakta som beskrivs under avsnitt 2.1 Analys av årets utfall. I budget 2017 beräknas att nästintill två tredjedelar av verksamheten finansieras av andra källor än kommunbidraget. Denna finansieringsmix ökar osäkerheten i planeringsförutsättningarna och kan snabbt bidra till svängningar i nämndens ekonomiska utfall.

Den samlade bedömningen av de utmaningar och risker nämnden står inför medför att det är önskvärt att nämnden får tillgodogöra sig årets resultat fullt ut och att det egna kapitalet ökas på till 41 321 tkr i enlighet med bifogad balansräkning. Ökningen innebär att nämnden fortfarande håller sig inom stadens riktlinjer.

## 2.3 Intäcks-, kostnads- och personalvolymsutveckling

	År 2015	År 2016
Intäcksutveckling	45,3 %	66,4 %
Kostnadsutveckling	30,4 %	43,6 %
Nettokostnadsutveckling	11,6 %	6,4 %
Lönekostnadsutveckling (exkl arvoden)	20,8 %	25,4 %
Personalvolymsutveckling	16,0 %	22,3 %

Förvaltningen har expanderat under 2016. I jämförelse med 2015 har intäkterna ökat med 536 922 tkr och nämndens kommunbidrag har ökat med 33 700 tkr. Samtidigt har kostnaderna ökat med 568 435 tkr.

De största intäktsökningarna i förhållande till 2015 avser ökade statsbidrag för verksamhet riktad till nyanlända. Betydande intäktsökningar finns också från försäljning av verksamhet inom Funktionsstöd till följd av övertagandet av korttidshem från

stadsdelarna, men även inom Boendeverksamheten.

Kommunbidragsökningarna i förhållande till föregående år avsåg främst:

- Indexuppräkning 9 202 tkr
- Helårseffekt nytt äldreboende Kallebäck 7 215 tkr
- Center mot hemlöshet 7 000 tkr
- Utsatta EU-medborgare och papperslösa 3 000 tkr
- Jämlikt Göteborg 4 750 tkr
- Jämställda löner 2 500 tkr
- Stöd till personer som vill lämna kriminalitet 1 700 tkr

Till följd av nya uppdrag och expansion inom befintliga uppdrag har kostnaderna ökat. Huvuddelen av kostnadsökningarna avser kostnader för personal (167 879 tkr), lokaler (22 520 tkr) samt köp av platser från externa leverantörer (333 483 tkr). Den största expansionen av såväl intäkter, kostnader och medarbetare har skett inom verksamhetsområdet Integration.

Nettokostnadsutvecklingen för nämnden överensstämmer i det närmaste med den kommunbidragsökning som nämnden fått tillsammans med årets resultatförbättring. Då lönekostnaderna har ökat med drygt 25 procent och personalvolymen med 22 procent har lönekostnadsökningen per årsarbetare landat på ungefär tre procent vilket kan anses rimligt utifrån årets löneavtal och satsningar i form av jämställda löner.

## 2.4 Utveckling inom personalområdet

### Kompetensförsörjning

Anställningsform	2015	2016
Alla	1990	2 074
Tillsvidare	1136	1 384
Tidsbegränsad	221	134
Timavlönad	633	556

Första halvåret 2016 präglades av en fortsatt ökning av antal tillsvidareanställda medarbetare. Orsakerna var att:

- rekryteringar av chefer och medarbetare inom Integration genomfördes i stor utsträckning under 2015 och många påbörjade sina tjänster under våren 2016,
- förvaltningen övertog 100 nya medarbetare på sju Korttidsboenden,

stödfunktionerna HR, Ekonomi och verksamhetsstöd anpassade sig till den växande förvaltningen.

Under andra halvan av 2016 bromsade tillväxten och istället startade en anpassning av antalet medarbetare inom Integrationsområdet. Inför 2017 kommer antalet anställda fortsatt att minska inom verksamhetsområdet samt stödfunktioner.

Utöver expansion och anpassning har rörligheten i förvaltningen ökat till cirka 16 procent till följd av att medarbetare lämnat förvaltningen och nya rekryterats. Socionomer och specialister inom stödfunktioner och i verksamheten är starkt efterfrågade grupper på arbetsmarknaden och lönekonkurrensen är omfattande. Förvaltningen behöver lägga stort fokus på att vara attraktiv genom framförallt en god arbetsmiljö och konkurrenskraftiga löner för att minska omsättningen.



## **Deltidsanställda och timavlönade medarbetare**

Förvaltningen har 80 medarbetare som är deltidanställda (jämfört med 68 2015). Ökningen beror på tillkomsten av korttidshemmen. Merparten av deltidanställningarna beror på personliga skäl, som till exempel partiell sjukersättning.

Andelen arbetad tid av timavlönade har ökat i förvaltningen och utgör 2016 11 procent (10 procent 2015) av den arbetade tiden. Ökningen förklaras av att korttidshemmen har tillkommit till förvaltningen, första månaderna 2016 bemannades fortfarande tillfälliga ankomstboenden av timavlönade samt att Integrationsområdet haft en instabil bemanningssituation under året till följd av såväl expansion som neddragningar. Förvaltningen har under 2016 startat upp en bemanningsenhet vilket under 2017 förväntas bidra till en minskning i andelen arbetad tid av timavlönade. Enheten har utöver korttidsrekrytering även i uppdrag att stötta verksamheterna i schemaplanering så att de kan ha en stabil grundbemanning med månadsavlönade medarbetare.

## **Sjukfrånvaro**

Sjukfrånvaron i förvaltningen är 8 procent (8,9 procent för hela Göteborgs stad) och ligger kvar på samma nivå som 2015. Verksamhetsområde Funktionsstöd har högst sjukfrånvaro, 11,4 procent. De största förändringarna inom området är att sjukfrånvaron ökat inom Förvaltarenheten och sjunkit på Dalheimers Hus, även om enheten fortfarande har en hög sjukfrånvaro. De större yrkesgrupper inom förvaltningen som har en hög sjukfrånvaro är Stödassistenter 11,3 procent, Undersköterskor 10,9 procent samt Behandlingsassistenter 10,6 procent. Förvaltningen arbetar aktivt med rehabilitering för sjukskrivna medarbetare med stöd av företagshälsovård.

## **Arbetsmiljö**

Förvaltningen arbetar för att minimera de största arbetsmiljöriskerna:

- Förändringar inom Integrationsområdet med anpassningar av uppdrag och omfattning utmanar arbetsmiljön ur ett organisatoriskt perspektiv. Rutiner för hur verksamhet och arbetsmiljöarbetet ska bedrivas behöver komma på plats och förankras och kompetens behöver utvecklas. De omställningsbehov som uppkom under 2016 har hanterats via externa avgångar och erbjudanden om nya placeringar inom verksamhetsområdet. Den snabba förändringstakten i kombination med den mediala granskning kring verksamhetsområdet under 2016 kommer även under 2017 ställa stora krav på den interna kommunikationen i alla led för att skapa arbetsplatser som främjar hälsan för medarbetarna.
- Risk för hot och våld kommer aldrig att helt kunna undanröjas i den verksamhet förvaltningen bedriver och det förebyggande arbetet behöver ständigt upprätthållas. Förvaltningen har utvecklat verktyg för att kartlägga riskerna och förebyggande åtgärder som upprättande av rutiner och kompetensutveckling bedrivs kontinuerligt.
- Arbetsbelastningen har ökat i många verksamheter där befolkningsutvecklingen genererar ett högre tryck och/eller där målgrupper har en svårare problematik. Det gäller till exempel Familjerätten, Socialjouren, olika samtalsmottagningar, Bergsjöhöjd, Kallebäck och Förvaltarenheten. Dessa verksamheter kompenseras inte vid förändringar av stadens resursfördelningsmodell. För att upprätthålla servicen har effektiviseringar genomförts genom till exempel nya arbetsmetoder, men ökade behov utmanas av utarmningen av resurser.

Under 2016 har grundläggande utbildningar i systematisk arbetsmiljö samt utbildningar i den nya lagstiftningen om organisatorisk och social arbetsmiljö erbjudits till alla chefer och skyddsombud i förvaltningen.

## **Lönebildning**

Förvaltningen når inte fullt ut upp till de lönepolitiska målen under 2016. Behandlingsassistenter, stödassistenter och undersköterskor är de största yrkesgrupperna där lönerna understiger de lönepolitiska målen. Särskilda satsningar under 2016 finansierades, utöver tilldelade medel, genom omfördelning av resurser och effektiviseringar i verksamheten. Förvaltningen utmanas av att löneökningsbehoven under flera år varit större än indexhöjningar av priser, kommunbidrag och statliga ersättningar samt att konkurrensen på arbetsmarknaden har ökat.

## **2.5 Kommunikation**

Våren 2016 antog kommunfullmäktige Göteborgs Stads kommunikationsprogram med bland annat gemensamma mål för intern och extern kommunikation som hela organisationen ska bidra till. Nedan redovisar förvaltningen hur långt vi har kommit i kommunikationsarbetet och hur stadens kommunikationsstrategi beaktas.

### **Mål för extern kommunikation 2016-2019**

Enligt staden ska kommunikationen bidra till att boende, besökare och näringsliv:

- *känner till vad staden gör och varför och hur de kan ta del av de tjänster och den service som staden erbjuder,*
- *förstår när och hur de kan vara med och påverka,*
- *upplever stadens kommunikation som aktiv, öppen, trovärdig och tillgänglig.*

Förvaltningens kommunikatörer ger löpande kommunikationsstöd till verksamheterna. Det handlar om insatser i form av kommunikationsplanering, information på webben och intranätet, produktion av trycksaker, nyhetsbrev, pressmeddelanden och sociala medier med mera.

Förvaltningen har varit med i media 643 gånger under 2016. Det är en ökning jämfört med tidigare år. Huvuddelen av inslagen har varit av positiv eller neutral karaktär. Vi kommer att analysera publiciteten i ledningsgrupperna.

Förvaltningen har under året återigen granskats av SVT:s program Uppdrag Granskning men även av andra medier. I perioder har upp till 15 medarbetare arbetat enbart med att sekretessgranska och lämna ut handlingar. Trots att vi dessutom varit i en mycket svår situation där det granskande området Integration omorganiserats och minskats ned, har vi arbetat hårt för att vara öppna och tillgängliga.

Kommunikationen ska bidra till att Göteborgs Stads medarbetare:

- *förstår hur de bidrar till stadens och verksamhetens mål och känner sig delaktiga i Göteborgs Stads utveckling*
- *känner delaktighet, engagemang och samhörighet på sitt arbete.*

Under 2016 har alla chefer i förvaltningen gått en tredagars utbildning i kommunikativt ledarskap. Utbildningen var mycket uppskattad och syftade till att bidra till målen ovan.

## **Stadens kommunikationsstrategi**

Vi arbetar mycket aktivt med strategin och har fått in budskapet "Göteborg är den jämlika staden som bidrar till ett gott liv för alla." Det är numera ett centralt budskap i stadens kommunikationsplattform. En manual för kommunikation kring Jämlikt Göteborg finns nu på stadens intranät. Arbetet med Jämlikt Göteborg genomsyrar stora delar av staden och börjar också uppmärksammas i medier och även nationellt.

## **2.6 Viktiga framtidsfrågor**

### **Skillnader i hälsa och livsvillkor**

Det finns en tydlig polarisering och segregation i Göteborg, där skillnaderna mellan stadens stadsdelar där livsvillkor, socioekonomi och kriminalitet är stora.

Konsekvenserna och effekterna av polariseringen tar sig olika uttryck i olika delar av staden, men syns tydligast i de särskilt utsatta områdena. Ojämligheten är en av våra största utmaningar för att uppnå större sammanhållning, tillit, god hälsa och minskad social oro samt polarisering, det vill säga hela staden social hållbar. Att minska skillnader i hälsa och livsvillkor är en långsiktig och viktig framtidsfråga i staden.

### **Flexibilitet och snabb anpassning**

Händelser i världen och nationella och internationella politiska beslut påverkar förvaltningen i stor utsträckning. En viktig framtidsfråga för förvaltningen är därför att kunna arbeta flexibelt och snabbt anpassa verksamheten utifrån förändrade behov.

Erfarenheter av förvaltningens snabba expansion av och hantering av den akuta flyktingkrisen har på olika sätt kostat på organisationen. Att arbeta flexibelt och snabbt ställa om utifrån förändrade behov ställer därför stora krav på vår ledning och styrning.

### **Tydliga prioriteringar för en ekonomi i balans**

Förvaltningens arbetar systematiskt för att utveckla verksamheterna utifrån brukares och kunders behov. Men det kommer inte räcka. Inom myndighetsutövande verksamheter ökar inte de ekonomiska resurserna (kommunbidraget) i takt med befolkningsutvecklingen och förändrade och mer komplexa behov. Med många nyanlända som behöver stöd har utmaningarna att hantera förvaltningens uppdrag med befintliga resurser blivit ännu större. Förvaltningen kommer inte kunna tillgodose behoven på samma sätt eller i samma omfattning som tidigare. Viktiga framtidsfrågor är därför att göra prioriteringar inom förvaltningens uppdrag och säkerställa en ekonomi i balans.

### **Tillgång på bostäder**

Tillgången på bostäder har blivit en ännu mer angelägen fråga utifrån mängden nyanlända som kommer till Göteborg. Förvaltningen samverkar med olika aktörer men äger inte frågan. Det är inte bara en framtidsfråga, utan en högst aktuell fråga som vi som ansvariga i staden behöver prioritera. Vi behöver agera mer effektivt för att öka tillgången på bostäder för att befintliga skillnader och sociala problem inte ska öka, med långsiktiga negativa konsekvenser som följd.

## Långsiktiga och hållbara strukturer och delaktighet för att nå ett jämlikt Göteborg

Förvaltningen och staden behöver både hantera problem som kräver snabba lösningar och samtidigt arbeta med de långsiktiga hållbara sociala strukturerna och sammanhangen. Det behövs för att skapa trygghet i bostadsområden och arbetsliv. Men det är också nödvändigt för att företag ska kunna etablera sig och skapa fler arbetstillfällen och för att ge barn de förutsättningar som behövs när de växer upp. Vi behöver se förebyggande och tidiga insatser som investeringar och inte som kostnader. Sociala investeringar kommer att vara avgörande för att långsiktigt bli ett jämlikt Göteborg.

Det är en stor utmaning för staden att ta emot och skapa förutsättningar för nyanlända att etablera sig i Göteborg. Vi behöver både ha fokus på bostäder och arbete för nyanlända, men också arbeta med värdegrundsfrågor, mänskliga rättigheter och demokrati.

Effekterna som vi ser av byråkratiska processer inom offentliga myndigheter, bland annat inom Arbetsförmedlingen och Migrationsverket är oroande. De orimligt långa väntetiderna påverkar nyanländas förutsättningar för etablering i samhället och får negativa konsekvenser för samhället. Det finns risk att skillnaderna i Göteborg ökar, snarare än minskar och att situationen kan förvärras med fler papperslösa som följd av avslag på asylansökningar.

### Kompetensförsörjning

Rekryteringssvårigheterna har ökat i förvaltningen för flera yrkesgrupper. För att klara kompetensförsörjningen behöver vi fortsatt fokusera på att vara en attraktiv arbetsgivare för att behålla våra medarbetare och attrahera nya, arbetsmiljöfrågorna och konkurrenskraftiga löner är viktiga faktorer.

## 2.7 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

### 2.7.1 Ekonomisk uppföljning m a a flyktingsituationen

#### Kostnader och intäkter

Verksamhet/Insats	Kostnader	"Flyktingstatsbidrag"	Övriga intäkter	Nettokostnad
Boende (asyl, PUT, ankomst)	-703 434	669 739	34 316	621
Etableringsenhet, Integrationscentrum, Flyktingadministration	-110 798	102 969	5 088	-2 741
Övrigt	-12 966	12 666	0	-300
<b>SUMMA</b>	<b>-827 198</b>	<b>785 374</b>	<b>39 404</b>	<b>-2 420</b>

#### Statsbidrag från Migrationsverket

	2016-12-31	2015-12-31
Kostnader som nämnden har sökt eller avser att söka statsbidrag för från Migrationsverket avseende 2016 eller tidigare och där nämnden ännu inte har fått beslut	491 000	
Intäktsbokförda fordringar på Migrationsverket	432 464	205 362

Bruttokostnaden för nämnden för 2016 uppgår till 827 198 tkr och merparten av kostnaderna avser olika boendeformer som bedrivits både i egen regi och på entreprenad. Utöver intäkter från "flyktingstatsbidrag" och ett mindre nämndbidrag finansieras verksamheten även av övriga intäkter såsom momsbidrag, projektbidrag samt sålda platser. Fordran på staten per 2016-12-31 uppgår till 432 464 tkr vilket är en ökning med 227 102 tkr jämfört med 2015.

För att hantera riskerna avseende osäkerheten kring ersättningar från Migrationsverket för 2015 och 2016 har försiktighetsprincipen tillämpats genom att exempelvis 80 procent av den rörliga ersättningsdelen för asyl- och put-boenden samt kostnaden för ankomstboenden intäktsbokförts. Under 2016 har ett omställnings- och anpassningsarbete inletts för att minska platsantalet samt anpassa dem utifrån bedömt behov. Här ser vi ekonomiska risker för 2017 utifrån ingångna avtal, volymer och ersättningsnivåer. Sedan hösten 2016 får nämnden regelbunden rapportering från förvaltningen om hur arbetet fortlöper.

### **2.7.2 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah**

	Kvartal 4 2016	Totalt 2016
Antal anmälningar enligt Lex Maria	0	0
Antal anmälningar enligt Lex Sarah	0	5

Förvaltningen har inte haft några anmälningar enligt lex Maria eller lex Sarah under kvartal 4 2016.

### **2.7.3 Intern kontroll**

Risikanalyser inför 2016 och kontrollplanen präglades av flyktingmottagandet under hösten 2015. Förvaltningen har i huvudsak arbetat förebyggande med åtgärder för att hantera riskerna. Åtgärder eller kontroller har genomförts för samtliga 14 förvaltningsrisker. I vissa fall har åtgärderna anpassats till förändrade behov. Uppföljning av kontrollplanen visar att flera processer fungerar tillfredsställande. Identifierade utvecklingsbehov ger underlag till förbättringar. Kort om uppföljningen av förvaltningsrisker:

- Slutrapporten från översyn av förvaltningen som gjordes av extern konsult gav underlag för att stärka styrning och ledning. Arbetet pågår med flera åtgärder och anpassas till förändrade behov.
- Åtgärd har genomförts för att förbättra möjligheten att arbeta med de strategiska kommunikationsfrågorna.
- Förvaltningen hanterade den akuta flyktingsituationen utan att någon verksamhet stängdes ner. Däremot fick vissa arbetsuppgifter stå tillbaka.
- En bemanningsenhet har startat och ger tillsammans med förändrad situation inom integrationsområdet bättre förutsättningar att introducera nya medarbetare.
- En kartläggning inom inköp- och upphandling har genomförts och åtgärder har identifierats.
- Inom kompetensförsörjning och rekrytering finns utvecklingsbehov.

I kontrollplanen ingår också 14 verksamhetsrisker, för vilka förebyggande åtgärder och efterhandskontroller har rapporterats. Uppföljningen av dessa ger underlag till förbättringar i verksamheterna och åtgärder pågår inom flera områden.

Som ett steg i anpassning till nya riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll har förvaltningen tidigare lagt uppföljning av kontrollplanen. Vi planerade även att nämnden skulle besluta om kontrollplan 2017 i samband med budget, men förändrade arbetssätt krävde mer tid. Förvaltningen och nämnden har haft en dialog om risker och kontroller vilket syftade till ökad förståelse för risker och förankring av kontrollplan 2017.

Förvaltningen strävar efter att öka medvetenheten och hanteringen av risker på alla nivåer i organisationen. Under 2016 har vi förbättrat stödet i anvisningar i verksamhetsplan och chefernas årsrapport för att se till att risker hanteras.

