



## Kvalitetsberättelse 2021

---

### Arbete och försörjning

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Målsättning för kvalitetsarbetet .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Kvalitetsberättelsen i ett sammanhang.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Definition av kvalitet.....</b>	<b>6</b>
4.1	God kvalitet och effektiv hushållning av resurser .....	6
<b>5</b>	<b>Strukturella förutsättningar .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Beskrivning av våra processer .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Kvalitetsarbetet under året som gått .....</b>	<b>11</b>
7.1	Processerna inom arbete och försörjning - dess resultat och effektivitet 11	
7.1.1	Utreda rätten till ekonomiskt bistånd .....	11
7.1.2	Utreda stöd till självförsörjning .....	15
7.1.3	Utreda felaktiga utbetalningar .....	17
7.1.4	Återkräva ekonomiskt bistånd.....	18
7.1.5	Ansökan om bostadsförtur .....	19
7.1.6	Förebygga och motverka avhysning.....	20
7.1.7	Tillhandahålla insatser för etablering i samhället .....	22
7.1.8	Tillhandahålla kommunala arbetsmarknadsinsatser.....	22
7.1.9	Utreda och hantera dödsbo .....	26
7.1.10	Bedriva kommunalt aktivitetsansvar (KAA) .....	26
7.1.11	Tillhandahålla feriepraktik.....	27
7.1.12	Bedriva mottagande av nyanlända .....	29
7.1.13	Tillhandahålla tillfälliga interna boendelösningar .....	30
7.2	Avvikelsearbetet .....	30
7.3	Risker och egenkontroll .....	31
7.4	Samverkan och delaktighet.....	32
7.5	Uppföljningar, utredningar och andra underlag.....	33
7.6	Uppföljning av implementeringen av ledningssystemet.....	34
<b>8</b>	<b>Analys och åtgärder .....</b>	<b>35</b>
<b>9</b>	<b>Bilaga 1 - Övergripande lagstiftning och politiska beslut .....</b>	<b>38</b>
<b>10.</b>	<b>Bilaga 2 Risker och egenkontroll.....</b>	<b>40</b>

## 1 Målsättning för kvalitetsarbetet

Huddingebor i behov av våra tjänster, ska ges förutsättningar att bli stärkta och erhålla kompetens för att bli självförsörjande med sikte på ett socialt hållbart liv.

Utifrån lagstiftat ansvar och politisk viljeinriktning, ska verksamheten skapa förutsättningar för individers egenmobilisering mot ett samhällsdeltagande byggd på egen försörjning och aktivt deltagande i samhällslivet.

Detta genom att tillhandahålla trygghetssystem inom ramen för ekonomiskt bistånd och tillgängliggöra information och kunskaper till stöd för de med behov av etablering i arbetsliv och samhället i övrigt.

Utifrån behov ska **rätt person** få **rätt insats** i **rätt tid** och **utsträckning**.

## 2 Inledning

Det systematiska kvalitetsarbetet i dess nuvarande form implementerades under 2021 med stöd av ett digitalt ledningssystem. Enheterna har under ett år arbetat med att följa och utveckla kvaliteten i enligt med detta arbetssätt. Förra året skrevs en första kvalitetsberättelse som under året har följts upp. Kvalitetsarbetet så väl som den löpande verksamheten har även detta år påverkats av den pågående pandemin och de omorganisationer som skett inom verksamheten.

Sammanfattningsvis har verksamheterna via samverkan, processutveckling samt genom att upptäcka och åtgärda avvikelser förbättrat insatserna. Arbetet med att sammanställa en kvalitetsberättelse har utvecklats inför denna rapportering för att i större utsträckning dra nytta av de digitala systemstöd som finns.