Förvaltningen har under året med hjälp av externa konsulter granskat flyktningmottagandet och förvaltningens mellanhavande med leverantör av boende. Det har visat på brister som uppstått som förvaltningen nu arbetar för att åtgärda.

#### **2.7.4 Nationella minoriteter**

Personer som har finska som modersmål har rätt att få äldreomsorg helt eller delvis på finska, eftersom Göteborg är del av finskt förvaltningsområde.

Andelen finländare på äldreboendet Bergsjöhöjd var tidigare 20-30 procent, men har minskat under de senaste åren. Fortfarande är det dock flera boende som talar finska. Vi har också personal som talar finska vilket innebär att finländare har möjlighet att ha samtal på sitt modersmål. Finska kyrkan håller också regelbundna gudstjänster på boendet och även andra aktiviteter anordnas med finska som grundspråk.

#### **2.7.5 Sponsring**

Social resursnämnd har inte fattat beslut om sponsringsåtagande under 2016.

#### **2.7.6 Social ekonomi**

Samverkan med organisationer inom social ekonomi är utbredd inom förvaltningens verksamhetsområden. Bland annat kring insatser för att lämna kriminalitet, för våldsutsatta kvinnor, inom hemlöshetsområdet, missbruksområdet, för EU medborgare, ensamkommande flyktningbarn, ungdomsanställningar och ökat brukarinflytande.

Utvecklingsledare har kopplats till de fyra fokusområdena inom Jämlikt Göteborg, för att etablerat nya kontaktytor mellan social ekonomi och kommunen.

Förvaltningen deltar i EU projektet 1000 jobb som har bidragit till att fler personer fått anställning i arbetsintegrerande sociala företag.

Genom SKL:s nationella nätverk kring socialt företagande har vi ökat kunskapen om hur landet i stort arbetar med sociala företag, framför allt arbetsintegrerande sociala företag, och hur de olika Samordningsförbunden stödjer arbetsintegreringen i de sociala företagen. Det har blivit tydligt att Göteborgs stad ligger i framkant med stöd och konsultation.

För att öka kunskapen om social ekonomi har vi lanserat webbtidningen MedVerkan, hållit utbildningsdagar och dialogmöten kring samverkan och utgjort stöd kring samverkan och nätverksbyggande.

Förvaltningen har tagit fram en rutin för användandet av Idéburet Offentligt Partnerskap, IOP. Intresset för IOP är stort och formen har fått genomslag, både inom

förvaltningen och i staden i stort. Det finns fortsatt stor efterfrågan på processtöd vilket är ett viktigt uppdrag för att värna metoden. Kunskapsbehovet i staden är skiftande vilket gör att behovet av riktade insatser är stort.

Inom uppdraget om stöd till social ekonomi har vi under året utvärderat den lokala överenskommelsen och dess handlingsplaner. Deltagande i implementering av den nationella politiken kring civilsamhällets roll, är centrala i att forma stadens insatser för ökad delaktighet från sektorn samt medverkar till formandet av nya strukturer för samverkan nu när samverkansrådet Idékom ses över.

## 2.8 Resultat enligt organisationsstrukturen

Resultat i tkr per sektor/avdelning	Nämndbidrag	Årets resultat	Budgeterat resultat	Utgående eget kapital
Boende och socialjour	136 045	-4 550	0	0
Stöd till familjer och individer	136 976	399	0	0
Funktionsstöd	82 098	-11 610	0	0
Social utveckling	145 574	806	0	0
Integration	2 177	18	0	0
Övrig verksamhet	29 530	21 258	0	0
<b>SUMMA</b>	<b>532 400</b>	<b>6 321</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Nedan redovisas resultatet per verksamhetsområde.

### Boende och socialjour

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på -4 550 tkr. Enheterna inom verksamheten redovisar varierande ekonomiska resultat och underskottet kan främst härröras till socialjour, äldreboende samt bostad först. Socialjouren har förstärkts med ökad bemanning eftersom staden växer och antalet kranskommuner som tar del av Socialjourens tjänster blivit fler. Antalet ärenden och antalet besök har ökat rejält. Även kostnaden för tolkar har ökat. Förvaltningen har med anledning av detta reserverat medel centralt för att täcka upp för delar av behovet 2016. Under året har bland annat en översyn av organisation, bemanning och schema påbörjats i syfte att, tillsammans med tillskott av reserverade medel, nå en budget i balans. Att resultatet blev bättre än prognostiserat beror på att medel för extraordinära kostnader inom socialjouren med anledning av flyktingsituationen hösten 2015 erhöles från Migrationsverket i årets slutskede.

Inom äldreboende bidrar främst ökade hälso- och sjukvårdskostnader till det negativa resultatet, bland annat till följd av rekryteringsproblem som gjort att man tvingats anlita bemanningsföretag. De ökade kostnaderna beräknas kvarstå och är en utmaning även 2017. Underskottet inom bostad först beror på höga kostnader för tomgångshyror samt för låg takt i tilldelningen av lägenheter.

De negativa resultaten inom ovanstående områden vägs delvis upp av positiva resultat inom Stöd och habiliteringsboende samt Enheten Fokus. Sammantaget kan konstateras att den nämndbidragsfinansierade delen av verksamhetsområdet redovisar ett ekonomiskt underskott om -6 829 tkr medan de intäktsfinansierade boendena redovisar ett överskott om 2 279 tkr. Trots överskott inom boendena har ingen återbetalning till

stadsdelarna gjorts 2016 då verksamhetsområdet som helhet prognostiserat och redovisar underskott gentemot budget.

### **Stöd till familjer och individer**

Verksamhetsområdet redovisar ett positivt resultat på 399 tkr jämfört med budget men inom verksamhetsområdet finns viss variation. Större avvikelser finns inom familjerätten och inom ungdomsenheten fält.

Familjerätten redovisar ett underskott på -1 062 tkr till följd av personalmässiga förstärkningar för att hantera ett ökat antal ärenden utifrån att staden växer. De beräknade merkostnaderna för förstärkningen uppgick till 2 100 tkr varav 1 500 tkr reserverades centralt i förvaltningen. Till följd av att rekrytering inte kunnat genomföras i beräknad takt blev underskottet 2016 inom verksamheten lägre än beräknat. Inför 2017 är enheten fullt bemannad och det ekonomiska problemet kvarstår att hantera.

Ungdomsenheten fält redovisar ett överskott på 1 397 tkr till följd av vakanta tjänster. Vakanser beror bland annat på den rörlighet på arbetsmarknaden som finns bland socialsekreterare samt på den omorganisation som gjorts inom polismyndigheten och som påverkat enheten.

### **Funktionsstöd**

Verksamhetsområdet redovisar ett negativt resultat på -11 610 tkr. Det stora underskottet kan främst härröras till tre områden, korttidsboendet på Dalheimers hus, Lägrverksamheten samt Korttidshemmen som togs över från stadsdelarna inför 2016. Verksamhetens sammanlagda resultat förbättras något till följd av att en del resurser samlats direkt under verksamhetschefen för att i någon mån parera underskotten inom de olika enheterna.

Det största underskottet återfinns inom Dalheimers hus korttidsboende, -6 211 tkr. Orsaken till underskottet är en allt för låg beläggning jämfört med budget. Främst beror den låga beläggningen på att det under en period varit sjuksköterskebrist men även på att det i början av året var intagningsstopp till följd av fasadrenovering. Efter att sjuksköterskebristen åtgärdats har det varit fortsatt låg beläggning och efterfrågan på boendets platser. De nya korttidshemmen redovisar även de ett underskott gentemot budget, -4 893 tkr, och även här har beläggningen varit lägre än budgeterat. Sammanslaget har den genomsnittliga beläggningsgraden för korttidsvistelse under 2016 varit 66 procent jämfört med budgeterade 80 procent. Beläggningsgraden inom korttidsvistelsen måste öka för att uppnå budget i balans 2017.

Lägrverksamheten redovisar ett underskott om -2 053 tkr beroende på ökade lönekostnader till följd av nytt avtal från och med 1 april. Inför 2017 är priset justerat för att kompensera detta vilket gör att budget för Lägrverksamheten bör vara i balans detta år.

### **Social utveckling**

Verksamhetsområdet redovisar ett överskott jämfört med budget på 806 tkr. Orsaken till överskottet är främst att volontärsuppdraget inte genererar kostnader, att avsatta utvecklingsmedel hos verksamhetschefen inte förbrukats fullt ut samt att Ung och trygg/Kungälvsmodellen inte fullt ut förbrukat sina resurser. Att överskottet blivit lägre än prognostiserat beror på att det inom verksamhetsområdet dels finns ofinansierade uppdrag som genomförts, till exempel drogvaneundersökningen, samt att kostnader för bidrag till föreningar inom integration inte ersatts fullt ut.



## **Integration**

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat som marginellt överstiger budget, 18 tkr. Verksamhetsområdet expanderade kraftigt i början av året för att sedan gå in i en inbromsnings- och avvecklingsfas. Detta har gjort att det varit svårprognostiserat och att verksamheten under större delen av året därför prognostiserat ett negativt resultat. Att resultatet vid årets slut istället landar i balans kan härledas till försiktighet utifrån osäkerhet kring utvecklingen samt att de egna boendena kostat mindre än budgeterat till följd av lägre beläggning. Verksamheten finansieras nästan helt av statsbidrag och uppbokningen av intäkter görs därför med viss försiktighet. Inför 2017 står verksamhetsområdet för stora ekonomiska utmaningar till följd av anpassningsbehov utifrån platsantal och ändrade förutsättningar avseende lagstiftning, överenskommelse om mottagande och ersättningsystem.

## **Övrig verksamhet**

Övrig verksamhet redovisar ett positivt ekonomiskt resultat på hela 21 258 tkr. Det positiva resultatet beror på att uppdraget att öppna ett Center mot hemlöshet till följd av svårigheter att hitta lämpliga lokaler inte startat, att nämndbidragsmedel reserverats för att täcka underskott inom socialjour och familjerätt samt att den kraftiga ökning av overheadintäkter som förvaltningens expansion inom främst Integration, men även inom Funktionsstöd, medfört inte till fullt omvandlats till verksamhet. Inför 2017 minskar overheadintäkterna rejält beroende på den omfattande minskningen inom verksamhetsområde Integration. Detta får till följd att stora delar av det överskott som finns här försvinner 2017.

### 3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag

#### 3.1 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges prioriterade mål

##### *Bedömning av Måluppfyllelse*

##### **Grön = God**

Utveckling åt rätt håll/Stark trend/om mätetal finns - *tydlig ökning*

##### **Gul = Viss**

Utveckling åt rätt håll/Svag trend/om mätetal finns - *ökning*.

##### **Röd = Ingen**

Utveckling åt fel håll/Ingen alltså svag trend/om mätetal finns - *ingen ökning alltså minskning*.

##### **Blå = Svårbedömt**

Utvecklingen är svårbedömd/om mätetal finns - *olika tal visar olika riktning*.

Används även om målet inte är prioriterat alltså ej relevant för nämnden

Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Eventuell kommentar
Göteborg ska vara en jämlik stad	■ Viss	<p>Förvaltningen bidrar till att skapa strukturer och förutsättningar för ett jämlikt Göteborg och samtidigt minska skillnader och segregationen för personer som av olika skäl inte har full tillgång till samhällets resurser.</p> <p>Barnperspektivet är vägledande i våra verksamheter som ger stöd till individer och familjer. 2100 barn och unga hade direkt kontakt med verksamheterna och till de vuxna har vi träffat finns 2800 berörda barn.</p> <p>Förvaltningens öppna insatser har utvecklat samarbetet med andra aktörer.</p> <p>Familjerådgivningen når fler brukare i Angered genom samarbete med Familjecentralen. Medlingsverksamheten har ökat inflödet genom samarbete med rättsvårdande instanser. Mini-maria har besökt flertalet boenden för ensamkommande barn.</p> <p>Rättigheter och skyldigheter i samhället är förutsättningar för ett bra liv och är liksom delaktighet på boendet centralt i arbetet med ensamkommande unga.</p> <p>Genom ett nytt föräldrastöd Steg-ett ut via Lotsen kan barn med funktionsnedsättningar flytta hemifrån.</p> <p>Genom IPS-metoden har 115 personer med psykiska funktionsnedsättningar börjar studera, praktisera eller lönearbeta under 2016. De senaste fyra åren har sammanlagt 382 personer som stått långt från arbetsmarknaden kommit ut i sysselsättning.</p> <p>Ett aktivt arbete för att öka antalet ferieplatser har lett till en markant ökning i förvaltningen.</p> <p>Nyanlända unga i årskurs 9 och gymnasium fick erbjudande om sommaraktiviteter som staden anordnade.</p>

Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Eventuell kommentar
		<p>Klippankooperativens arbete har intensifierats och 16 nya kooperatörer har tillkommit 2016.</p> <p>Genom satsningen 1000 jobb bidrar förvaltningen till uppstart och samverkan med sociala företag, som ska leda till arbetsintegrering. Totalt har 84 personer deltagit i projektet.</p> <p>Genom drogförebyggande insatser och genom strukturellt arbete för ett samhälle fritt från våld och minskad social oro bidrar förvaltningen till ett jämlikt Göteborg.</p> <p>Ett intensivt utvecklingsarbete med SKB och BKA ska höja kompetensen i staden och analyserna ska leda till konkreta förändringar och inte stanna vid kartläggning.</p> <p>En strategiplan för det offentliga rummet ska öka barns och kvinnors tillträde till det offentliga rummet. Idag finns tydliga könsmonster i olika stadsdelar kvällstid.</p> <p>Bostad först har möjliggjort förmänniskor som lever i utanförskap att bo i en lägenhet under samma förutsättningar som andra hyresgäster. I början av 2016 bodde 29 personer med stöd av personal från Bostad först. 56 personer har flyttat in och 44 bor kvar vid årets slut. Lägenheterna är spridda över staden vilket minskar segregeringen.</p> <p>Förvaltningen har fått utökad uppdrag att samordna alla delar av det hedersrelaterade våldet och förtrycket. Ett myndighetsövergripande nätverk om kvinnlig könsstympning samt barn- och tvångsäktenskap har inrättats.</p> <p>Stor ökning av antalet kvinnor och barn på kriscentrum för kvinnor. Beläggningen har varit 90 procent och boendeperioderna har minskat något. Alla stadsdelar har haft placeringar. Angered har haft flest placeringar följt av Västra Hisingen, Västra Göteborg och Lundby.</p>
Alla stadens verksamheter ska genomsyras av mänskliga rättigheter och främja likabehandling	<p>■ Viss</p>	<p>Ökat arbete med mänskliga rättigheter och likabehandling. Engagemanget är stort men för god måluppfyllelse krävs att fler av förvaltningens verksamheter arbetar strukturerat med mänskliga rättigheter och likabehandling. Det kommer att krävas då nyheter i diskrimineringslagen ställer högre krav på aktiva åtgärder.</p>
Den strukturella könsdiskrimineringen ska motverkas.	<p>■ Viss</p>	<p>Hur vi uppmärksammar och arbetar med jämställdhet varierar inom förvaltningen.</p> <p>En del verksamheter har på senare år uppmärksammat frågan allt mer och följer hur insatser nyttjas av kvinnor respektive män.</p> <p>Där vi ser skillnader har vi arbetat för att jämna ut dessa. Andra verksamheter i har inte arbetat med målet i tillräcklig omfattning.</p> <p>Stödmaterialet för ökad jämställdhet i planering och uppföljning används till viss del.</p> <p>Könsuppdelad statistik finns inom flera verksamheter, men det finns också utvecklingsbehov.</p>

Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Eventuell kommentar
Göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande ska öka	■ Viss	Ett strategiarbete för att öka tilliten i staden har påbörjats.  En utvärdering visar att sociala ekonomiska förutsättningar att vara medskapare i samhällets utveckling har förbättrats men att föreningsbidragets utformning i praktiken påverkar socialekonomiska oberoende roll.
Livsvillkoren för personer med fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning ska förbättras.	■ Viss	Förvaltningens funktionsstödsverksamhet arbetar med målet som sitt kärnuppdrag. För en ökad måluppfyllelse för målgruppen behöver även övriga verksamhetsområden se över vilka förbättringar som kan genomföras.
Skolan ska i ökad omfattning kompensera för elevers olika förutsättningar på såväl elevnivå som skolnivå		Ej inom nämndens ansvarsområde
Äldres livsvillkor ska förbättras	■ God	Såväl boenden som aktivitets- och sociala forum som förvaltningen har uppvisat höga resultat gällande nöjdhet och bemötande.  För att öka måluppfyllelsen behöver Bergsjöhöjd arbeta med att minska isoleringen för de personer som inte är intresserade av gruppaktiviteter.  Inom seniorboende påbörjades ett samarbete med syninstruktörerna under 2016. Det innebär att personer som de möter i sin verksamhet får möjlighet att åka på läger och träffa andra i samma situation.
Göteborg ska minska sin klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp	■ God	Förvaltningen har förbättrat möjligheterna för medarbetarna att källsortera, med särskilt fokus på matavfall och pappersförpackningar.  All IT-utrustning, inklusive telefoner, återvinns.  En enhet inom boendeverksamheten med fyra boenden har miljödiplomerats.  14 av våra verksamheter är med i Kretslopp- och vattens projekt "Skrotaskräpet".  På grund av förvaltningens storlek har vi svårt att på ett övergripande sätt mäta vår elförbrukning.
Bostadsbristen ska byggas bort och bostadsbehoven tillgodoses bättre		Ej prioriterat av nämnden
Det hållbara resandet ska öka	■ Viss	Trots att förvaltningen har expanderat med nya verksamheter har vi lyckats att sänka våra CO <sup>2</sup> utsläpp för resor med tjänstebil och resor med privat bil i tjänsten. Förvaltningens CO <sup>2</sup> utsläpp för flygresor över 50 mil, har däremot ökat kraftigt på grund av förvaltningens ökade medverkan på den internationella arenan. Även resultatet för antalet flygresor under 50 mil har ökat från fem enkelresor till 14 enkelresor.
Sysselsättningen för grupper långt ifrån		Hanteras inom målet Jämlik stad

Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Eventuell kommentar
arbetsmarknaden ska öka		
Samverkan för fler hållbara innovationer och jobbtillväxt ska öka	■ God	I samverkan med BRG har vi fört samtal med idéburen sektor om förutsättningar för en science park med inriktning på sociala frågor – en Social Science Park.
Göteborgarnas möjlighet att turista i sin egen stad ska öka		Ej prioriterat av nämnden
Tillgängligheten till kultur ska öka		Ej prioriterat av nämnden
Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska upphöra	■ Viss	Inga osakliga löneskillnader har identifierats inom förvaltningen. Men flera kvinnodominerade grupper inom förvaltningen når inte upp till de lönepolitiska målen i staden.
Göteborg ska öka andelen hållbara upphandlingar	■ Viss	Det huvudsakliga arbetet för att öka andelen hållbara upphandlingar i staden görs via Upphandlingsbolaget. Social resursförvaltning har under 2016 påbörjat ett utvecklingsarbete av inköpsfunktionen. I det ingår stöd för att öka andelen hållbara upphandlingar.