### 3 Kvalitetsberättelsen i ett sammanhang

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är uppbyggt enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad utgörs av:

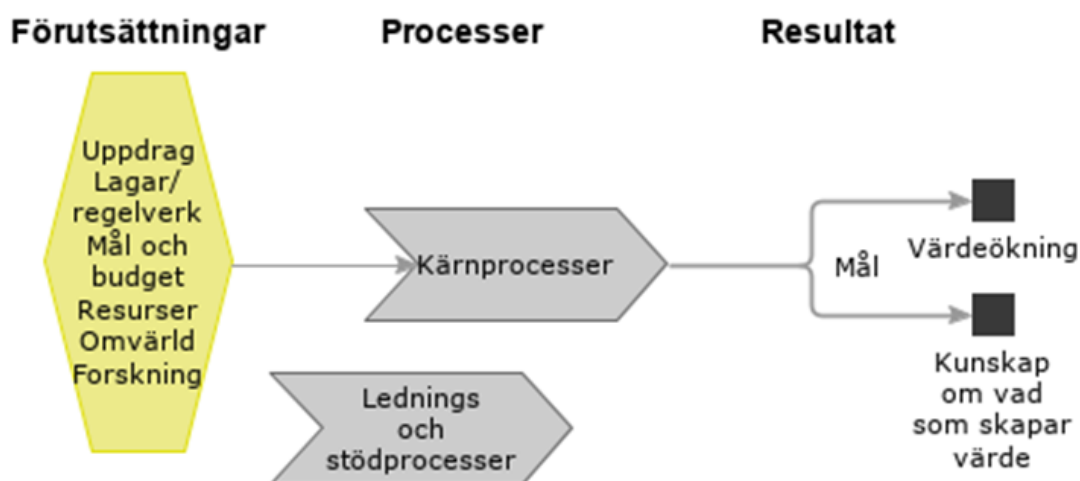
- Processer, aktiviteter och rutiner
- Behov av samverkan

Det systematiska förbättringsarbetet ska omfatta

- Hantering av risker
- Egenkontroll
- Hantering av rapporter om avvikelser och lex Sarah
- Hantering av klagomål och synpunkter

Ledningssystemet syfte är dels att lägga en stabil grund för det systematiska kvalitetsarbetet, dels att tydliggöra ansvaret för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Detta sker genom att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet är anpassat till verksamhetens inriktning och omfattning.

Att systematiskt och fortlöpande utveckla verksamheten innebär att utgå från de strukturella förutsättningar som gäller för respektive verksamhet. Dit hör lagar och regelverk men också mål och budgetförutsättningar samt kunskaper om forskningsläget m.m. Det centrala arbetet utgörs av analyser som pekar på i vilken utsträckning processerna levererar den kvalitet som förväntas. I detta sammanhang ska verksamhetsstatistik och jämförande mått utgöra centrala verktyg för analyserna. Analyserna ligger sen i sin tur, till grund för att styra och följa upp.



Kvalitetsberättelsen är en redogörelse för det systematiska kvalitetsarbetet under året. Kvalitetsberättelsen omfattar gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningens verksamheter inom arbete och försörjning; ekonomiskt bistånd, dödsboudredning, kommunala arbetsmarknadsinsatser, etablering och bosättning av nyanlända, handläggning av bostadsförturer och förebygga och motverka avhysningar, kommunala aktivitetsansvaret och feriepraktik.

## 4 Definition av kvalitet

Gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen utgår från Socialstyrelsens definition av kvalitet:

”Med kvalitet menar vi att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.”

I bedömningen av vad som anses vara god kvalitet kan följande begrepp från lagstiftningen utgöra ett stöd:

- Kunskapsbaserad verksamhet
- Hög delaktighet
- Hög säkerhet, trygghet och gott bemötande
- God tillgänglighet och insatser inom rimlig tid
- Helhetssyn och samordning
- Resurser används där de kommer målgruppen till störst nytta

### 4.1 God kvalitet och effektiv hushållning av resurser

Socialtjänstlagen (SoL) 3 kap § 3 uttrycker: ”Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.” Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet inom socialtjänsten.

På nationell nivå, där kraven på kvalitet bland annat formulerats i lagar, följs kvaliteten upp via tillsyn och genom publicering av jämförelsedata mm. I kommunen kompletteras kvalitetskraven med lokala politiska prioriteringar och kvalitetsmått för verksamheterna. Utöver detta uttrycker brukare och kommunmedborgare egna uppfattningar om vad som är god kvalitet – det senare följs upp via synpunktshantering, brukarundersökningar och avvikelshantering.

Kommunen väger samman den nationella lagstiftningen med de kommunala ambitionerna i mål och styrdokument. Syftet med ledningssystemet för kvalitet är att skapa systematik och tydliggöra vikten av fortlöpande arbete med att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Ambitionen är att skapa en lärande organisation som systematiskt och löpande arbetar med förbättringar till stöd för utveckling.

## **5 Strukturella förutsättningar**

### **Organisation- och personalvolymförändringar**

Arbetet med att förbättra organisationen har fortskridit. Uppdraget med att etablera den nya arbetsmarknadsenheten har fortsatt och de nya arbetssätten bedöms vara fullt ut implementerade under 2021. Utöver detta har tre enheter samlokaliseras i nya och mer ändamålsenliga lokaler. Avsikten är att öka förutsättningar och incitament till samarbete samt effektivisera lokalanvändningen.

Två sektioner inom arbete och försörjning har tagits bort vilket medfört förändringar i ledningsgruppen. Den befintliga ledningsgruppen består därmed av en verksamhetschef och enhetschefer.

Ytterligare ett samlokaliseringsprojekt är inlett med fokus på att flytta socialjouren till försörjningsstödsenhetens lokaler. Arbetet beräknas vara klart under första halvan 2022. Under 2022 beräknas även central förvaltning samlokaliseras i samma lokaler.

Ytterligare förändringar har inletts inom arbete och försörjning med syfte att minska antalet enheter och med stöd av teamorganisering underlätta för en effektivisering. Då kan kunskaper tas tillvara inom organisationen och bemanningen blir dimensionerad för det samlade uppdraget. Under året har bemanningen minskat gällande uppdraget etablering nyanlända. Detta med anledning av ett minskat mottagande. Inom uppdraget ekonomiskt bistånd har man varit återhållsam med att återanställa socialsekreterare. Detta har kunnat ske med stöd av samordning internt inom och mellan enheterna. Bland annat genom att medarbetare från annan enhet kunnat bemanna funktioner som tidigare bemannats med socialsekreterare. Under året har också mindre effektiviseringsvinster kunnat hämtas hem genom automatiserade tjänster (bl. a. automatiska beräkningar till stöd för utredning av ekonomiskt bistånd). Minskningen har genomförts utan att grunduppdragets kvalitet har försämrats.

Antalet anställda inom arbete och försörjning har minskat med 15% mellan den 1 jan 2021 och den 1 jan 2022. Detta beror dels på att det redan under 2020 genomfördes anpassning av verksamheter som arbetade med nyanlända till en lägre nivå som också kom att påverka antalet anställda 2021. Därutöver har den organisatoriska förändringen med borttagande av två sektionschefstjänster inneburit en minskning men framför allt har tio tjänster inte återanställts inom försörjningsstödsenheten när de nya arbetsrutinerna gällande handläggning kommit på plats och att delar av uppdraget fått stöd av digitala strukturer. Viktigt att notera är att antalet anställda inte utgör samma andel som är i tjänst. Det har funnits flera föräldraledigheter som löpt under året och även tjänstledigheter som senare avslutats när personerna sökt sig vidare. Antalet anställda omfattar även till en mindre del, visstidsanställningar och timanställningar.

### **Digitalisering**

En effekt av pandemin har varit den ökade takt som digitaliseringen tagit de senaste två åren. Ett ökat användande av digitala medel i det dagliga arbetet har skett inom samtliga verksamheter.

Flera nya verksamhetssystem har införts i verksamheten. Bland annat har ett nytt samlat system för utredningar av avvikelser och missförhållande enligt bestämmelserna om lex Sarah införts för socialtjänsten.

Ett intensifierat arbete gällande införande av så kallade robotfunktioner för arbetsprocesser inom handläggning ekonomiskt bistånd har lett till att ett större genomförandeprojekt inletts 2022. Arbetet förväntas vara genomfört under 2022.

### **Lagar/regelverk**

Inom verksamhetsområdet har det publicerats *två uppdaterade handböcker* från Socialstyrelsen:

- Handläggning och dokumentation - handbok för socialtjänsten
- Ekonomiskt bistånd - handbok för socialtjänsten

Utifrån dessa har en översyn påbörjats av riktlinjen för handläggning av ekonomiskt bistånd, processkartor och verksamhetsrutiner för att säkerställa att de överensstämmer med de nya handböckerna. Arbetet beräknas vara klart våren 2022.