### 3.2 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
Alla nämnder och bolag ska ta fram likabehandlingsplaner i förhållande till alla diskrimineringsgrunder. Arbetet ska gälla ur såväl personal- som invånarperspektiv.	Nej	Uppdraget uppfylls om alla verksamheter jämställdhets- och jämlikhetsintegrerar sin planering och uppföljning. Några av förvaltningens verksamheter har påbörjat processen men vi ser ett behov av ökad kunskap för att kunna genomföra uppdraget. Det är ett utvecklingsområde.
Den normkritiska kompetensen ska höjas i stadens verksamheter.	Ja	
Staden ska ha en samordnande funktion och kontakt gentemot externa aktörer i frågor som rör arbetet mot våldsbejakande extremism.	Ja	
Göteborgs Stads modell och annat arbete för social hänsyn i offentlig upphandling ska fortsätta utvecklas och användas i ökad omfattning för att skapa sysselsättning för personer långt ifrån arbetsmarknaden.	Ja	
Antalet ferieplatser i staden ska öka.	Ja	
Av den arbetade tiden i Göteborgs Stad ska max fem procent utföras av timavlönad personal.	Nej	Andelen arbetad tid av timavlönade i förvaltningen har ökat under 2016. Orsakerna är tillfällig bemanning med timavlönad personal på ankomstboenden i början av året och tillkomsten av

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
		Korttidsboenden. Även den instabila situationen inom boende för ensamkommande har bidragit till ökningen. Under första halvåret då verksamheten bemannades upp användes timavlönade korttidsvikarier i avvaktan på rekryteringar och under andra halvåret användes timavlönade vikarier vid avgångar i avvaktan på omställning av personal till följd av minskad bemanning.
Andelen födda utanför Norden samt andelen kvinnor ska öka på chefsnivå		
- avseende födda utanför Norden på chefsnivå	Ja	
- avseende kvinnor på chefsnivå	-	Andelen kvinnor bland chefer är 70 procent vilket är detsamma som andelen medarbetare. Förvaltningen bedömer därmed inte att det är relevant att utföra uppdraget.
En handlingsplan för att förbättra arbetsmiljön för de grupper som har högst sjukfrånvaro ska tas fram, med fokus på de grupper som i Medarbetarenkäten inte definierade sig som kvinna eller man.	Ja	Förvaltningen arbetar med förhållningssätt och arbetsmiljö för målgruppen på samma sätt som övriga medarbetare i förvaltningen.
Att minst 50 procent av stadens tjänsteupphandlingar görs med sociala hänsyn.	Nej	Av de upphandlingar som gjorts inom förvaltningen har en upphandling gjorts med social hänsyn. För att öka andelen är det viktigt att arbeta tillsammans med Upphandlingsbolaget så att social hänsyn ingår i ramavtalsupphandlingar. Ekonomgruppen för inköpsfrågor, där Social resursförvaltning ingår tillsammans med stadsdelarna, har regelbundna kontakter med Upphandlingsbolaget där bl a frågan om social hänsyn i upphandlingar tas upp.
Andelen ekologisk mat ska uppgå till minst 40 procent.	Nej	Förvaltningens resultat ligger oförändrat på 26 procent sedan 2015. Trots insatser under året har uppdraget därför inte utförts fullt ut. Vi behöver därför arbeta mer proaktivt med uppdraget 2017.

### **3.3 Sammanfattande uppföljning av processägarskap**

I det här avsnittet finns en sammanfattande uppföljning av nämndens processägarskap. Social resursnämnd är processägare för budgetmålet *Göteborg ska vara en jämlik stad*. Arbetet samlas under rubriken *Jämlikt Göteborg - hela staden socialt hållbar* och är nedbrutet i fem områden: 1. *Ge varje barn en god start i livet* 2. *Ge barn fortsatt goda förutsättningar genom skolåren* 3. *Skapa förutsättningar för arbete* 4. *Skapa hälsofrämjande och hållbara miljöer och samhällen* 5. *Strukturella och övergripande förutsättningar*.

#### **Organisering och samverkan**

I den samordningsgrupp som koordinerar arbetet ingår stadsdirektören samt direktörer för stadsdels- och fackförvaltningar och Stadshus AB. Arbetet utgår från strategin för 2016-2020 som i oktober 2015 antogs av Social resursnämnd. I januari 2016 behandlade nämnden även en fokusplan med konkreta insatser för arbetet inom de fem områdena.

Inom fokusområdena har arbetsformer med styr- och beredningsgrupper samt referensgrupper etablerats och fått allt stadigare arbetsformer. Dessa utgår ifrån ordinarie linjestruktur men utgör också viktiga tvärgrupperingar i relation till denna.

Etablerade kontakter med till exempel VGR, GR, Göteborgs universitet, civilsamhället och central facklig samverkan ligger till grund för diskussioner om konkreta samarbeten i olika frågor.

Vi har under året deltagit i utvecklingsgruppen för stadens innovationsstrategi.

#### **Konkreta resultat**

Vi ser ett fortsatt starkt ökande fokus i stadens olika organisationer på *Jämlikt Göteborg*. Allt fler initiativ och aktiviteter inom respektive fokusområde sätts igång och allt fler aktiviteter initieras också av och blir del i stadens kärnverksamheter.

Samverkansdiskussioner med idéburen sektor pågår nu inom alla fokusområden.

Vi har inlett ett fördjupat samarbete med polisen, för långsiktiga insatser i utsatta områden.

Ett arbete för att fördjupa stadens målstyrning och uppföljning genom logikkedjor har påbörjats. Arbete med 2017 års rapport om livsvillkor och hälsa har påbörjats.

Ett arbete kring sociala investeringar/samhällsekonomiska beräkningar och analyser påbörjades under våren, men har på grund av sjukdom försenats och kommer nu att fortsätta inom ramen för det uppdrag inom samma område som ligger i KF:s budget för 2017.

*Staden där vi läser för våra barn* får nu alltmer luft under vingarna. Olika delprojekt utvecklas och satsningen har även funnits med på West pride, Kulturkalaset och Bokmässan.

Avtal om familjecentraler i alla stadsdelar är klara och det familjecentrerade arbetssättet stärks i hela staden.

Ett flertal olika satsningar utifrån modellen *Viktiga riktiga jobb* är igång. Ett stort antal nyanlända med uppehållstillstånd och personer med försörjningsstöd deltar i olika satsningar som görs i samverkan med både kommunala och privata arbetsgivare.

En idésluss, mellan offentlig, privat och idéburen verksamhet, för arbete och integration

har prövats och utvecklingsarbete fortsätter.

Den sociala dimensionen stärks i byggnation och planering. Pilotprojektet Hela Hammarkullen är igång. Rundabordssamtal med olika aktörer (offentliga, idéburna och privata) inom stadsutveckling har genomförts och leder successivt till ökad samverkan och samsyn.

Flera utredningar och kartläggningar pågår, bland annat kring:

- Hur ökar vi skolnärvaron?
- Hur blir kultur och fritid tillgängligt för alla barn?
- Var behövs fler hälsofrämjande arenor?
- Hur ser föräldrastödet i staden ut och kan utvecklas?
- Hur kan fler föräldrar få jobb?
- Hur vi främjar läsning för och med små barn?

## **Kommunikation**

Kommunikation är ett centralt verktyg i arbetet med Jämlikt Göteborg. Under året har en väsentlig uppbyggnad skett av detta arbete.

Vi når nu ut betydligt bättre än tidigare och vi märker också ett genomslag på många olika arenor. Flera, av staden oberoende aktörer, refererar till vårt arbete på olika sätt i tidningsartiklar, insändare, på sociala medier. Också inom staden finns exempel på kommunikation som kopplar till Jämlikt Göteborg. Ett exempel är filmen med koppling till *Staden där vi läser för våra barn - Vet du om att du kan förändra ditt barns liv?* som tagits fram av Stadsbiblioteket och som under hösten visas som förfilm på stadens bioografer.

### *Bas och infrastruktur*

En orsak till att vi når ut är sannolikt att vi under året byggt upp en bas och infrastruktur med samverkan och nätverk för kommunikationsarbetet. Kommunikationschefen på Social resursförvaltningen medverkar i flera chefsnätverk och i samordningsgruppen, för samverkan och stöd i jämlikhetsfrågan.

Budskapet "Göteborg ska vara den jämlika staden – som bidrar till ett gott liv för alla" har lagts in som ett centralt element i stadens övergripande kommunikationsstrategi.

### *Informationsmaterial och nya styrdokument*

Vi har tagit fram grundläggande informationsmaterial och nya styrdokument för enhetlighet och igenkänning. Vi har producerat två filmer för specifika satsningar och Vårt Göteborg har uppmärksammat Jämlikt Göteborg i varje utgåva av papperstidningen samt upprepat i den digitala versionen. Jämlikt Göteborg har under året skapat konton på Facebook och Twitter där vi sprider alla stadens nyheter med bäring på frågan och antalet följare har ökat successivt sedan starten. Vi har skapat en sida om Jämlikt Göteborg på Göteborgs Stads webbplats med adressen [www.goteborg.se/jamlikt](http://www.goteborg.se/jamlikt).

### *Mässor och evenemang*

Vi har skapat uppmärksamhet kring stadens arbete för en mer jämlik stad på flera mässor och evenemang.

Vi når också ut allt bättre internt genom fler kanaler där stadens nämnder, chefer och medarbetare får kontinuerlig information om vad som händer i arbetet. Några exempel är ett månatligt nyhetsbrev som har nu cirka 1200 prenumeranter och en kortfattad



sammanställning av viktiga beslut som skickas ut efter varje möte i samordningsgruppen och motsvarande information från fokusområde 1 och 2.

För ökad tillgänglighet finns en sida på intranätet och en särskild e-post med adressen [jamlikt@goteborg.se](mailto:jamlikt@goteborg.se).

Jämlikt Göteborg var temat för Göteborgs Stads medverkan på Almedalen 2016. Vi medverkade med sex seminarier på den Västsvenska arenan.

Konferensen *Jämlikt Göteborg – gör mer, gör bättre* samlade 500 personer från Göteborgs Stads nämnder, styrelser, förvaltningar, bolag och samverkansparter för att byta erfarenheter av arbetet med målet Göteborg ska vara en jämlik stad.

Seminarieserien *Forum jämlik stad* har startats och genomförts vid två tillfällen. Målgruppen är i första hand tjänstepersoner och politiker. Forumet ska bidra till breddad och fördjupad kunskap om social hållbarhet och skillnader i livsvillkor och hälsa. Det är också en plats för samtal och möten.

### **Nationella och internationella relationer**

Vi ingår i referensgruppen med sammanlagt tre städer och sex regioner/landsting för den nationella kommissionen för jämlik hälsa.

Vårt arbete får alltmer uppmärksamhet på den nationella nivån. Tecken på det är att nationella företrädare väljer att besöka oss för att höra mer om och följa vårt arbete, men också att Göteborg både refereras till och lyfts som lokalt exempel i olika sammanhang.

Under våren tog vi för andra gången emot folkhälsominister Gabriel Wikström.

Folkhälsomyndigheten och SKL som ansvarar för den nationella konferensen Mötesplats social hållbarhet valde i maj att förlägga sin årliga konferens i Göteborg, med staden och VGR som värdar och samarrangörer.

I november besökte den nationella kommissionen för jämlik hälsa Göteborg och samordningsgruppen för Jämlikt Göteborg för att höra mer om vårt arbete. De uttryckte sig då mycket positivt om vår nära koppling till stadens politiska struktur och tjänstemannalinje. De uppmärksammade särskilt förankringen som Jämlikt Göteborg har på högsta ledningsnivå och även i verksamheter som inte traditionellt arbetar med sociala frågor.

I oktober var Socialdepartementet, med Gabriel Wikström, värd för ett nordiskt-baltiskt högnivåmöte om Hälsa 2020. Här lyftes Göteborg som ett av två lokala exempel (vid sidan av Malmö) och vi fick möjlighet att presentera vårt arbete.

I december genomfördes en endagskonferens inom Mötesplats social hållbarhet. Här lyftes Göteborg återigen som ett av två lokala exempel och vi fick en ny möjlighet att presentera vårt arbete.

I maj genomförde vi ett seminarium och en workshop om satsningen *Staden där vi läser för våra barn* i Bryssel. Syftet var dels att skapa kontakt med samverkanspartners och dels att delta i och påverka den europeiska diskussionen om social hållbarhet. Det har resulterat i att Göteborg nu tillsammans med fyra andra europeiska städer skriver på en Erasmus+ ansökan med om läsning för och med barn.

Vi genomförde under våren ett arbetsmöte med våra motsvarigheter i Malmö och Stockholm och planerar för fortsatt samverkan.

### 3.4 Uppföljning av nämndens uppdrag

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
Förvaltningsdirektören får i uppdrag att utreda behovet av boende för personer utsatta för trafficking	Ja	
Förvaltningsdirektören får i uppdrag att initiera en utvecklad samverkan med stadsdelsförvaltningarna i arbetet mot ungas droganvändande	Ja	
Förvaltningsdirektören får i uppdrag att beskriva hur förvaltningen avser att åstadkomma utveckling av organisation och verksamhet som svarar mot förändringsfaktorn	Ja	

### 3.5 Uppföljning av förvaltningens mål: Kund-/brukarorienteringen ska öka

Förvaltningens verksamheter strävar efter att skapa största möjliga nytta för de vi är till för. Det gör vi genom att systematiskt förbättra verksamheten utifrån behoven de vi är till för har eller uttrycker och genom att utveckla delaktighet och inflytande i våra insatser.

Nämnden antog 2016 målet ”Kund- och brukarorienteringen ska öka”. Förvaltningen har dock arbetat med målet sedan flera år tillbaka som ett eget förvaltningsmål.

Inriktningen för målet är att utveckla och förbättra dokumentationen och systematiken i planering och uppföljning samt öka kund- och brukarinflytandet utifrån verksamheternas olika behov. Sammantaget tar verksamheterna steg framåt, fler enheter mäter kunder- och brukarnas nöjdhet och nytta av våra insatser och arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål. Ökningen är tydligast inom Funktionsstöd och Integration, men också andra verksamhetsområden utvecklar former för ökad delaktighet och inflytande för kunder, brukare och partners. Gemensamma processer har implementerats, men vi behöver också utveckla processer där det finns behov för att säkerställa kvalitet. När förvaltningen växer med nya verksamheter och uppdrag är det väsentligt att grunden läggs för ett systematiskt förbättringsarbete och att kulturen som finns kring kvalitetsarbete i förvaltningen sprids.

Nedan följer en kort rapportering för förvaltningen som helhet. I avsnitt 4 finns mer information under varje verksamhetsområdes avsnitt.

#### Fler mäter nöjdhet och nytta

Andelen enheter som mäter brukarnas nöjdhet och nytta av insatserna har ökat jämfört med tidigare år. Orsaken är främst att flera verksamheter inom Funktionsstöd och Integration deltagit i 2016 års brukarundersökning.

Verksamheter som riktar sig till personer med funktionsnedsättningar har också på olika sätt arbetat för att förbättra målgruppens möjligheter att göra sin röst hörd.

Social utveckling fortsätter att förbättra metoder för uppföljning av insatserna till kunder. Nöjdhet mäts genom enkäter och ger ett betyg på utförandet, men effekterna är

svåra att mäta. I samband med längre samordningsuppdrag behövs former för att mäta effekterna på sikt.

### **Mer tillgänglig utförarenkät**

Förvaltningen har bidragit att utveckla stadens enkät riktad till brukar i utförarverksamheterna inom IFO-FH. Tillgänglighet för olika målgrupper har varit central och nya metoder för att nå ut har prövats i enkätundersökningen som genomfördes hösten 2016.

Sammanlagt har 2004 brukare inom förvaltningens utförarverksamheter besvarat enkäten. Svarefrekvensen var 65 procent. Resultatet visar att 85 procent av brukarna är nöjda med hjälpen eller stödet de har fått. 81 procent av de som svarat på enkäten upplever att deras situation har förbättrats i och med stödet de fått. Av dessa har drygt hälften, 44 procent, angett att situationen förbättrats mycket. Förslag på prioritering för förvaltningen som helhet utifrån resultatet är (enligt prioriteringsmatris i rapporten) *brukarnas medverkan i det stöd de får* och *att vårda trygg i verksamheten och personalens bemötande*.

Verksamheter som deltagit i undersökningen återkopplar resultat till brukare och använder analys i förbättring av verksamheten.

### **Synpunktshantering är fortsatt ett utvecklingsområde**

Flera verksamheter arbetar för att förbättra hanteringen av synpunkter och klagomål från kunder och brukare. Samtliga enheter inom Boende och socialjour och Social utveckling arbetar liksom tidigare systematiskt med synpunkter. Inom Stöd till familjer och individer har antalet enheter som hanterar synpunkter systematiskt ökat under året.

Förvaltningen saknar ett bra systemstöd för hantering av synpunkter och dokumentationen varierar därför både mellan och inom verksamheterna. Många synpunkter hanteras dock muntligen och direkt i mötet mellan verksamhet och brukare.

En utmaning i utvecklingsarbetet som diskuteras på förvaltningsnivå är frågan om kultur och bemötande som behöver vägas mot krav och nytta med dokumentation. Viktigast är vårt bemötande i verksamheterna och att kunder och brukare upplever att deras synpunkter tas emot på ett bra sätt. Förvaltningens riktlinjer behöver dock uppdateras för att därefter aktualiseras i verksamheterna.

### **Arbetet med processer**

Socialtjänstprocessen och hälso- och sjukvårdsprocessen, som är två av stadens gemensamma processer inom välfärdsområdet, har implementerats i berörda verksamheter. Berörda verksamheter ska utveckla verksamheten utifrån de gemensamma processerna och där det finns behov beskriva och utveckla processer och rutiner för att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Att säkerställa efterlevnad av processerna är nästa steg. Det saknas en samlad bild i förvaltningen av vilken utsträckning processerna följs. Förvaltningen behöver se över organiseringen av det lokala processtödet och genomföra eventuella förändringar för att uppnå målsättningar med de gemensamma processer, nyttja resurserna på bästa sätt och bidra till utveckling av processerna.

Det finns behov av att samla förvaltningens egna processer som kartläggs för att säkerställa kvalitet i verksamheterna. Förvaltningen har inför 2017 inrättat en tjänst,

utvecklingsledare kvalitet, som bland annat ska samordna och driva på processarbetet.

### **Kvalitetsrapport synliggjorde och bekräfta utvecklingsbehov**

Kvalitetsrapporten som förvaltningens verksamheter lämnade i samband med uppföljning av kärnverksamheten (uppföljningsrapport 3) synliggjorde flera utvecklingsbehov. Kvalitetsrapporten grundades på Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och Socialstyrelsens definition av kvalitet. Den gav stöd för utvärdering av det systematiska kvalitetsarbetet. Verksamheterna arbetar vidare med prioriterade utvecklingsområden.

#### *Boende och socialjour*

- Tillgänglighetsanpassning
- Öka användningen av tolk i verksamheterna.

#### *Funktionsstöd*

- Nyttja varandra och öka erfarenhetsutbyte kring evidensbaserade metoder och beprövad praktik.
- Ta till vara åtgärder som avvikelshantering synliggöra (se till att tillsynen fungerar, öka kunskapen inom läkemedelshantering, öka arbetet med att förebygga fall.)
- Utöka kommunikationen med socialsekreterare.
- Arbeta mer förebyggande med trygghet.
- Förbättra den fysiska tillgängligheten.

#### *Stöd till familjer och individer*

- Ta fram/förbättra rutiner för hantering och dokumentation av avvikelser.
- Ta fram/förbättra rutiner för synpunktshantering.

#### *Integration*

- Utveckla synpunkts- och avvikelshantering.
- Förbättra samordning, styrning och uppföljning av områdets strategiska frågor genom tvärfunktionella team.
- Bättre nyttja hela verksamhetsområdets kompetenser och resurser så att de kommer till nytta där de bäst behövs.
- Delta i staden gemensamma nätverk för gemensam plattform för socialtjänstinsatser riktade till barn och unga.

## **4 Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde**

### **4.1 Boende och socialjour**

#### **Ny vision för nya tider**

Boende och socialjour har formulerat en ny vision; "Öppen dörr för ett jämlikt Göteborg". En öppen dörr kan handla om ett hem men också om tillgänglig service. Visionen ger därför både boendeverksamheten och socialjouren vägledning.

#### **Ökat kvarboende**

Vi strävar efter att minska antalet oplanerade utskrivningar. De är kostsamma för verksamheten, men påverkar framför allt individen som måste flytta till ett nytt boende eller i värsta fall blir bostadslös.

Under 2016 uppskattar samtliga enheter att antalet oplanerade utskrivningar som följd av hot- och/eller våldsincidenter har minskat kraftigt.

Inför 2017 har en gemensam definition på oplanerad utskrivning tagits fram, som kommer att följas upp även kvalitativt. En oplanerad utskrivning är en utskrivning som sker på grund av:

- Disciplinära skäl (hot, våld, skadegörelse, störningar)
- Att vi bedömer att vi inte kan tillgodose personens behov
- Socialsekreteraren väljer att säga upp platsen på grund av misskötsamhet eller obetalade hyror

För att minska antalet flyttar finns utöver Bostad först olika lösningar för kvarboende i samarbete med Fastighetskontoret. Syftet är att de som bor i våra lägenheter ska få ta över lägenheten efter att biståndet har upphört. Det innebär att den boende slipper lämna ett område hen har lärt känna och de sammanhang som hen ingår i. Det är särskilt viktigt ur ett barnperspektiv, så att barn inte behöver lämna skola och kamrater för att flytta till en annan bostad.

Boendeverksamheten förfogar över ca 1200 platser och beläggingsgraden har under året varierat mellan 93-95 procent. Under året har 145 personer fått egna eller kommunala kontrakt inklusive Bostad först. Siffran har under tidigare år legat mellan 90-110.

#### **I väntan på ett center mot hemlöshet**

Vår förhoppning är att inom kort hitta en lokal som är lämplig för ett center mot hemlöshet. Under tiden har vi påbörjat ett samarbete med Kulturförvaltningen i biblioteket "300 m<sup>2</sup>". Huldass Hus och Uppsökarenheten har tillsammans med Gatans lag och Räddningsmissionen funnits tillgängliga på biblioteket, med syfte att möta målgruppen. Exempel på aktiviteter som genomförts på biblioteket är massage, mindfulnessmålning och rättvis teater. En positiv sideeffekt av samarbetet är att besökare skaffar bibliotekskort för wifi på boendet samt återvänder för att låna böcker. Vi hoppas att samarbetet i förlängningen ska innebära en minskad isolering och stigmatisering av personer i hemlöshet.

## **Hur går det med Bostad först?**

Vid ingången av 2016 bodde 29 personer med stöd av personal från Bostad först. Sedan starten 2013 har 56 personer flyttat in i Bostad först, målsättningen var 60. Under 2016 har 21 personer flyttat in. Vid utgången av året är antalet kvarboende 44, vilket innebär 75 procent. Andel kvarboende inom Bostad först ligger i linje med övriga europeiska städer som arbetar utifrån modellen. Fyra personer har blivit uppsagda från sitt kontrakt under året på grund av störningar. En person har flyttat ut på egen begäran och en person har avlidit. 22 av de boende inom Bostad först (50procent) är kvinnor, vilket är en högre andel inom Bostad först än inom våra övriga verksamheter (undantaget de som riktar sig till enbart kvinnor).

Bostad först har under året utvärderats av en forskare vid Göteborgs universitet. Utvärderingen visar att brukarna är nöjda över lag, kostnadseffektiviteten är hög och metoden har implementerats bra. I utvärderingen lyfts också fram att människor tack vara Bostad först upplever att de kan träffa sina barn igen, att de kan resa, måla, läsa och titta på fotboll. De kan sova på nätterna, de blir inte misshandlade och de behöver inte bedöva sig med droger för att stå ut. Något som dock ofta nämns som en baksida av Bostad först är ensamheten som de boende kan uppleva när de har en egen lägenhet. De utvecklingsområden som utvärderingen pekar på kommer vi arbeta med framåt.

## **Mellanvårdsboende för en utsatt grupp**

I september 2016 fattades beslut om att starta ett mellanvårdsboende på Råvebergsvägen. Målgruppen för boendet är personer med samsjuklighet, det vill säga allvarligt psykisk sjukdom i kombination med missbruk. Det är traditionellt en målgrupp som har svårt att få den hjälp de behöver och har rätt till. Förhoppningen är att boendet kan starta under hösten 2017.

## **Organisationsöversyn på Socialjouren**

Under året har en organisationsöversyn påbörjats på Socialjouren. Målet är att de kringverksamheter som finns såsom EU-handläggning, körkortsystranden, SMADIT/LOB och på sikt även placeringskansli ska tillhöra andra enheter. Syftet med uppdelning är att förtydliga de olika uppdragen och bättre kunna möta brukarnas behov.

## **Uppsökarna**

Uppsökarna har lagt mycket tid under året på att förmedla övernattning och informera vid bosättningar. Belastningen har ökat också utifrån att nya grupper i utsatta situationer tillkommer. Vi kommer att se över Uppsökarnas uppdrag inför nästa år i anslutning till att vi ser över avtal och samarbetsformer med idéburen sektor.

## **Ökad tillgänglighet för äldre**

Under 2016 kom Kallebäckens boende i full drift vilket har inneburit ett tillskott av platser på särskilt boende för målgruppen äldre personer med missbruk. Kallebäck har en annan planlösning än Bergsjöhöjds boende och är tillgänglighetsanpassat vilket ger bättre möjlighet att tillgodose målgruppens behov.

Under året har möjligheten att ha djur i boendet diskuterats. Tidigare har fågel varit tillåtet. Med tanke på att förbud mot husdjur kan ligga bakom ett motstånd mot att flytta in i våra verksamheter öppnar förändringen upp för att fler vill bo på Bergsjöhöjd.

## **Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka**

### *Är de vi möter nöjda med vårt arbete?*

Samtliga enheter, förutom Socialjouren, genomför regelbundet mätningar och brukarenkäter som mäter hur nöjda brukarna är i olika former. Många undersökningar visar på hög brukarnöjdhet även om de olika mätmetoderna gör det svårt att sammanställa till ett övergripande resultat. Svaren utifrån stadens brukarenkät har ännu inte redovisats men historiskt brukar de visa ett lägre resultat och nöjdhet är inte alltid det bästa sättet att mäta nytta i våra verksamheter. Utvärderingen av Bostad först har visat på positiva resultat

Synpunkter tas till vara, men vissa åtgärdas omedelbart och alla dokumenteras inte. Synpunkterna handlar om så skilda saker som frukostutbudet till bemötande och personaltillgänglighet. Även på våra husmöten som hålls regelbundet i de flesta verksamheter, kommer synpunkter och frågor fram som ofta kan besvaras på plats.

### *Metoder för ett bättre bemötande*

Vår metodgrupp har att utbilda personal i prioriterade metoder; motiverande samtal (MI), lågaffektivt förhållningssätt (LAB) och återfallsprevention (ÅP). Syftet med metoderna är att förbättra vårt bemötande och förhållningssätt gentemot brukarna. Vi ska arbeta individualiserat och utgå från varje persons förutsättningar, behov och önskemål.

### *Behov av könsspecifika platser?*

Ett av våra uppdrag enligt hemlöshetsplanen är att utreda behovet av könsspecifika platser. Under 2016 har undersökningen genomförts och visar att långsiktiga boenden för kvinnor efterfrågas. Det finns också andra behov som socialsekreterare ser; exempelvis akuta och skyddade boenden för HBTQ-personer. Sammantaget ger det underlag till vår verksamhetsplanering.

En intressant aspekt av Bostad först är den relativt höga andel kvinnor som bor i lägenheterna. Vid utgången av 2016 är antalet boende inom Bostad först 44. Av dessa är 22 kvinnor vilket är en betydligt högre andel än i våra övriga verksamheter. Av antalet inflyttningar utgör de 45 procent vilket innebär något högre kvarboendeandel än män. Emellertid är kvinnor enligt UIV något mindre nöjda med insatsen de får. Det är viktigt att vi framöver utreder vad det kommer sig. Vi bör också undersöka varför kvinnor är mer representerade inom Bostad först än inom andra delar av boendeverksamheten. Om det är en trend som håller i sig är det möjligt att vi kan se delar i metoden som kan främja utveckling inte bara inom Bostad först, utan även inom vår övriga verksamhet.

### *Inkludering i samhället*

Att öka inkluderingen i samhället för våra brukare är svårt på grund av stigmatiseringen av personer i hemlöshet, missbruk och psykisk ohälsa. Som en följd blir arbetet med ökad inkludering och minskad isolering för våra brukare ofta en intern strävan, som egentligen inte fyller sitt syfte att inkludera våra brukare i samhället i stort. Som ett sätt att minska isoleringen erbjuder vi aktiviteter i olika former i våra egna verksamheter. Personalen stöttar också brukare att ta del av det utbud som staden erbjuder generellt. Även när det är personal på respektive boende som anordnar aktiviteter kan det emellertid vara svårt för personer i missbruk och psykisk ohälsa att följa med, inte minst när det innefattar ett socialt sammanhang. Därför är det viktigt att vi fortsätter erbjuda en bredd av aktiviteter, så att alla kan hitta en form som passar dem.

### *Öppna verksamheter*

Huldass Hus och Villa Söder är öppna verksamheter som båda ger besökare möjlighet att

delta i aktiviteter eller bara befinna sig i ett socialt sammanhang. Huldas Hus har cirka 25 besökare per dag och tillsammans har verksamheterna erbjudit 22 personer regelbunden sysselsättning under 2016. På Villa Söder finns flera brukare som håller i fysisk aktivitet för andra brukare och på Huldas Hus har vi i samarbete med Räddningsmissionen arbetat med ökad egenmakt genom "Rättvis teater".

### Åtgärder för högre måluppfyllelse

Att erbjuda service inom våra egna verksamheter är ett steg för att öka inkluderingen och minska isoleringen för brukarna. En strävan framöver bör vara att minska sysselsättningen inom våra egna verksamheter som en följd av att brukare i högre utsträckning söker sig till, och välkomnas av, allmänna instanser.

För att få en bild av stadsdelarnas uppfattning om verksamheten och vårt arbete har vissa enheter skickat ut enkäter och träffat socialsekreterare. Svaren tyder på att beställarna är nöjda med det vi gör, samtidigt som det finns förbättringsområden. Att ha en öppen kommunikation med stadsdelarna är avgörande för att vi ska kunna genomföra vårt uppdrag på bästa sätt, men också för att vi ska kunna se varandras perspektiv på brukarna som vi alla möter.

	2014	2015	2016
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	88%	75%*	86%
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	88%	75%*	86%
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	100%	100%	100%

*\*Andelen för 2015 var lägre eftersom staden inte haft någon brukarenkät under året. Alla verksamheter utom Akutboende och Socialjour gjorde egna mätningar.*

### Viktiga framtidsfrågor

#### *Färre personer i hemlöshet*

För att minska antalet personer i hemlöshet behöver vi arbeta med kvarboende i olika former, samt att i möjligaste mån förhindra oplanerade utskrivningar. Det kräver en genomgång av nuvarande riktlinjer och regler, men också ett fortsatt arbete med arbetsmiljön. När vi minskar utskrivningarna riskerar personalen att uppleva en ökad otrygghet, och därför är det avgörande att vi ser till att de får det stöd och den metodutveckling som de behöver.

Vi ser en allt tyngre problematik i våra boenden generellt och också i våra särskilda boenden Bergsjöhöjd och Kallebäck. Samverkan med sjukvård, framförallt inom psykiatri och beroendevård är avgörande (och i nuläget bristfällig).

#### *Brist på bostäder och personal*

Göteborg är en stad med hög bostadsbrist. Det drabbar alla personer, och så även våra brukare. Risken är stor att personer blir kvar inom våra boenden längre än vad de behöver. Inte minst inom akutboende är det viktigt att arbeta för att de boende inte ska bli kvar längre än nödvändigt.

Rekryteringsproblem gör sig alltmer gällande även inom vårt område.

#### *Ekonomi*

Vi strävar efter budget i balans på framförallt våra kommunbidragsfinansierade verksamheter Bergsjöhöjd och Socialjouren. På Bergsjöhöjd ser vi svårigheter utifrån sjukvårdens övergång till stadsdelarna samt en ökad vårdtyngd. Medelåldern uppgick 2015 till 65 år vid inflytt, 72 procent hade tidigare vårdats för alkoholmissbruk och



58 procent var dömda för brott.

På Socialjouren pågår ett intensivt arbete med nytt avtal och schema i balans.

## **4.2 Stöd till familjer och individer**

### **Tillgänglighet till insatser**

Gemensamt för verksamheterna är att vi genom våra kärnuppdrag kan påverka människors livsvillkor och bidra till minskade skillnader. Våra insatser ska vara tillgängliga för dem som har störst behov av våra tjänster och de som tar del av insatserna ska uppleva positiva förändringar.

Under 2016 besöktes våra samtalsmottagningar av 5 152 brukare, vilket är något färre än under 2015 (5 510). Däremot har vi under 2016 genomfört något fler samtal än under 2015, 27 179 samtal (26 756).

I förhållande till befolkningsstorlek används en stor andel av våra resurser av stadsdelarna Angered och Östra Göteborg. Sett till faktorer som rör folkhälsa och socioekonomi ligger det i linje med intentionerna i såväl kommunfullmäktiges mål som verksamhetsområdets strategi. På enhetsnivå kan vi se större skillnad mellan hur våra resurser fördelas över stadsdelarna och många gånger motsvarar det de behov vi vet finns i stadsdelen. Det är dock inte alltid stadsdelsfördelningen följer ett logiskt mönster och vi behöver bli bättre på att analysera användningen av våra resurser relaterat till faktiska behov samt folkhälsa och socioekonomi.

Verksamheten finansieras mestadels av fasta kommunbidrag, bortsett från förändringsfaktorn. Det betyder att resurserna inte anpassas efter förändring i befolkningens antal och sammansättning.

### **Fortsatt högt tryck på Familjerättsbyrån**

Det är fortsatt högt tryck på Familjerättsbyrån i relation till verksamhetens resurser. Den stora ökningen av ärenden under senare år har mattats av något och inflödet ligger ungefär på samma nivå under 2016 jämfört med 2015. Det gäller främst vårdnadsutredningar och umgängesstöd. Däremot har adoptionsärenden ökat väsentligt samtidigt som faderskapsärenden har minskat. Ärenden om vårdnad, boende och umgänge ska handläggas inom fyra veckor och måste prioriteras. Det har gjort att färre samarbetsamtal har kunnat erbjudas och väntetiden till samarbetsamtal är nu 10 veckor, mot rekommenderade två. Vi har under året utökat verksamhetens resurser men då vi inte haft full bemanning förväntas förstärkningen ge effekter först nästa år.

### **Samarbete med andra är avgörande**

Inflödet till verksamheterna påverkas i hög grad av omvärlden. Vi behöver samarbeta med andra aktörer som kommer i kontakt med våra målgrupper. Dels bidrar det till att vår kunskap om behoven i staden ökar, dels är andra aktörer ofta en viktig väg till våra verksamheter. Vi arbetar aktivt med att utveckla samarbetet med andra och att arbeta konsultativt till professionella. På så sätt kan fler personer med behov av stöd få hjälp.

Verksamheterna påverkas i hög grad av problem i andra organisationer. Exempelvis får situationen i stadsdelarnas socialtjänst, i beroendevården och hos Polismyndigheten direkta konsekvenser för våra möjligheter att bedriva ett bra arbete.

Flertalet av verksamheterna är relativt små och specialiserade. Personalförändringar får

därför snabbt genomslag på våra möjligheter att tillhandahålla insatser. Under året har både sjukskrivningar och personalomsättning påverkat verksamheten. Vi behöver hitta bättre sätt att förebygga och begränsa konsekvenserna av förändringar inom våra personalgrupper.

### **Barnens perspektiv är vägledande**

Genom våra kärnuppdrag har vi möjlighet att påverka barns uppväxtvillkor och psykosociala situation. Såväl i de insatser som direkt riktar sig till barn och ungdomar, som när vi möter föräldrar med social problematik eller relationsproblematik. Under 2016 träffade vi 2100 barn och unga upp till 18 år och till alla vuxna vi träffade under året finns 2800 berörda barn. Vi har i flera år arbetat med att stärka barnperspektivet och idag syftar utvecklingsarbetet till stor del till att involvera barnen och att låta deras perspektiv vara vägledande i utveckling av verksamheten. Flera enheter har förbättrat sin verksamhet tack vare värdefulla synpunkter och erfarenheter från barnen.

### **Metodutveckling för varaktiga lösningar i vårdnadstvister**

Familjerättsbyrån har under senare år utvecklat arbetet för att i högre grad hjälpa föräldrar i vårdnadskonflikter att komma fram till varaktiga lösningar kring vårdnad, boende och umgänge. Alternativet, som är utredning, löser inte konflikten utan kan pågå under lång tid mellan föräldrarna och barnen drabbas mycket hårt. Vi har i samarbete med Göteborgs tingsrätt börjat arbeta med en modell, *Konflikt och försoning*, som innebär att föräldrarna genom stöd och samtal enas utan att ärendet kräver utredning. Än är det tidigt att säga något om effekterna men flera föräldrar som deltagit har kommit överens innan förhandling. Vi har också utvecklat och utökat vår umgängesverksamhet, då vi får allt fler beslutade ärenden från domstolen. Nu arbetar vi med tätare kontakter och mer intensivt med uppföljning tillsammans med föräldrarna och domstolen och syftet är att allt mer främja ett självständigt umgänge och stärka föräldrarnas tillit till varandras föräldraförmågor.

### **Mångfald och likabehandling**

Vi har fortsatt vårt utvecklingsarbete som syftar till att öka vår medvetenhet kring normer, vårt bemötande och främja jämlik service för alla som har behov av våra insatser. Vi har bland annat gjort en mindre kartläggning över hur våra målgrupper ser ut och vilka som kommer till oss, utifrån diskrimineringsgrunderna. Det finns grupper som inte besöker våra verksamheter i den utsträckning som vi tror motsvarar behoven. Vi behöver arbeta vidare med att bättre nå personer med synliga fysiska funktionsnedsättningar, öka vår kunskap om neuropsykiatriska diagnoser och metoder för att på bästa sätt möta personer med olika diagnoser samt utreda om en viss ojämn könsfördelning som vi kan se i våra verksamheter motsvarar behoven.

### **Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka**

*Hög grad av brukarinflytande och de vi möter är nöjda*

De flesta av Stöd till familjer och individers verksamheter är öppna verksamheter. Brukarna kommer till oss frivilligt med önskan om en förändring. En förutsättning för att lyckas i alla våra uppdrag, är en hög grad av brukardelaktighet. Att skapa inflytande och delaktighet för dem vi möter är därför ett tillvägagångssätt som ingår i våra arbetsmetoder.

Vi utformar insatsen gemensamt med brukaren och på så sätt säkerställer vi att vi utgår ifrån de behov och önskemål som hen har. Vi använder metoder som till exempel fokusgrupper, i syfte att inhämta information från våra brukare som vi kan använda i vårt förbättringsarbete. En av våra viktigaste iakttagelser är att brukarinflytande i sig är oerhört viktigt för kvaliteten på insatserna och för möjligheten att skapa nytta och förändring för de vi är till för.

Mini-Maria och Enheten för alkohol-, spel- och drogproblem använder beprövade metoder för att säkra brukarnas inflytande och delaktighet. Genom intervjuerna får verksamheten underlag både till den individuella behandlingen och för uppföljning av respektive verksamhet. Brukarens upplevelse av behandlingen och uppnådda resultat följs också upp. Dokumentationen visar att insatserna medför goda resultat för bland annat droganvändning och psykisk hälsa för de personer som slutför behandlingarna.

Flera samtalsmottagningar använder Feedback-informerad terapi (FIT). Metoden går ut på att regelbundet och formaliserat få återkoppling från brukaren på relationen och behandlingsresultat. Utifrån anpassar och formar vi insatsen efter brukarens behov. Den öppna och kontinuerliga dialogen har visat sig också förbättra resultaten och minska risken för tidiga avhopp.

De öppna verksamheterna och utförarverksamheterna inom Stöd till familjer och individer har en gemensam brukarenkät och resultaten har i flera år varit genomgående goda. Senaste undersökningen gjordes 2015 och visar på fortsatt nöjda brukare.

Däremot vet vi inte så mycket om de personer som inte fullföljer sin insats. Vi behöver därför fortsätta att arbeta på att bli bättre på att följa upp när en brukare avbryter kontakten med oss, då det kan visa på annorlunda resultat och ge god vägledning för vad vi behöver utveckla och förbättra.

Ytterligare ett utvecklingsområde är att tydligare identifiera och beskriva kopplingen mellan våra resurser och de resultat vi skapar.

#### *Avvikelser*

Vi behöver utveckla rapportering och hantering av avvikelser. Tydliga rutiner saknas och är därför en prioriterad fråga.

#### *Synpunkter*

Resultaten i brukarenkäten visar att brukarna är mycket nöjda med synpunktshandlingen och de vet hur de ska gå tillväga om de vill lämna en synpunkt. Däremot är det få synpunkter som kommer in till verksamheterna. Vi tror att många synpunkter blir omhändertagna i samtalen mellan medarbetarna och brukarna. En del enheter har egna fungerande rutiner och får därigenom in synpunkter till verksamheten.

Vi saknar gemensamma rutiner och riktlinjer för synpunktshandlingen. Vi behöver bli bättre på att systematisera och dokumentera synpunkter, vilket skulle ge underlag till verksamhetsutvecklingen.

#### *Individdokumentation*

Under 2015 ägnade vi mycket kraft åt att ta fram och implementera gemensamma rutiner och vägledning för dokumentation. Syftet var att garantera den enskildes rättssäkerhet, ge personalen ett fungerande arbetsredskap och ge verksamhetsområdet bättre underlag till uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring. De verksamheter som tar emot biståndsbedömda ärenden började använda Treserva för dokumentation av ärendet. Vi behöver följa upp satsningen, då det inte fungerar helt tillfredsställande idag.

	2011	2013	2015
Andel nöjda kunder/ brukare	85%	86%	87%
Andel brukare som upplever att deras situation förbättrats	78%	80%	80%

	2014	2015	2016
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	100%	83%	83%
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	100%	83%	83%
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	17%	50%	50%

## Viktiga framtidsfrågor

### *Samarbete med andra för ökad likabehandling*

Vårt samarbete med andra aktörer är avgörande för göteborgarna och brukarna som kommer till oss. Stadens organisering ställer krav på att vi aktivt söker upp andra professionella, framför allt stadsdelarnas olika verksamheter då det ligger i våra grunduppdrag att vara ett stöd till dem. Det är mycket positivt att staden närmar sig varandra och enas inom flera områden, exempelvis inom etablerat missbruk, våld i nära relationer, välfärdsteknologi, plattformarbete inom barn och unga samt missbruk. Detta leder till metodutveckling i staden och ökad likabehandling för göteborgaren och med vår specialistkompetens inom våra olika områden, är det angeläget att vi bidrar och kan fylla en viktig funktion för att lyckas med detta.

### *Risk för ökad social oro i staden*

Det finns många positiva samhällstrender, bland annat minskad ungdomskriminalitet, kraftig minskning av alkoholanvändning och viss minskning av droganvändning bland unga. Samtidigt ser vi andra tendenser. De senaste årens förändrade befolkningsstruktur, med den stora ökningen av antalet nyanlända i staden, medför konsekvenser som vi i dagsläget inte riktigt kan förutse. Det finns en stor grupp som lever i riskzonen för att utveckla social problematik, inte minst gruppen unga män som lever i en osäker social situation. Vi möter också allt fler ensamkommande ungdomar i våra verksamheter. Vi kan se att många av dem mår mycket dåligt och visar på svåra tecken på trauma, psykiatrisk problematik och flera uppger sig ha självmordstankar. De lever i en mycket osäker och påfrestande situation, med en långdragen asylprocess och förändringar i asyllagen som innebär att flera av dem inte får stanna. Här krävs det samarbete av flera aktörer för att kunna hjälpa ungdomarna. Vi ser också att situationen kan förvärras då vi tror att det finns de ungdomar som efter ett avslag på sin asylansökan väljer att stanna kvar i landet. Situationen innebär risk för ökade sociala problem av betydande omfattning, exempelvis ökad kriminalitet, ökat missbruk, fler familjerättsliga problem och fler utsatta för våld i nära relationer.

### 4.3 Funktionsstöd

Verksamhetsområdet har ett ekonomiskt underskott som främst kommer från de intäktsfinansierade verksamheterna. En orsak är att Dalheimers hus med verksamhet för personer med funktionsnedsättningar inte nyttjas maximalt av stadsdelarna. Verksamheten arbetar med åtgärder inom verksamheten för att hantera underskottet.

Under året har vi haft slitsamma processer med överföring av verksamheter till andra förvaltningar. Positivt är att brukarrevision genom en modell ökat möjligheterna till delaktighet för personer som inte tidigare kunnat göra sina röster hörda. IPS-metoden har fortsatt varit framgångsrik. Vi har också blivit bättre på mänskliga rättigheter och likabehandling inom verksamhetsområdet.

#### **Dalheimers hus - viktigt hus för staden**

Dalheimers hus mål är att skapa särskilt goda förutsättningar för personer med funktionsnedsättning och samtidigt skapa ett hus för alla. Ett hus som *inte* bidrar till segregering genom att endast personer med funktionsnedsättning vistas där.

*Korttidsboendet* arbetar på uppdrag av stadsdelarna. Platserna är för personer 18-65 år som efter sjukhusvistelse eller av andra skäl inte kan bo eller få sin omvårdnad i sin ordinarie bostad. 2016 har det funnits vakanta platser vilket resulterat i ett underskott med 6 miljoner kronor. Främst beror vakanserna på sjuksköterskebrist. Efter att bristen åtgärdats har korttidsboendet fortsatt haft låg beläggning. Vi har haft fler gäster 2016 jämfört med 2015, men med kortare placeringstider. Fortsatt låg efterfrågan och underskott kräver kartläggning och åtgärder under 2017. Det är en utmaning då det saknas samordning och styrning av stadens behov av korttidsboende SoL för personer 18-65 år.

*Aktivitetcenter* erbjuder unik biståndsbedömd daglig verksamhet och sysselsättning för personer som fått en skada i vuxen ålder. En utmaning är att verksamheten är olik andra verksamheter då deltagarna oftast inte vistas där heltid. Införandet av LOV innebär en översyn av resursfördelningen till alla leverantörer. För Aktivitetcenter är det avgörande att det finns kunskap om hur de administrativa kostnaderna påverkas när flera deltagare vistas inom verksamheten enstaka tillfällen i veckan.

*Friskvård, kultur och restaurang* är verksamheter som riktar sig till alla. Friskvården påbörjade 2016 ett samarbete med FaR-samordnare (fysisk aktivitet på recept) för friskvård till fler. Restaurangen skiljer sig från andra restauranger genom anpassade möbler och plats för många rullstolsburna gäster. Dilemmat är att kostnadskrävande service, tillgänglighet och måluppfyllelse på 40 procent ekologiska råvaror ska balanseras mot att nämndbidrag inte får finansiera de delar som konkurrerar med privata näringsidkare.

Vi har prioriterat arbetet med att nå ut med information om husets verksamheter. En annan utmaning har varit att verka för att stadens övriga aktörer ska prioritera integrationslösningar till exempel vid nybyggnation av simhallar. Det finns en risk att Dalheimers hus anses utgöra ett tillräckligt utbud för personer med funktionsnedsättning. Idrotts- och föreningsförvaltningen och Stadsbiblioteket är exempel på aktörer som driver stadenövergripande verksamheter där Dalheimers hus är ett komplement men med ett eget regelverk.

#### **Projekt har lett till att vi når dem vi tidigare inte nått**

Under 2016 fick Brukarrevision medel från Allmänna Arvsfonden för att med hjälp av

Alternativ Kompletterande Kommunikation (AKK) ta fram en modell för att nå de människor vi inte når inom arbetet med brukarrevision. Den nya modellen fungerar både inom metoden brukarrevision samt som stöd när personer ska svara på exempelvis en enkät. Vi tror att det är runt 1000 personer i staden som har behov av alternativ kommunikation. Det är ett genombrott i arbetet med brukardelaktighet för målgruppen. Projektet resulterade i en handbok som ska spridas till stadens verksamheter som möter målgruppen. Modellen har även testats i samband med att staden genomförde brukarenkäten för utförare.

### **Individual placement and support (IPS) börjar bli en stadenövergripande metod**

Aktivitetshuset ger stöd till personer med psykiska funktionsnedsättningar för att de ska kunna arbeta, studera eller praktisera. Aktivitetshuset samordnar också stadens IPS-insatser i samverkan med stadsdelarna. IPS-arbetet fortsätter att vara framgångsrikt. 115 personer har under 2016 kommit ut någon typ av sysselsättning och av dem är det 28 personer som börjat lönearbeta. Fler kvinnor än män har under 2016 deltagit i IPS. Under de fyra år som Göteborgs stads aktivitetshus arbetat med metoden har 382 personer med psykisk funktionsnedsättning och som varit långt från arbetsmarknaden, kommit ut i sysselsättning.

### **Stort fokus på likabehandling och mänskliga rättigheter**

Funktionsstöd har under året genomfört flera aktiviteter för att skapa diskussioner och inspirera våra medarbetare inom jämställdhet, jämlikhet, mångfald, mänskliga rättigheter och likabehandling. Det har varit ett lyckat arbete och desto mer vi lyfter mänskliga rättigheter och likabehandling desto mer vill våra medarbetare arbeta med frågorna. Det har skett positiva förändringar i arbetsgrupperna.

### **Alldeles för lång hantering av överföring av verksamheter**

2016 har också präglats av överföringen av enheterna Krav och bidrag samt Hälso- och sjukvårdsenheten. Det har varit väldigt krävande och tagit både tid och mycket kraft från inblandade medarbetare och chefer. Den långa processen har lett till sjukdom, uppsägningar och stor frustration. Social resursförvaltning och stadens verksamheter måste arbeta för smidigare hantering av överföringar av verksamheter. Hälso- och sjukvårdsenheten fördes över till stadsdelarna under hösten 2016. Krav och bidrag förs över till Intraservice februari 2017.

### **Korttidshemmen**

#### *Korttidshemmens första år inom Social resursförvaltning*

I januari 2016 samlades ansvaret för stadens korttidshem hos Social resursförvaltning och Funktionsstöd. I samband med övergången startades en förmedlingsfunktion. Förmedlingsfunktionen ska förmedla korttidsplatser för personer med beslut om korttidsvistelse enligt LSS och SoL. I det här avsnittet lämnar förvaltningen en fördjupad information till Social resursnämnd. Förändringen och effekterna är dock väsentliga även ur ett hela staden perspektiv.

#### *Förmedlingsfunktionen avlastar socialsekreterarna*

Det tidskrävande arbetet med att leta korttidsplatser genomförs av förmedlingsfunktionen och avlastar numera socialsekreterarna i stadsdelarna.

Socialsekreterarna är nöjda med samarbetet med förmedlingsfunktionen.

Förmedlingsfunktionen ska garantera att personer med beslut om korttidsvistelse behandlas lika. Förmedlingsfunktionen har en specialistkompetens med insyn och god kännedom om stadens samlade utbud av korttidsvistelse. Det ger bättre förutsättningar att matcha brukarens behov med rätt korttidsplats.

Det ska vara hög och likvärdig kvalitet på insatsen oavsett vilken stadsdel personen tillhör eller vilket korttidshem insatsen verkställs på. Därför arbetar korttidshemmen för att nå samsyn i frågor som varje korttidshem tidigare hanterat på olika sätt. En viktig fråga är fördelning av helgdagn och erbjudande om sammanhängande korttidsvistelse under sommaren. Innan beslut fattas om eventuell förändring behöver vi utreda vilka konsekvenser det får för målgruppen. Alla beslut förankras i en samverkansgrupp där stadsdelsförvaltningarna och Social resursförvaltning ingår.

#### *Samlad bild av stadens behov*

Förmedlingsfunktionen har under året kartlagt stadens samlade behov av korttidsvistelse. Förmedlingsfunktionen ser tendenser på att följande målgrupper ökar:

- Yngre barn
- Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- Barn med LSS-beslut och psykiatriska tilläggsdiagnoser

#### *Dåligt anpassade lokaler leder till att uppdrag utförs av externt upphandlade aktörer*

En av korttidshemmens största utmaningar är att lokalerna inte är anpassade efter de målgrupper som ökar. Det gör att verksamheten inte kan ta emot personer med komplexa behov. Konsekvensen blir att uppdragen istället utförs av externt upphandlade aktörer.

Förmedlingsfunktionen har också svårt att hitta korttidsplatser vid akuta situationer. Det är ett problem som också uppmärksammats av socialsekreterarna i staden.

#### *Samma prismodell på alla korttidshem*

Vid övertagandet fanns sju olika prismodeller i staden. Vilka faktorer som låg till grund för prissättningen saknades. Det innebar svårigheter att följa upp och förklara det ekonomiska utfallet. En ny gemensam prismodell för alla korttidshemmen har tagits fram och kommer att börja användas 2017.

#### *Fler kollegor och ökad samverkan*

Stödpedagoger och stödassistenter har fått fler kollegor inom samma profession. Från att varje korttidshem drivits som separata enheter utan kontaktytor mellan varandra, har korttidshemmen nu byggt nätverk och anordnat studiebesök på varandras korttidshem. Nya samverkansmöjligheter finns också på chefs- och ledningsnivå samt mellan lägerverksamheten och korttidshemmen. Under nästa år inleds ett samarbete mellan representanter från korttidshemmen och lägerverksamheten med syftet att se över hur vi kan använda våra lokaler på ett mer effektivt sätt. Den nya organiseringen har även skapat möjlighet att utöka kontaktnätet med andra kommuner runtom i landet. När verksamheten expanderar skapas nya möjligheter att samlas kring gemensamma frågor och synliggöra målgruppens behov i ett vidare perspektiv.

### **Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka**

#### *Ökad kundnöjdhet och brukarinflytande*

Inom Funktionsstöd finns 12 enheter och Brukarrevision. Hälso- och sjukvårdsenheten

fördes under hösten över till SDF. Enheten för krav och bidrag överförs till Intraservice i februari 2017. De två enheterna ingår därför inte i statistiken för 2016.

De senaste åren har antalet enheter som mäter kundnöjdhet ökat. Under 2016 var det 11 av 13 enheter (85 procent) som mätte kundnöjdhet.

Enheterna har börjat att mer systematiskt använda enkäter, brukarråd, husmöten med mera. Resultaten och informationen används mer och mer i vårt utvecklingsarbete och visar att våra kunder är nöjda eller mycket nöjda med verksamheterna.

Vi mäter inte systematiskt effekten av våra insatser. Det är ett viktigt utvecklingsområde.

#### *Återkopplingen till våra kunder ökar*

Vi återkopplar mer till stadsdelarna om vad våra brukare tycker om våra insatser. Det är viktigt för oss att visa vår höga kvalitet på våra insatser så att stadsdelarna vet vad de köper eller vad de kan rekommendera för öppna insatser. Nästa steg är att också kunna förmedla vilka effekter insatserna ger för våra brukare.

#### *Vi har förbättrat vår dokumentation*

Fokus under året för flera av våra enheter har varit arbetet med genomförandeplaner. Majoriteten av våra brukare har nu en genomförandeplan. De enheter som inte har krav på sig att dokumentera men som ändå ser att det kan gynna individen har skapat egna system med exempelvis individuella uppföljningsplaner.

#### *Avvikelsehanteringen fungerar men vi behöver se över synpunktshanteringen*

I kvalitetsrapporten blev det tydligt att vi tar avvikelser på allvar och åtgärdar dem. Vi behöver däremot se över systematiken kring vår synpunktshantering. Vi tar emot synpunkter men hanterar det mesta muntligt. Systematisk synpunktshantering är ett av våra viktigaste utvecklingsområden.

#### *Processarbetet har blivit bättre*

Välfärdens processer är nästan helt implementerade i våra verksamheter. Nästa steg är att säkerställa att vi utgår från dem i vårt arbete.

En del verksamheter har börjat se över sina egna processer där det finns behov. Det finns fler verksamheter som skulle behöva utveckla sitt processarbete för att säkerställa kvaliteten i sina kärnuppdrag.

### **Viktiga framtidsfrågor inom kund- och brukarorienteringen ska öka**

#### *Jämlikhets- och jämställdhetsanalys*

Nu när vi börjat arbeta mer systematiskt med brukarinflytande kommer vi ha möjlighet att göra analyser utifrån ett jämlikhets- och jämställdhetsperspektiv. Det är ett utvecklingsområde.

#### *Brukarnytta*

Vi behöver utöka möjligheten att mäta brukarnytta. Vi vet att våra brukare är nöjda med verksamheterna men vi kan inte statistiskt påvisa att vi faktiskt gör skillnad för våra målgrupper.

#### *Synpunkter*

Vi behöver också arbeta med att förbättra vår synpunktshantering. Om vi har en bra synpunktshantering och får in en vana att våra brukare kommer med sina synpunkter så behöver vi inte genomföra lika många andra typer metoder för brukardelaktighet.



Synpunkter är en direkt och viktig form av brukardelaktighet. Det behöver systematiseras och vi behöver skapa en kultur där synpunkter är en självklarhet.

### *Processer*

Vi behöver säkerställa att vi följer Välfärdens processer. Vi behöver undersöka vilka verksamheter som har behov av att se över sina egna lokala processer för att säkerställa kvaliteten i verksamheten.

	2014	2015	2016
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	0%	43%	85%
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	0%	0%	0%
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	0%	21%	23%

*Brukarrevison är inte en egen enhet men räknas som det i statistiken ovan.*

Ökningen av andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter beror på att antal enheter har minskat.

### **Viktiga framtidsfrågor**

Den viktigaste framtidsfrågan för Funktionsstöd 2017 är arbetet med budget i balans. Det innebär att stadsdelarna behöver använda våra intäktsfinansierade verksamheter. Den delen kan vi inte helt påverka själva.

Vi behöver också fortsätta arbeta med vår interna åtgärdsplan för så att vi under 2017 får budgeten i balans.

### **4.4 Integration**

I arbetet med mottagning av nyanlända har vi fokuserat på att skapa förutsättningar för att hantera etableringsenhetens uppdrag enligt bosättningslagen. Vi har även prioriterat arbetet med att anpassa verksamheten, som ansvarar för att ordna boende för ensamkommande barn, till färre boendeplatser, eftersom införda gränskontroller medfört att ensamkommande barn som kommer till Göteborg varje vecka har minskat drastiskt och vi inte längre får några barn anvisade. Den nya ersättningsmodellen och nya ersättningsnivåer för mottagande av ensamkommande barn som införs juli 2017 ställer staden och kommunerna inför omfattande utmaningar.

I och med den stora ökningen av boenden under första halvåret av 2016, skapades en ny enhet inom verksamhetsområdet. Det är en administrativ enhet som samlar alla administratörer som arbetar mot enhetschefer och gruppchefer inom ensamkommande. Detta för att kunna ge den bästa servicen och stödet till chefer och anställda utifrån varje administratörs specialområde

Verksamhetsrådets största utmaning inom personalområdet är den snabba expansionen i början av året inom vårt område som sedan följts av ett stort behov av avveckling i vissa delar och utökning i andra delar, samt omstrukturering av organisationen och arbetssätten under det senaste halvåret. Förändringarna inom nyanländaområdet utmanar förvaltningen såväl ur arbetsmiljöhänseende som inom bemannings- och kompetensförsörjningsområdet.

### **Dramatisk minskning av ensamkommande**

Antalet ensamkommande barn som kommer till Göteborg har minskat dramatiskt sedan

hösten 2015. Från som mest 150 barn per dag vintern 2015, har det endast kommit 2-5 barn per vecka under 2016.

Under 2015-2016 har vi byggt upp en ankomstenhet för att på ett rättssäkert och tryggt sätt kunna ta emot barnen och göra en första risk- och skyddsbedömning. Att arbeta med rutiner och processer samt åtgärda felaktigheter och brister har varit viktigt för att säkerställa det framtida mottagandet av ensamkommande barn. Som en följd av det minskade antalet barn som kommer till Sverige har Ankomstenheten och vårt placeringskansli haft färre anvisningar att hantera.

### **Fortsatt anpassning av boenden**

Den expansion av boendeplatser som skedde under hösten 2015 fortsatte delvis under våren 2016. Under året har vi öppnat sex nya egna boenden och arton boenden avtalade med externa aktörer. I början av året hade vi cirka 800 platser totalt, och som mest hade vi 930 platser. Vid årets slut hade vi knappt 800 platser. Bakom dessa siffror döljer sig en mycket stor rörelse. Totalt avvecklades 500 temporära platser samtidigt som över 500 långsiktiga platser startats upp. Överenskommelsen med Migrationsverket har varit styrande för antalet planerade platser, men den stora minskningen av asylsökande och sommarens beslut om fortsatt stängda gränser har lett till många tomma platser. Den genomsnittliga belägningsgraden har under året i snitt varit drygt 70 procent, vilket är likvärdigt med de flesta andra kommuner.

För att möta dagens platsbehov, minskade resurser och de ensamkommande barnens behov av boende och omsorg planerar vi för avveckling av boenden, samt nya boendeformer och har tagit fram en ny bemanningsmodell. En utmaning för verksamheten är de långa väntetiderna för asylbeslut. Om ungdomarna fyller 18 år under asyltiden måste de flytta till Migrationsverkets boende vilket i sig är en förändring som kan bidra till att försvåra tiden i väntan. En annan utmaning är att många barn kommer att få avslag på sina asylansökningar.

### **Ny bosättningslag och nytt uppdrag**

Enligt bosättningslagen som infördes i mars 2016 har Etableringsenheten fått uppdraget att stödja anvisade nyanlända med uppehållstillstånd att etablera sig i sitt nya boende. Enligt statens fördelning anvisades 877 personer till Göteborg under 2016. Fastighetskontoret och Framtiden AB har uppdraget att skaffa bostäder för de anvisade personerna. För att ta fram processer och rutiner för arbetet har Social resursförvaltning, Fastighetskontoret, Framtiden AB och Stadsledningskontoret bildat en arbetsgrupp.

Under sommaren kom de första personerna som anvisats till Göteborg. En utmaning är att få tillräckligt många socialsekreterare på plats. Den största utmaningen för stadens uppdrag som helhet är att det för närvarande saknas både permanenta och tillfälliga boendelösningar för dessa individer. I sammanhanget är det viktigt att klargöra förvaltningarnas olika ansvar och när det gäller att tillskapa fler bostäder ligger det ansvaret på Fastighetskontoret.

Under senhösten har förvaltningen bidragit till att hantera boendefrågan för personer som anvisas till Göteborg. Förvaltningens uppdrag har varit att bemanna vissa boenden och att administrera boendeavtal med avgiftshantering för de objekt som inte har en avgränsad yta per person. Under december bemannade vi och hanterade ett 80-tal boende på Nymilsskolan, "Ogiftas hus" och Pipblåsaregatan. Bemanning baseras främst på brandkvarter, men inkluderar även viss vägledning.

## **Markant ökning av ärenden innebär stora utmaningar**

Integrationscentrum har haft en ökning av antalet ärenden. Både det flerspråkiga Informationskontoret och Introduktionsstödet har haft en stor ökning av antal ärenden under året. Informationskontoret har hanterat 12 089 ärenden under 2016 jämfört med 3573 under 2015. Flyktingguide/språkvän har ökat antalet matchningar mellan göteborgare och invandrare markant och fler yrkesutövande som möter nyanlända har utbildats inom verksamheten Cirkulär migration.

Integrationscentrum står inför stora utmaningar när det gäller att bidra till integrationen av nyblivna göteborgare. En utmaning är att möta det stora antalet göteborgare som anmält sitt intresse att bli flyktingguide/språkvän.

## **Ökningen av antalet återsökningar påverkar effektiviteten**

Höstens stora utökning av ensamkommande barn har medfört en stor ökning av antalet återsökningar av statliga ersättningar för flyktingkostnader som enheten har hanterat för Göteborgs Stad. En utmaning har varit att få in korrekta beläggningsunderlag, framförallt från Social resursförvaltnings boenden för ensamkommande barn. Det påverkar effektiviteten i handläggningen negativt och fördröjer ansökningstiden. Effekten av det är att det tar längre tid för staden att få ersättning.

För att åstadkomma effektiva och rättssäkra ansökningsförfaranden har enheten arbetat med att öka kunskapen om statliga ersättningar för flyktingar hos stadens förvaltningar. Det har gett resultat.

## **Samlad kompetens en framgångsfaktor**

Under året har det skett en ökning av antalet unga som vistas i staden utan tillhörighet. De kommer via polis eller genom stadens uppsökande verksamhet och under sommarlovet har ökningen varit kraftig. Att med en samlad kompetens arbeta med dessa barn har visat sig vara framgångsrikt.

Ankomstenheten och Migrationsverket har fortsatt sitt samarbete för att utveckla mottagandet av ensamkommande barn. Det har bland annat inneburit att de barn som kommit under våren och sommaren träffat Migrationsverket och socialtjänsten i samma lokaler.

Samarbetet har lett till effektivare handläggning och ett tryggare och mer sammanhållet mottagande. Som en följd av att Migrationsverket flyttade sin ankomstverksamhet från Mölndal till Göteborg har vi upprättat en överenskommelse med Mölndal om att Ankomstenheten även ansvarar för risk- och skyddsbedömningen av barnen som faller under dessa kommuners ansvar.

## **Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka**

På verksamhetsnivå har vi inte arbetat med målet Det har riktats till samtliga enheter som på olika sätt valt hur de arbetar med målet.

Inom verksamhetsområdet skiljer det sig mycket vad som är en brukare. För vissa enheter är brukarna de ensamkommande barnen eller vuxna och barnfamiljer som blivit anvisade till Göteborg. För andra enheter är brukaren tjänstepersoner som arbetar inom Göteborgs Stad.

Det är endast två enheter som delat ut en enkät, där brukarna har getts möjlighet att

besvara frågor. Resultatet på enkäten presenteras senare i januari 2017. Svarefrekvensen är dock väldigt låg inom vissa boenden, vilket måste se över vid kommande enkätundersökningar.

I övrigt har kund- och brukar synpunkter samlats in genom husmöten, fokusgrupper, kontaktmannasamtal, synpunktsbrevlådor, informationsmöten med mera.

	2014	2015	2016
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	0 %	17 %	67 %
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	0 %	17 %	50 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	0 %	33 %	17 %

### Viktiga framtidsfrågor

Den stora utmaningen för att klara vårt uppdrag enligt bostättningslagstiftningen är bristen på tillfälliga och permanenta boendelösningar. Bostadsbristen i Göteborg är även en utmaning för nyanlända som omfattas av etableringsreformen och som behöver placeras på akutboenden.

Det finns en risk att de ensamkommande asylsökande barnen inte får samma tillgång till socialtjänstens insatser som barn som är etablerade i Sverige.

Gemensamt för verksamhetsområdet är efterfrågan av ett hela-staden-perspektiv på frågorna kring nyanlända. Vi ser behov av samordning kring många frågor samtidigt som vi behöver samla och öka kunskapen kring målgruppen nyanlända. För att tillgodose behovet av samordning har det under hösten 2016 inrättats särskilda samordningsgrupper där berörda parter finns representerade.

### 4.5 Social utveckling

Vi har genomfört 732 kompetenshöjande insatser, med sammanlagt 16 563 deltagare. För att möjliggöra våra uppdrag leder eller ingår vi i många nätverk- och samverkansgrupper. Under året har vi bland annat varit med och bildat ett forskarnätverk och ett samverkansnätverk kring brottutsatthet. Vi ingår även i en forskningscirkel kring särskilt brottsutsatta områden.

#### Vi bidrar till att skapa strukturer och förutsättningar för ett Jämlikt Göteborg

Social utveckling har fått en roll som processledare för det femte fokusområdet ”Strukturella förutsättningar”. Vi behöver koppla vårt arbete mer till stadsdelarnas processer och uppdrag för att kunna stödja förändringsarbetet som krävs för att stadens skillnader i livsvillkor och hälsa faktiskt ska minska.

För att förankra samverkan med civilsamhället har ansvariga för de fyra fokusområdena genomfört var sitt möte tillsammans med drygt 100 av civilsamhällets organisationer. Mötena handlade om hur vi gemensamt kan arbeta för att öka den sociala hållbarheten.

Utvecklingsgruppen för Barnkonsekvensanalys (BKA) och Social konsekvensanalys (SKA) har stöttat Stadsbyggnadskontoret i implementering av SKA i den gemensamma planeringsprocessen GEM. Det kommer därigenom bli enklare för medarbetare i staden att lyfta, driva, analysera och följa upp det sociala perspektivet i fysisk planering.

## **Verksamhetsbidrag stärker arbetet för en mer jämlik stad**

16 projekt som drivs av olika organisationer har fått pengar av nämnden för att öka den sociala hållbarheten i staden utifrån Jämlikt Göteborg. Några av projekten ska skapa bättre självkänsla och framtidstro hos unga, andra ska skapa förutsättningar för arbete, åter andra är tänkta att förebygga ohälsa och exkludering. Några av föreningarna har även valts ut för att de vill pröva nya metoder eller nya samarbeten som ska bidra till ett jämlikare Göteborg. Ett exempel är att utveckla en modell för ”community skola” i socioekonomiskt utsatta områden.

## **Hög efterfrågan på mer kunskap om hedersrelaterat våld och förtryck**

Efterfrågan på våra insatser är särskilt hög när det gäller Dialogas uppdrag mot våld i nära relationer. Genom stadens plan mot våld i nära relationer har aktiviteten i Göteborg och samarbetet med stadsdelarna ökat väsentligt. Allt fler efterfrågar även mer kunskap om hedersrelaterat våld. Under året har Dialoga fått två nya uppdrag, att samordna könsstämpningsarbetet i staden samt att intensifiera samordningen av arbetet med hedersrelaterat våld och förtryck.

## **E-learning ny metod för att nå stadens medarbetare**

I samverkan med bland annat Positiva Gruppen Väst (självhjälpsförening för hivpositiva) har vi tagit fram en webbaserad utbildning om hiv och bemötande. Ökad kunskap om hiv kan minska stigma och diskriminering av de som är drabbade. Utbildningen riktar sig till stadens medarbetare och drygt 700 har nu genomgått den.

## **Utvecklat stöd i stadsdelarnas arbete mot alkohol, narkotika, doping, tobak (ANDT)**

Vi har utvecklat arbetet med det förebyggande och främjande arbetet med skolor och stadsdelarna inför presentationen av Drogvaneundersökningen. Årets undersökning visar att ungdomar i Göteborg dricker och röker mindre än tidigare. Även narkotikaanvändningen minskar något. Cannabis är fortfarande den klart dominerande drogen. Narkotikaanvändandet är vanligare i de centrala stadsdelarna, men Majorna-Linné och Centrum har brutit trenden.

I slutet av året behandlade nämnden förslaget till plan mot tungt missbruk och beroende, som nu remissbehandlas. Arbetet med planen har varit intensivt och har samtidigt fungerat som en mobilisering.

## **Trygghet i fokus**

Det finns en hög produktivitet, efterfrågan och nöjdhet i uppdragen att förebygga våldsbejakande extremism, trygghetsfrämjande och brottsförebyggande samordning samt det centrala samordningsuppdraget för sociala insatsgrupper och SSPF. Strukturerna för det trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbetet är utarbetade såväl på ledningsnivå, förvaltningsnivå samt med andra aktörer. Inom uppdraget att förebygga att ungdomar rekryteras till kriminella gäng behöver vi utveckla nya kunskapsbaserade metoder.

SSPF-modellen används i staden, vi ser att förutsättningarna för arbete med individinsatser nu finns och att fler åtgärder görs i stadsdelarna. En rapport publicerad 2016 visar att ungdomsbrottsligheten i Göteborg sjunker. Polisen menar att det är SSPF-

modellen som gett resultat. I fyra stadsdelar är arbetet med sociala insatsgrupper implementerat och pågående. Där stadsdelen arbetar målinriktat med ett antal personer kan vi se positiva resultat, såsom att kriminell verksamhet upphör, inget drogbruk och att de är på väg in i sysselsättning. Största svårigheten har varit att få igång IFO runt arbetet med målgruppen unga vuxna i kriminalitet. Utmaningen är även att insatserna ska bestå över tid.

### **Beslut om plan mot våldsbejakande extremism**

Efterfrågan på kunskap om våldsbejakande extremism har varit fortsatt stor. Vi får förfrågningar från såväl kommunala verksamheter och andra myndigheter som från civilsamhället och allmänheten. Vi ser en ökad efterfrågan på kunskap inom ett specifikt område eller en fördjupning kopplat till ens yrkesområde. Därför diskuterar vi nu former för mer anpassade utbildningspaket.

Vi tar fram en lägesbild kring hur den vit-makt orienterade högerextremismen ser ut. Kunskapen ska användas i informationsinsatser, utbildningar och analyser tillsammans med våra samverkanspartners.

### **Ofinansierade uppdrag innebär omprioriteringar i verksamheten**

Vi har över tid och i snabbt fått flera nya uppdrag. 2016 har nio nya uppdrag tillkommit. Vi anpassar kontinuerligt det interna arbetet för att ta oss an nya, komplexa uppdrag. Vi försöker få in vårt arbete inom den struktur som byggs upp inom Jämlikt Göteborg. Det är en utmaning att förvalta de uppdrag vi har och samtidigt bedriva förändringsarbete. Då vi även får uppdrag som är ofinansierade behöver vi fördela ur befintlig ram och därmed göra vissa prioriteringar i verksamheten.

### **Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka**

*Vi utgår från kundernas behov*

Social utveckling använder egna enkäter riktade till våra kunder. Vi inhämtar också kunskap om stadens behov och önskemål genom de samverkansgrupper och nätverk som vi leder eller ingår i. I vår omvärldsbevakning tittar vi bland annat på stadsdelsnämndernas mål- och inriktningsdokument.

I samband med planering, genomförande och utvärdering av utbildningar samt inom det process- och metodstöd som teamen erbjuder, för vi en noggrann dialog med kunder och samverkanspartners. Då en stor del av insatserna är skräddarsydda för uppdragsgivaren föregås de av en analys av behov, förutsättningar, avgränsningar med mera. Vi har tagit fram stöd som vi använder när vi tar emot uppdrag och flera team har utvecklat stöd utifrån sina specifika behov.

Verksamheterna inom Social ekonomi har en löpande dialog med föreningar, kooperatörer och övriga samverkanspartner. Klippankooperativen har under 2016 tagit fram ett underlag "Individuell målsättning" som ska formuleras i samtal mellan handledare och kooperatör vid inskrivning och som följs upp regelbundet under vistelsen. Implementering sker 2017. Resultaten i både Klippankooperativens enkät för kooperatörer och i Stöd till social ekonomis föreningsenkät visar höga betyg i fråga om inflytande och delaktighet. Inför utlysningar av bidrag har vi samråd med föreningar och andra berörda aktörer.

Genom att börja använda ett nytt anmälningsverktyg har vi fått större kunskap om vilka

våra kunder och deltagare i kompetenshöjande insatser är. Särskilt viktigt för oss är att synliggöra andelen kunder från de olika stadsdelarna för att mer aktivt kunna rikta våra insatser. 62 procent av våra deltagare i utbildningar och konferenser arbetar i en stadsdel. Angered är den stadsdel med flest deltagare i utbildningsinsatser och konferenser arrangerade av Social utveckling. Därefter följer Östra Göteborg och Västra Hisingen. Social resursförvaltning och Utbildningsförvaltningen är de fackförvaltningar som har flest deltagare i våra insatser. Bolagen når vi i mycket liten utsträckning. Deltagare utanför Göteborgs kommun rör främst Dialogas avtalskommuner.

I det förnyade uppdraget om medborgardialog och ökat inflytande gör vi en medveten satsning på tillitsskapande metoder och systematisk dialog inför såväl planering och uppföljning (prioriteras 2017).

2017 ska vi bli ännu bättre på att säkerställa att vi erbjuder det som våra målgrupper har behov av och vi kommer att ta fram fler strategier för att ta reda på vad som behöver hända i staden. Vi kommer därför i högre grad komplettera enkäter och uppföljningssamtal med andra metoder såsom fokusgrupp, e-panel. Samma metoder kan användas för att följa upp hur våra kunder upplever våra insatser.

*Vi vet vad våra kunder tycker om oss*

I vårt förbättringsarbete använder vi mått för nöjdhet (Nöjd Kund Index och andel nöjda kunder) och för upplevd nytta samt kommentarerna i utvärderingarna. Direkt återkoppling och uppföljningssamtal kompletterar enkäterna.

De team som funnits längre ligger generellt högre i NKI. Under tiden som vi tar fram utbildningskoncept ligger NKI lägre. Vi kan också se att NKI ligger något lägre vid större konferenser med många deltagare.

NKI har sjunkit något 2016 i jämförelse med 2015. Det är svårt att dra några slutsatser av minskningen. Att ange genomsnittligt NKI innebär att några få sämre resultat påverkar hela teamets, enhetens och verksamhetsrådets NKI. Därför har vi under 2016 infört måttet ”andel nöjda deltagare/kunder”.

Vi har under 2016 vidareutvecklat kundenkäterna och förbättrat systematiseringen genom en större användning av enkätverktyget Defgo. En svårighet är att vissa enkäter som skickas via Defgo, till exempel efter konferenser och föreningskurser, allmänt har en lägre svarsfrekvens och att det då är svårt att dra några slutsatser. Arbetet med att se över uppföljningen, i syfte att öka svarsfrekvensen fortsätter.

Högt NKI ger ett betyg för hur bra vi utför något men det säger inget om vilken effekt arbetet ger långsiktigt. Att mäta upplevd nytta är ett sätt att försöka fördjupa kunskapen om bland annat det. Nyttan mäts inte fullt ut längre. Enheterna tar reda på nöjdhet och nytta på andra sätt, till exempel genom uppföljningssamtal. Då såväl nöjdhet och nytta mäts via enkäter i låg grad i förhållande till antalet insatser behöver vi under 2017 ha en fördjupad diskussion om våra mått och uppföljningsmetoder. Vi mäter i första hand resultaten av våra aktiviteter (prestationer) medan effekterna är svåra att mäta. Effekterna av våra insatser förutsätts ofta vara långsiktiga. När vi har samordningsuppdrag över lite längre tid bör vi ha en större möjlighet att mäta effekterna på sikt. Vid uppdrag av mer utredande karaktär eller där uppdraget innebär att ta fram en strategi, ett program eller en plan syns nyttan först i senare skeden. Externa utvärderingar genomförs i vissa fall. Vi har tagit fram en sammanställning med metoder för att mäta nöjdhet och nytta, som komplement till enkäterna. Här ingår också en samling så kallade temperaturmätare och frågor att använda för att följa upp möten och nätverk/samverkansgrupper. Arbetet med att söka lösningar på vårt behov av att mäta nytta och förändringar i stadens verksamheter till följd av vårt arbete, fortsätter under 2017.

### *Alla enheter inhämtar, analyserar och använder synpunkter i sitt förbättringsarbete*

För tre av enheterna består det huvudsakliga underlaget till förbättringsåtgärder av kommentarer i deltagar- och beställarenkäter. När den som svarat är känd tar vi kontakt för dialog och återkoppling. Systematiken är god men utrymme finns för ytterligare förbättringar. I övrigt följer vi det förvaltningsövergripande arbetet för att systematisera synpunktshanteringen.

### *Vi dokumenterar vårt arbete*

Individdokumentation är inte aktuell för Social utvecklings verksamheter. Däremot är det viktigt att vi som kompetenscentra och med samordnande uppdrag dokumenterar relevant bakgrundsfakta och analyser av våra aktiviteter. Flera uppdrag dokumenteras mycket omfattande i planer och uppföljningar. Vi tar fram kartläggningar och rapporter och anlitar extern utvärderingar när det är relevant och möjligt. Vissa uppdrag som hittills har finansierats av statsbidrag har gjort omfattande beskrivningar av sitt arbete. En annan typ av dokumentation är presentationer och utbildningsmaterial, till exempel E-utbildning, som producerats.

	2014	2015	2016
Antal kompetenshöjande insatser	537	597	732
Antal deltagare	13 746	12 206	16 563
Nöjdhet (NKI)*	5,2	5	4,8
Andel nöjda kunder			85
Upplevd nytta	5,25	4,83	4,4

\*En sexgradig skala används för att mäta nöjdhet (NKI) och nytta.

Vi ser en stor ökning både av antal insatser och antal deltagare mellan åren 2015 och 2016. En del av ökningen står teamet samordning mot våldsbejakande extremism för. Teamet tillkom våren 2015 och har under 2016 genomfört 144 insatser, med sammanlagt 4251 deltagare.

NKI mäts via enkäter. De insatser som inte följs upp av en enkät ingår därför inte i statistiken för NKI. För nöjdhet (NKI) finns ett större underlag än för nytta, varför jämförbarheten mellan åren är större för NKI.

Måttet *Andel nöjda kunder* är nytt från 2016 och kompletterar måttet NKI. Siffran anger den procentuella andel kunder som svarat 4,5 eller 6 på nöjd kund-frågorna.

	2014	2015	2016
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	100%	100%	100%
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	100%	100%	75%
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	100%	100%	100%

## **Viktiga framtidsfrågor**

### *Tillit en viktig grund för samhället*

Tillit till samhällets institutioner och i mellanmännsliga relationer är en viktig grund i ett välfungerande samhälle. Rapporten *Skillnader i livsvillkor och hälsa* visar att det är lite mer än dubbelt så vanligt med en låg grad av tillit till andra människor bland göteborgare som har kort utbildning i jämförelse med dem med lång utbildning. I *Norra Angered* svarar 50 procent att de saknar tillit till andra medan motsvarande siffra i *Södra Västskusten* (en del av Västra Göteborg) är elva procent. Det är viktigt att det påbörjade strategiska arbetet med tillit och delaktighet fortsätter samt kopplas an till arbetet med



Jämlikt Göteborg. För att nå en högre måluppfyllelse är det viktigt att visa på och synliggöra hur olika områden så som jämlikhet, social hållbarhet, välfärdsfrågorna hänger ihop med frågor om tillit. Ett förtydligande ger en helhetsbild och kan bli en vägledning för strategin och vårt tillvägagångssätt.

#### *Långsiktiga perspektiv krävs*

En utmaning är att orka hålla i att skapa förändringar i strukturer som främjar en utveckling för en mer jämlik stad. När alarmerande och akuta situationer överröstar det långsiktiga perspektivet behöver vi fortsatt argumentera för det förebyggande, främjande och långsiktiga förändringsarbetet. Vi behöver navigera inom alla perspektiv samtidigt, både det som främjar, förebygger och motverkar. Våra lösningar ska vara förankrade i forskning och beprövad erfarenhet.

#### *Stor omsättning på medarbetare i staden*

Omsättningen på medarbetare i staden är stor, särskilt bland socialsekreterare. Våra utbildningsinsatser riskerar att bli kortsiktiga investeringar. Det påverkar möjligheterna att uppfylla våra uppdrag.

#### *Faktorer som påverkar en ojämlik utveckling*

Det finns faktorer som påverkar en ojämlik utveckling som vi inte kan påverka, såsom socioekonomiska faktorer, arbetslöshet, låg utbildningsnivå, bristande tillgång till förebilder och framtidstro.

## **4.6 Tillståndsenheten**

Alkohollagen är en skyddslagstiftning där sociala hänsyn alltid ska prioriteras framför näringspolitiska. Ungdomar ska skyddas mot en för tidig alkoholdebut. Människor ska inte bli överserverade på krogen. Krögare ska kunna konkurrera på lika villkor. Det är kommunens uppgift som tillstånds- och tillsynsmyndighet att se till att alkohollagen följs. För att uppnå de alkoholpolitiska målen arbetar vi systematiskt med utbildning, tillsyn, samverkan och en rättssäker handläggning. Alla domar under 2016 har stått sig i domstolen.

Nöjd kund index NKI mäts löpande varje kvartal sedan ett par år tillbaka. Prognosen för 2016 är ett övergripande NKI på 74 procent, vilket är samma som 2015. Stadens mål är att ha ett övergripande NKI på 70 procent. Vi arbetar systematiskt för att kunderna ska bli ännu nöjdare. Veckovisa avstämningar ger förutsättningar för snabba förändringar och ständiga förbättringar. En av de viktigaste faktorerna är att alla medarbetare är delaktiga i verksamhetsutvecklingen.

### **Rättssäkerhet**

Alkohollagen är en ramlagstiftning och en social skyddslagstiftning som innebär att kommunen har mandat att ta beslut i vissa frågor. Det kan gälla exempelvis serveringstider, serveringsvillkor och allmän verksamhetsinriktning. Kommunen har ett ansvarstagande perspektiv på den nationella arenan att driva mål i syfte att pröva lagstiftningen. Hur domstolarna dömer kan vi dock inte påverka. Nämndens beslut har stått sig i samtliga domar som inkommit under 2016.

Totalt har trettiofem beslut i ärenden överklagats 2016. Av dessa rör tjugotre sanktioner i någon form och tolv ansökan i någon form. I domstol har vi trettiofem aktiva ärenden. Av dessa har dom meddelats i sexton ärenden och samtliga har utfallit till nämndens favör. Förvaltningsrätten har i samtliga fall avslagit överklagan.

## Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Tillståndsenheten mäter Nöjd kund index (NKI) löpande varje kvartal sedan ett par år tillbaka. Stadens mål är NKI 70 och tillståndsenhetens prognos för 2016 är ett NKI på 74, vilket är samma som föregående år. Prognosen bygger på mätningar under tre av fyra kvartal (kvartal fyra är ännu inte klart). Högst NKI får vi på bemötande där prognosen ligger på NKI 80, vilket ligger högt i förhållande till stadens mål på NKI 76. Effektivitet är den faktor som får lägst med NKI 72.

### *Ökad effektivitet*

Kortare handläggningstid har direkt inverkan på den upplevda effektiviteten. Handläggningstiden mäts från det att ett inkommit ärende är komplett, det vill säga att alla handlingar kommit in, till beslut. Sedan 2013 har handläggningstiden minskat från 35,2 dagar till 5,0 dagar i genomsnitt. Detta motsvarar minst handläggningstiden vid andra tillståndsmyndigheter i landet. Framöver kommer Tillståndsenheten att fokusera på våra utfästelser och hur vi kommunicerar dessa.

	2014	2015	2016
Andel nöjda kunder	72	74	74*

\* prognos som bygger på 3 av 4 kvartalsmätningar 2016

## Viktiga framtidsfrågor

### *Tobakstillsynen för hela Göteborg samlad på en plats*

Tillståndsenheten tog över ansvaret för tobakstillsynen i Göteborg från stadsdelarna 1 januari 2016. I vissa stadsdelar har tillsynen varit eftersatt och målet för 2016 har därför varit att samtliga tobaks- och folkölsbutiker ska få minst ett tillsynsbesök.

Under 2017 kommer vi att fortsätta med ett systematiskt arbete för att utveckla rutiner för tillsyn och anmälan av tobaks och folkölsförsäljning i syfte att effektivisera arbetet.

### *Samverkan med polisen*

Polismyndighetens stora omorganisation till en myndighet har inneburit stora förändringar och vi ser en nedgång mot tidigare år av antalet samordnade tillsyner. Arbetet med att finna nya samverkansformer är en fortsatt utmaning. Det krävs ett särskilt fokus på narkotika i krogmiljö där utvecklingen har varit negativ. Tobaksområdet är helt nytt, och även i det fallet är det nödvändigt med krafttag.

## 4.7 Enheten för insatser till EU-medborgare

### Enhetens uppdrag

Enheten har ett uppdrag att samordna stadens arbete samt att bedriva insatser riktat till EU-medborgare som vistas i staden. Arbetet sker i samverkan och kontakter med andra förvaltningar i frågor som rör EU-medborgare som tillfälligt vistas i Göteborg. Vi ansvarar för ett IOP-avtal med insatserna dagcentral, nattplatser, öppen förskola, fältarbetare och Crossroads. I arbetet ingår samverkan för utveckling av insatserna samt styrning, då enhetens medarbetare är sammankallande både för styrgruppen och samverkansgruppen. Enheten arbetar även i projekt för att utveckla stadens arbete riktat mot EU-medborgare, både de som lever i utsatthet och de som är här för att arbeta/studera. Inriktningen mot att möta andra EU-medborgare, än de i utsatthet, har

arbetats fram under året och möjliggjorts inom EU-projekt.

### **Förstärkning av enheten**

Under hösten har enheten förstärkts med förvaltningens EU-samordnare, och effekten av detta förväntas bli ett mer gemensamt och effektivt internationellt arbete. Redan idag ser vi gemensamma kompetensvinster, och att vi lättare kan bevaka EU-frågorna på grund av resursförstärkningen. I samband med förstärkningen, bytte enheten namn och arbetar nu än bredare mot resten av förvaltningen.

### **Planen för stadens arbete med EU-medborgare**

Den framtagna planen som ska vara ett stöd i stadens arbete, samt utgångspunkten för likabehandling av EU-medborgare i stadens verksamheter beslutades av kommunfullmäktige i februari. För att öka kompetensen hos verksamma i staden har vi vid två tillfällen under året anordnat utbildningsdagar. Förutom information om planen, har deltagarna fått kunskap förmedlad av nationella samordnaren, SKL, Rumäniens fd ambassadör, universitetet med flera.

### **Brukarperspektiv**

Under året har förvaltningen genom insatserna, som vi dels driver och dels samordnar, träffat många brukare.

Under hösten har vi haft tre event för att möta nya internationella invånare i staden. Över 230 personer var anmälda, vilket visar på ett stort intresse. Vi har informerat om arbetsmarknad och arbetskultur, SFI och kultur- och fritidsutbudet i staden, i samarbete med bland annat Kulturförvaltningen, Arbetsförmedlingen och Vuxenutbildningen. Utvärderingen visar att deltagarna varit väldigt nöjda med att förvaltningen ordnat dessa träffar, och vi ha fått in önskemål om ytterligare service.

I projekt Bättre Hälsa, har vi haft 30 aktiviteter och mött cirka 100 kvinnor. Kvinnorna kommer från Rumänien, och medan de är här försörjer de sig i gatumiljö. Utsattheten i gruppen är stor och många av kvinnorna har hälsoproblem. Många av kvinnorna är intresserade av informationen, men påverkas av den situation de lever i (tillgång till mat/sovplats, behov av försörjning med mera).

Enheten samordnar arbetet med den idéburna sektorn genom IOP-avtalet.

Verksamheterna inom IOP besöks flitigt, främst Dagcentralen Famnen som under året redovisar mellan 749 och 2262 besök per månad. Insatserna inom IOP möjliggör för målgruppen att få stöd under deras vistelsetid i Göteborg.

Tillsammans med samordnaren på Fastighetskontoret, arbetar vi med samordning av insatserna på illegala bosättningar. Under året har staden haft illegala bosättningar på över 100 adresser och ibland flera olika bosättningar på en och samma adress.

Förvaltningens och Stadsmissionens fältarbetare har gjort cirka 400 besök på bosättningarna under de senaste 14 månaderna. I deras uppdrag ingår det att informera de boende om vilket stöd som finns att få, att det inte är tillåtet att bosätta sig på kommunal mark, samt att i samband med handräckning erbjuda sovplats inomhus. Under hösten har informationsbroschyren som förvaltningen tagit fram reviderats för att öka målgruppens tillgång till information.

Antalet boplatser ökade under våren och minskade under hösten. Det är troligen ett resultat av Polismyndighetens aktiva arbete, men vi tror också att antalet personer som

befinner sig i Göteborg har minskat under hösten. En bild som vi delar med andra kommuner.

### **Viktiga framtidsfrågor**

Vårt arbete präglas till stor del av vad som händer i övriga Europa, de möjligheterna som finns inom EU, men också situationen för medborgare i andra EU-länder. Genom vårt medlemskap i EU har vi möjligheter till att samverka, lära och dela med oss av våra erfarenheter till andra kommuner. Vi har ett utvecklat nätverk och kontakter, genom bland annat deltagande i Eurocities och i projekt, som vi behöver för att finna nya metoder och samverkansfrågor. Vi kommer också att fortsätta arbetet med att få till stånd samverkan med Buzau genom Romact-programmet, där vi hoppas på positivt besked i januari. I ansökan finns en förfrågan om stöd från Romact i att arbeta vidare, för att människor inte ska behöva lämna sina hem för sin försörjning.

En intern faktor som verksamheten kan påverka är hur vi möter målgruppen i Göteborg. Vi har tagit ett beslut om att avsluta nuvarande IOP, för att vidareutveckla vårt arbete med de särskilda områden som tagits fram för att bättre möta målgruppens behov.

En extern faktor som verksamheten inte kan påverka är det som händer i vår omvärld. Men vi kan påverka hur vi tar oss an det. För vårt internationella arbete och metodutveckling med EU-finansiering, är fortsättningen av utlysning av fonder viktig och att vi arbetar aktivt med att finna samverkansparter. Det gäller målgruppen som tidigare beskrivits, men även när vi ser på andra områden som exempelvis arbete mot extremism.

## 5 Uppföljning av handlingsplaner och program

I det här avsnittet finns en kort sammanfattning av arbetet med de handlingsplaner och program som nämnden har särskilt ansvar.

### Handlingsplan för implementering av överenskommelsen om samverkan mellan Göteborgs Stad och sektorn social ekonomi

Social resursnämnd fick 2014-02-05 i uppdrag av kommunstyrelsen att:

- samordna kunskapsutveckling för stadens förvaltningar och bolag när det gäller social ekonomi,
- stödja social ekonomi att finna finansieringsformer för deltagandet i arbetet med aktiviteter i den kommunala handlingsplanen samt
- samordna uppföljning, utvärdering och uppdatering av den kommunala handlingsplanen.

Den rådande samhällssituationen har tydligt lyft fram relevansen av samverkan med social ekonomi och har definitivt möjliggjort för förvaltningen att nå ut med vårt arbete, även om det fortfarande är långt kvar. Aktiviteter och initiativ för att tillgängliggöra, samla, sprida information och öka kunskap har lett till byggandet av struktur. Kombinationen av webbsida, nyhetsbrev, webbtidning, konferenser, möten, utbildning och workshops har varit framgångsrik. I utvärderingsrapporten av den lokala överenskommelsen och dess handlingsplaner konstateras det att många aktörer kan orientera sig relativt bra i strukturerna, men långt ifrån alla. Befintliga kommunikationsplattformar behöver utvecklas vidare och fogas samman än mer.

*Utvärderingen visar att samverkan sker både genom initierade projekt och självorganisering.*

I rapporten framhålls att social ekonomis förutsättningar att vara medskapare i samhällets utveckling har förbättrats de senare åren men att föreningsbidragens utformning i praktiken påverkar social ekonomis oberoende roll. Vidare konstateras att Business Region Göteborgs uppdrag för mångfald av aktörer gett social ekonomi möjlighet att konkretisera och genomföra utvecklingsplaner samt utgjort ingång till nya samverkansarenor som de inte fått via Social resursförvaltning.

Sammantaget stärker detta förvaltningens slutsats om värdet att sprida ansvaret för genomförande och att insatser som kompletteras med tjänstepersoners öppna förhållningssätt, kontaktytor och nätverk ger effekt. Social resursförvaltning har under handlingsplanens genomförandeperiod stärkt sektor social ekonomi inom upphandlingsområdet. Trots detta konstateras det i utvärderingen att många hinder som hänger ihop med förhållningssätt, kompetens och vanor hos inköpare kvarstår. Idéburet offentligt partnerskap (IOP) har fått stort genomslag i Göteborg. Denna metod har mötts med mod och blivit ett konkret samverkanssätt att tillgodose aktuella behov i rådande sammanhang.

Förvaltningen har nått fler förvaltningar och bolag genom att länka ihop samverkan med social ekonomi med arbetet inom Jämlikt Göteborg. Kontaktytor mellan fokusområdena och social ekonomi har etablerats vilket är framgångsrika steg i linje med utvärderingsrapportens konstaterande kring betydelsen av personliga möten, behovet av att bygga relationer, lära känna varandra och följa vad som händer. Under 2017 kommer samverkansrådet Idékom omorganiseras så att de bättre möter behovet hos parterna.

Det har inte inkommit några förfrågningar från social ekonomi om finansieringsstöd för arbete med vare sig den kommunala eller social ekonomis handlingsplan. Form och

struktur på uppföljning har präglats av avstämningar, enkäter och intervjuer. För övergripande långsiktighet och dignitet i uppföljningsarbetet av kommunens samverkansinsatser behövs kriterier och system som används stadsgemensamt.

Social resursförvaltnings uppdrag slutrapporteras i ordinarie uppföljningssystem. Uppföljning och utvärdering av den lokala överenskommelsen och handlingsplanerna genomfördes av extern utvärderare 2016 och sammanställdes i en utvärderingsrapport. Även om den kommunala handlingsplanen nu avslutas så består den lokala överenskommelsen och dess principer samt åtaganden behöver bevakas. Social resursförvaltning kommer fortsätta leda, samordna och driva arbetet med denna kunskapsutveckling som ligger helt i linje med förvaltningens basuppdrag. Arbetet genomförs i nära relation med omformningen av samverkansrådet Idékom, Jämlikt Göteborg och övriga förvaltningars mål kring samverkansfrågor.

### **Göteborgs Stads strategi och plan mot hemlöshet 2015-2018**

Förvaltningen har sju uppdrag inom ramen för Göteborgs stads strategi och plan för hemlöshet. Fastighetskontoret ansvarar för samordning och uppföljning av arbetet. Förvaltningen har redovisat arbetet med uppdragen i en övergripande rapport som administreras av Fastighetskontoret.

#### *Utbyte av våra block*

Arbete pågår, men det går trögt. Några förberedande möten med Familjebostäder och Bostadsbolaget har skett. Aktuella fastigheter initialt finns i Kungsladugård, Änggården, Lundby och Gamlestan.

#### *Driva Bostad först verksamhet*

Förvaltningen driver en stadenövergripande Bostad först verksamhet. 44 personer bor för närvarande i verksamheten som successivt utökas. Vi planerar att inleda ett samarbete med Räddningsmissionen som kommer att starta under 2017. Verksamheten har utvärderats med goda resultat under året.

#### *Utveckla Bostad först verksamhet*

Förvaltningen driver och sprider metodik och tar ett övergripande ansvar för utvecklingen i staden på flera olika sätt, både operativt och strategiskt.

#### *Utreda behov av könsspecifika platser*

Utredningen är klar och vi behöver dra slutsatser tillsammans med andra aktörer i staden.

#### *Utveckla satellitlägenheter för äldre*

En utredning pågår utifrån möjligheter att koppla integrerade lägenheter till Bergsjöhöjd och Kallebäck med adekvat stöd.

#### *Undersöka möjligheter till EU medel för utveckling av hemlöshetsområdet*

Arbete pågår i samverkan med Fastighetskontoret och med hjälp av de internationella kontakter som finns.

#### *Starta Center mot hemlöshet*

Uppdraget att hitta lokaler ligger hos Lokalförvaltningen. Ett koncept som är flexibelt utifrån olika scenarion finns framtaget. Vi har börjat i mindre skala att pröva olika verksamheter tagna från konceptet i Bibliotekets lokal 300 m<sup>2</sup> i samarbete med Kulturförvaltningen och flera idéburna organisationer.

## Göteborgs Stads plan mot våld i nära relationer 2014-2018

En fördjupad kartläggning av förekomsten av våld i nära relationer i staden publiceras av Dialoga i januari 2017. Genom arbetet med planen har aktiviteten i Göteborg och samarbetet mellan stadsdelarna ökat väsentligt.

Dialoga har under 2016 fått i uppdrag att samordna stadens arbete mot kvinnlig könsstympning och ett myndighetsövergripande nätverk kring kvinnlig könsstympning samt barn- och tvångsäktenskap har bildats. Behovet av samordning av hela frågan om hedersrelaterat våld och förtryck har blivit tydligt. På FN:s internationella dag för avskaffande av våld mot kvinnor genomfördes en konferens på temat. Dialoga har genomfört 21 bas- och 16 fördjupningsutbildningar med tema barn, ungdom, ensamkommande, funktionsnedsättning, äldre, utövare, utbildning för utbildare och en chefsutbildning, med högt NKI. Enheten förbereder utbildningar om hbtq-personers särskilda utsatthet och fördjupning om bemötande.

Stöd till social ekonomi ansvarar för fördelning av bidrag inom området *Folkbildning i syfte att motverka våld i nära relationer*. Enheten har tagit fram riktlinjer för bidraget och följer upp de beslutade insatserna. För ytterligare kunskapsbyggande samlas de aktuella aktörerna till dialogmöten. Särskilda medel har tillförts social resursnämnd för att *långsiktigt stärka kvinnojourerna i Göteborg*. Genom samverkan mellan de ideella jourerna och Kriscentrum för kvinnor (KCK) har dels satsningar för att öka stödet till de våldsutsatta kvinnorna och barnen, dels gemensamma kompetenssatsningar för personalen på de ideella jourerna och den kommunala juren genomförts. En effekt är ökad samhörighet och förståelse för varandras verksamhet .

Möjligheten att öka tillgängligheten på de ideella kvinnojourerna har noga utretts, men är mycket liten; de befintliga lokalerna tillåter inte anpassningar.

I samverkan med *Kvinnjourer i Göteborg* har förslag tagits fram om en särskild pedagogisk barnverksamhet för barnen som vistas på de kvinnojourerna i Göteborg. Frågan om lokal och finansiering, utöver de medel som avsatts för att långsiktigt stärka kvinnojourerna i Göteborg, behöver garanteras. KCK har utökat sin lekpedagogstjänst till att omfatta en heltid och med det kunnat utveckla sin barnpedagogiska verksamhet, som innebär planerade organiserade aktiviteter för de barn som inte går i skola eller förskola samt på skollov även för de andra barnen.

Vi uppmärksammar fortfarande att det finns barn som inte har möjlighet att fortsätta sin skolgång under boendetiden på KCK. Endast två stadsdelar arbetar för att säkra skolgången med hjälp av rutiner som är anpassade för situationer där det förekommer våld i nära relation. Detta är ett fortsatt prioriterat utvecklingsarbete som också måste innefatta friskolorna.

Barnhuset har under året inlett ett samarbete med Bojen, en frivilligorganisation för barn, unga och föräldrar som upplevt våld i nära relation. Samarbetet innebär ett utbyte av erfarenhet, kunskap och kompetens och verksamheterna har under hösten 2016 också haft gemensam gruppverksamhet för barn som upplevt våld. En stor del av de barn som kommer till Bojen årligen, kommer via Barnhuset och Kriscentrum för kvinnor.

Barnhuset deltar tillsammans med flertalet myndigheter samt SDF Askim Frölunda Högsbo, i ett projekt som kallas Islandsprojektet och drivs av Västra Götalandsregionen. Projektets mål är att våldsutsatta barn och vuxna samt barn som bevittnat våld, i större omfattning ska få rätt bemötande, skydd, stöd och behandling och detta ur ett helhetsperspektiv. Projektgruppen har tagit fram en arbetsmodell som ska implementeras nästa år och utvärderas under 2018.

Idag finns Utvägs boende för våldsutövare. Via Fastighetskontoret finns nu också

möjlighet till förtur till lägenheter. I början av 2016 anordnade vi en stor spridningskonferens med syfte att öka användandet av Utvägs boende och under året har vi följt upp konferensen och arbetar med att fortsatt sprida information och motivera till både boendet och förtursmöjligheten.

### **Program för Göteborgs Stads trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete**

Social resursförvaltning har uppföljnings- och revideringsansvar för programmet. Våren 2017 gör vi en första uppföljning av hur rapporten tagits om hand av förvaltningar och bolag. Social resursförvaltning bör liksom andra nämnder och styrelser diskutera hur programmet ska omhändertas inom den egna förvaltningen.

Allt internt brottsförebyggande och trygghetsfrämjande arbete inom förvaltningen, liksom det samarbete som sker med stadsdelar, bolag, fackförvaltningar, myndigheter och lärosäten, utgår från programmet *Dialog och samarbete*.

#### *Sprida kunskap om programmet*

Förvaltningen har säkerställt att samtliga styrelser och nämnder har fått programmet samt tagit fram ett informativt bildspel, programmet i bokform och en broschyr. Vi har under 2016 genomfört föreläsningar för berörda aktörer och särskilda besök i stadsdelarna för att sprida programmets innehåll.

#### *Stöd i det brottsförebyggande arbetet*

Förvaltningen ska bidra med kunskaps- och metodutveckling till stadens stadsdelar, fackförvaltningar och bolag i det brottsförebyggande arbetet. Det sker bland annat genom nätverket för trygghetsfrämjare och brottsförebyggare (TOB) som förvaltningen samordnar. Nätverket består av representanter från samtliga stadsdelar, berörda kompetenscentrum och fackförvaltningar. Särskilda undergrupper till nätverket träffas vid behov kring särskilt samarbete eller metodutveckling.

#### *Överenskommelse om Trygg i Göteborg-modellen*

Under 2016 har Göteborgs Stad och Polisområde Storgöteborg slutit en överenskommelse som reglerar den gemensamma arbetsmetoden *Trygg i Göteborg* för samtliga stadsdelar och lokalpolisområden. Överenskommelsen anger att parterna årligen ska genomföra gemensamma så kallade hearingar, där ledningen från Göteborgs Stad centralt och från stadsdelar samt från polisområdet centralt och lokalpolisområdena samlas. Där tar parterna fram kommande års prioriteringar för det gemensamma arbetet. Årets hearing genomfördes i oktober 2016. Förvaltningen samordnar tillsammans med Polismyndigheten det så kallade LÖK-nätverket för arbetet med överenskommelserna. Förvaltningens kärnverksamheter bidrar till att ta fram stadsdelarnas lokala överenskommelser och har därmed kunnat ge ett bredare stöd. Vår samlade kunskap kring specifika målgrupper har blivit en del i den lokala läges- och problembilden.

#### *Fördjupad rapport tillsammans med Polisen*

Nytt för 2016 är att vi har genomfört en fördjupad analys av både den rapport om utsatta områden i Sverige som polisens nationella operativa avdelning tog fram vid årsskiftet och stadens rapport kring skillnader i livsvillkor och hälsa inom ramen för Jämlikt Göteborg. Analysen utgår från bland annat polisens fas-teori, där olika insatser sätts in beroende på områdets aktuella behov, från omedelbara polisiära åtgärder till långsiktiga insatser. Rapporten har lett till att staden och polisen gemensamt tagit fram konkreta åtgärder baserade på den samlade kunskapen, förslag på vad staden behöver göra på strukturell nivå kopplat till stadens Jämlikt Göteborg-arbete.

#### *Förstärkt ledningsgrupp för särskilda insatser på strategisk nivå (SIG)*

På uppdrag av stadsdirektören har staden bildat en förstärkt ledningsgrupp för särskilda



insatser på strategisk nivå (SIG). Ledningsgruppen leds av direktören för välfärd och utbildning. Gruppen i övrigt består av stadsdelsdirektörerna för Angered, Norra Hisingen, Västra Göteborg, Västra Hisingen, Östra Göteborg, förvaltningsdirektören för Social resursförvaltning samt samordnaren i teamet för stadens trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete. SIG rapporterar kontinuerligt överenskomna aktiviteter och uppföljningen av dem till stadsdirektören samt till kommunstyrelsens presidium.

*Samarbeten med andra aktörer*

Ett särskilt samarbete sker med Tullverket, Kronofogden, Polisen, Ekobrottsmyndigheten, Länsstyrelsen, Skatteverket, Försäkringskassan, Kriminalvården, Arbetsförmedlingen, Västra Götalandsregionen och Räddningstjänsten.

## 6 Bokslut

### 6.1 Sammanfattande analys

Förvaltningens analys avseende resultat- och balansräkning redovisas i avsnitt 6.2 respektive 6.3. En fullständig resultat- och balansräkning finns i bilaga till årsrapporten.

### 6.2 Resultaträkning

#### Analys av intäkter

28 procent av förvaltningens verksamheter finansieras av kommunbidrag. Nämndens resultat är därför i mycket hög utsträckning beroende av hur efterfrågan på den verksamhet som säljs eller finansieras av statsbidrag utvecklas. Motsvarande siffra föregående år var 38 procent. Under 2016 har efterfrågan varit god inom flera av de enheter som helt, eller till stor del, är beroende av försäljningsintäkter. Undantag finns dock, exempelvis inom korttidsboende och korttidshem Funktionsstöd. Förvaltningens totala intäkter (inklusive kommunbidrag) uppgick 2016 till 1 877 920 tkr. Motsvarande siffra för föregående år var 1 307 298 tkr. Fördelningen ser ut enligt nedan, där siffrorna inom parentes anger procent av de totala intäkterna inklusive kommunbidrag.

#### *Kommunbidrag*

Kommunbidraget 2016 uppgick till 532 400 tkr (28 procent). År 2015 var beloppet 498 700 tkr (38 procent).

#### *Taxor, avgifter och ersättningar*

Intäkterna uppgick 2016 till 20 556 tkr. Motsvarande siffra 2015 var 19 658 tkr. Posten avser intäkter som kan härledas till tillståndsverksamheten 11 356 tkr, intäkter som avser boendeverksamheten på Bergsjöhöjd och Kallebäck samt verksamhet på Dalheimers hus, 9 200 tkr. Förändringen i jämförelse med 2015 avser ökade intäkter främst på grund av helårseffekt i det nyöppnade äldreboendet Kallebäck.

#### *Hyror och arrenden*

Hyror och arrenden uppgick till 47 020 tkr. Motsvarande siffra 2015 var 46 545 tkr. Posten avser i främst bostadshyror. Förändringen i jämförelse med föregående år avser till största delen ökade intäkter på grund av helårseffekt i det nyöppnade äldreboendet Kallebäck.

#### *Bidrag*

Årets bidragsintäkter uppgick till 865 789 tkr (46 procent). Motsvarande belopp 2015 var 389 556 tkr (30 procent). Posten avser i huvudsak statsbidrag. Därtill kommer en mängd olika projektbidrag, särskilt momsbidrag, lönebidrag med mera. Förändringen mot föregående år beror tills största del av det ökade flyktingmottagandet och expansionen inom verksamhetsområdet Integration.

#### *Försäljning av verksamhet och entreprenader*

Försäljning av verksamhet och entreprenader uppgick till 398 886 tkr (21 procent). Motsvarande belopp för 2015 var 341 215 tkr (26 procent). Kontoklassen avser intäkter för bland annat sålda platser (boende och läger), försäljning av verksamhet på Dalheimers hus, Familjevård, Socialjourens sålda tjänster till kranskommunerna. De största skillnaderna mot föregående år utgörs av förändringar av intäkterna med anledning av övertagandet av korttidshemmen inom verksamhetsområdet Funktionsstöd.

### *Övriga intäkter*

Övriga intäkter uppgick till 13 253 tkr (1 procent). Motsvarande belopp 2015 var 11 620 tkr (1 procent). Posten avser främst kiosk- och matförsäljning inom äldreboendena och restaurangen på Dalheimers hus. Förändringen mot föregående år beror på ökade intäkter inom boendeverksamheten på grund av helårsdrift av det nyöppnade äldreboendet Kallebäck.

### **Analys av kostnader**

Förvaltningens totala kostnader uppgick 2016 till 1 871 400 tkr. Motsvarande belopp 2015 var 1 303 003 tkr.

#### *Personalkostnader*

Personalkostnaderna uppgick till 819 752 tkr (44 procent). Motsvarande siffra 2015 var 651 873 tkr (50 procent). Ökningen beror främst på att förvaltningen vuxit under året, framförallt inom verksamhetsområdet Integration men också i och med övertagandet av korttidshemmen. Den arbetade tiden har därmed ökat i förvaltningen. Antalet årsarbetare uppgår 2016 till 1 657 stycken vilket innebär en ökning med 302 årsarbetare. Integration står för cirka 56 procent av ökningen med anledning av expansionen inom flyktingverksamheten och verksamhetsområdet funktionsstöd står för 35 procent. Utöver volymökningar beror kostnadsökningen i huvudsak på avtalsrörelsen 2016 samt satsningen på jämställda löner.

#### *Försörjningsstöd*

Kostnaderna för försörjningsstöd uppgick till 38 854 tkr (2 procent). Motsvarande siffra 2015 var 30 746 tkr (2 procent). Försörjningsstöd hanteras på Socialjouren 963 tkr och Etableringsenheten 37 890 tkr. Förändringen mot föregående år avser fler ärenden inom Etableringsenheten till följd av det ökade mottagandet av nyanlända, vilket ersätts av ökade statsbidragsintäkter.

#### *Köp av huvudverksamhet*

Köp av huvudverksamhet uppgick till 503 009 tkr (27 procent) Motsvarande siffra 2015 var 169 526 tkr (13 procent). De största posterna avser köpta platser inom verksamhetsområdet integration 456 903 tkr, sociala institutionsplatser inom området stöd till familjer och individer 18 356 tkr, köpta platser inom socialjouren 13 189 tkr och kostnad för personliga ombud för psykiskt funktionshindrade 14 346 tkr. Förändringen mot föregående år avser i sin helhet på den kraftiga expansionen inom verksamhetsområdet integration.

#### *Lokal- och markhyror, fastighetsservice*

Lokalkostnader uppgick till 161 610 tkr (9 procent). Motsvarande siffra 2015 var 139 090 tkr (10 procent). Förändringen mot föregående år avser främst ökade hyreskostnader på grund av nya boenden inom Integration, ökade kostnader för Gårdavägen 2 samt indexuppräknning av hyror.

#### *Kostnader för transportmedel*

Kostnader för transportmedel uppgick till 9 392 tkr (0,5 procent). Motsvarande siffra 2015 var 8 054 tkr (0,6 procent). Posten avser främst hyra/leasing av bilar inom verksamhetsområdena Boende och socialjour 50 procent, Funktionsstöd 20 procent och Integration 22 procent. Förändringen mot föregående år beror till största del på fler inhyra fordon till boenden inom integration.

### *Förbrukningsmaterial och reparationer*

Posten uppgick till 47 119 tkr (3 procent). Motsvarande siffra 2015 var 48 620 tkr (4 procent). Minskningen avser främst förbrukningsinventarier, förbrukningsmaterial och kontorsmaterial.

### *Köp av entreprenader och tjänster*

Köp av entreprenader och tjänster uppgick till 93 421 tkr (5 procent). Motsvarande kostnader uppgick 2015 till 77 808 tkr (6 procent). Förändringen mot föregående år avser kostnader för IT-tjänster samt tjänster som avser välfärd och utbildning. Förändringen avser också ökade kostnader för övriga konsulttjänster inom verksamhetsområdet integration.

### *Övriga verksamhetskostnader (exklusive föreningsbidrag)*

De övriga verksamhetskostnaderna uppgick till 69 471 tkr (4 procent). Motsvarande belopp för 2015 var 65 825 tkr (5 procent). Förändringen mot föregående år avser främst ökade kostnader för utbetalning av månadsbidrag inom verksamhetsområdet integration. Men även ökade kostnader för handledning för anställda inom integration och stöd för familjer och individer samt kostnader för hyra/leasing av it-utrustning.

### *Föreningsbidrag*

Bidrag till föreningar uppgick till sammanlagt 126 854 tkr (7 procent). Motsvarande siffra för 2015 var 109 694 tkr (8 procent). Nämnden har ansvar för stöd till frivilligorganisationer inom bland annat funktionshinderområdet, sociala företag, socialt arbete, integration och för kvinnors organisering.

## **6.3 Balansräkning**

### **Tillgångar**

Nämndens samlade tillgångar uppgick 2016-12-31 till 184 915 tkr. Per 2015-12-31 uppgick de till 164 505 tkr. Beloppen för 2015 anges inom parentes nedan. De väsentligaste posterna är:

#### *Förråd och lager 271 tkr (247 tkr)*

Posten avser värdet på lagret tillhörande kiosken på Bergsjöhöjd, restaurangen på Dalheimers hus samt värdecheckar till ett värde av 7 tkr.

#### *Kundfordringar 15 003 tkr (21 713 tkr)*

Posten avser förvaltningens externa, 13 tkr, och kommuninterna kundfordringar 2,7 tkr samt värdering av osäkra kundfordringar 0,9 tkr.

#### *Fordringar hos anställda 1 596 tkr (1 391 tkr)*

Avser främst västrafikkort till anställda 1 298 tkr och handkassa 246 tkr. Posten avser också lönefordringar, cykelleasing till anställda och förskott.

#### *Kortfristiga fordringar lev-/kundreskontra 19 040 tkr (14 396 tkr)*

Posten avser ankomstregistrerade men ännu ej definitivbokförda leverantörsfakturor.

#### *Fordringar hos staten 436 360 tkr (208 390 tkr)*

Posten avser särskilt momsbidrag 3 486 tkr samt statsbidrag 432 866 tkr som avser verksamhetsområdet integration. Förändringen beror på den kraftiga expansionen av verksamheten.

*Övriga kortfristiga fordringar -322 682 tkr (-117 014 tkr)*

Större delen av beloppet avser likvidavräkning mot finansenheten. Hanteringen ersätter bokföring via interna likvider.

*Momsfodran 3 849 tkr (5 456 tkr)*

Avser momsfordran, posten kan variera beroende på leverantörers tidpunkter för fakturering.

*Förutbetalda övriga kostnader 9 229 tkr (7 579 tkr)*

Posten avser främst leverantörsfakturor gällande hyreskostnader från lokalförvaltningen, fastighetskontoret och Bygga Hem som har ställts till förvaltningen under 2016 men som avser 2017.

*Upplupna övriga intäkter 7 235 tkr (5 485 tkr) Konto 1751*

Posten avser främst ej erhållna projektmedel samt intäkter som avser 2016 men som fakturerats 2017. Förändringen mot föregående år beror på nya EU-projekt som startades under 2016.

### **Skulder och eget kapital**

Förvaltningens skulder uppgick 2016 till 143 594 tkr detta kan jämföras med 2015 års skulder som uppgick till 130 371 tkr. Beloppen för 2015 anges inom parentes. Nedan anges de största posterna.

*Leverantörsskulder 57 317 tkr (55 593 tkr)*

Avser ej betalda leverantörsfakturor.

*Momsskuld 148 tkr (135 tkr)*

Posten avser december månads utgående moms.

*Övriga kortfristiga skulder 7 290 tkr (6 006 tkr)*

Posten avser främst projektbidrag som erhållits men inte förbrukats.

*Upplupna personalkostnader 49 285 tkr (47 147 tkr)*

Posten avser timlön och ob-tillägg för december men som betalas ut i januari, avgångsvederlag, okompenserad övertid samt semesterlöneskulden. Förändringen mot föregående år beror främst på en volymökning av årsarbetare.

*Förutbetalda intäkter -15 449 tkr (-19 468 tkr)*

Posten består av förutbetalda intäkter. I och med införandet av ekonomisystemet Agresso bokförs utbetalningar i kredit på konto för kundfordran. Posten avser därför främst periodfördelade utbetalningar av föreningsstöd.

*Upplupna övriga kostnader 45 002 tkr (40 958 tkr)*

Posten avser olika upplupna kostnader i form av obehandlade fakturor och sådant som ännu inte fakturerats. Ca 90 % av de upplupna kostnaderna avser flyktingverksamheten.

### *Eget kapital*

Det utgående egna kapitalet är 41 321 tkr. Förändringen mot föregående år är nettot av årets resultat samt det tillskott om 866 tkr som gjordes av bokslutsberedningen för att stärka nämndens egna kapital med 866 tkr med anledning av ökande flyktingkostnader.