I hyreslagen skärptes reglerna kring *andrahandsuthyrning* under 2019. De nya reglerna innebär t.ex. rätt till omedelbar vräkning vid otillåten andrahandsuthyrning och att det är brottsligt med otillåten andrahandsuthyrning. Förändringen påverkar arbetet med att motverka och förebygga avhysningar.

Enligt *folkbokföringslagen* är en individ skyldig att vara folkbokförd där denne anses vara bosatt och ha sin dygnsvila. Under juni 2021 verkställdes förändringar i folkbokföringslagen som ger kommuner skyldighet att anmäla till Skatteverket om en person är folkbokförd på felaktig adress.

Verksamheten planerar för förändrade lagstiftning kommande år vad gäller exempelvis konsekvenser på det ekonomiska biståndet när möjlighet till hemutrustningslån för nyanlända tas bort. Hemutrustningslån har varit tillgängligt via Centrala studiestödsnämnden.

## **Omvärldsfaktorer**

*Coronapandemin* har fortsatt påverka samtliga verksamheter inom Arbete och försörjning även under 2021. Kontakten med brukare och samverkanspartner har inte kunnat bedrivas traditionellt genom fysiska möten utan har krävt att verksamheten ställt om för att kunna ge service till kommuninvånare via digitala tjänster. Det har inneburit en utmaning att bibehålla kvalitet i verksamheterna men också en utmaning i möjligheten att erbjuda en del insatser, exempelvis praktik. På arbetsplatserna har omställningar gjorts för att möjliggöra för personalen att arbeta på distans. Utöver detta har det varit ett stort personalbortfall på grund av egen sjukdom eller t.ex. familjekarantän som fått påverkan på verksamheterna.

*Arbetsförmedlingens* omställningsarbete har fortsatt under 2021 vilket påverkat arbetet för både försörjningsstödsenheten och arbetsmarknadsenheten. Det gäller både uppföljning av gemensamma ärenden och hur arbetsmarknadsinsatser till enskild har behövt anpassas i relation till Arbetsförmedlingens upphandlade insatser. De samarbetsforum som kommunen har tillsammans med Arbetsförmedlingen i Huddinge har dock visat sig vara mycket värdefulla för att upprätthålla fungerande samarbete under de nya förutsättningarna.

*Sjukvårdens* omprioriteringar med anledning av pandemin har inneburit längre utredningstider för sjukskrivna och i förlängningen längre bidragstider. Trots pandemin har verksamheterna kunnat ställa om och hitta nya former för samverkan.

*Mottagande av nyanlända* har påverkats av både pandemin och oroligheter i andra länder. Det har och kommer att påverka antalet nyanlända, hur mottagande av nyanlända har genomförts och kommer att genomföras.

*Skatteverket* har även under 2021 haft stora svårigheter att i tid bereda ärenden och tilldela personnummer till nyanlända med uppehållstillstånd. I flera fall har detta betytt att personer fått vänta ett halvt år med att påbörja sina etableringsinsatser inklusive bedriva SFI-studier och samhällsorientering. Detta har också påverkat utbetalningar av ekonomiskt bistånd för dessa hushåll.

## 6 Beskrivning av våra processer

Arbete och försörjning har sedan 2019 ett processinriktat arbetssätt där kartlagda processer publiceras synligt för medarbetarna tillsammans med tillhörande styrdokument och annat arbetsmaterial. Processerna delas upp i tre kategorier: kärnprocesser, ledningsprocesser och stödprocesser. Verksamheten har kärnprocesser inom följande områden med tillhörande delprocesser:

- Ekonomiskt bistånd
- Förebygga avhysningar
- Dödsbo
- Bostadsförtur
- Arbetsmarknadsinsatser
- Feriepraktik
- Bosättning av nyanlända
- Etablering av nyanlända
- Kommunala aktivitetsansvaret

Processerna finns publicerade på Insidan i gruppen Arbete och försörjning.

## **7 Kvalitetsarbetet under året som gått**

### **7.1 Processerna inom arbete och försörjning - dess resultat och effektivitet**

#### **7.1.1 Utredda rätten till ekonomiskt bistånd**

##### **Vad har hänt under året?**

I början av året infördes möjligheten att göra sin första ansökan om ekonomiskt bistånd digitalt (s.k. nyansökan). I samband med införandet reviderades processkartan och arbetssätten sågs över.

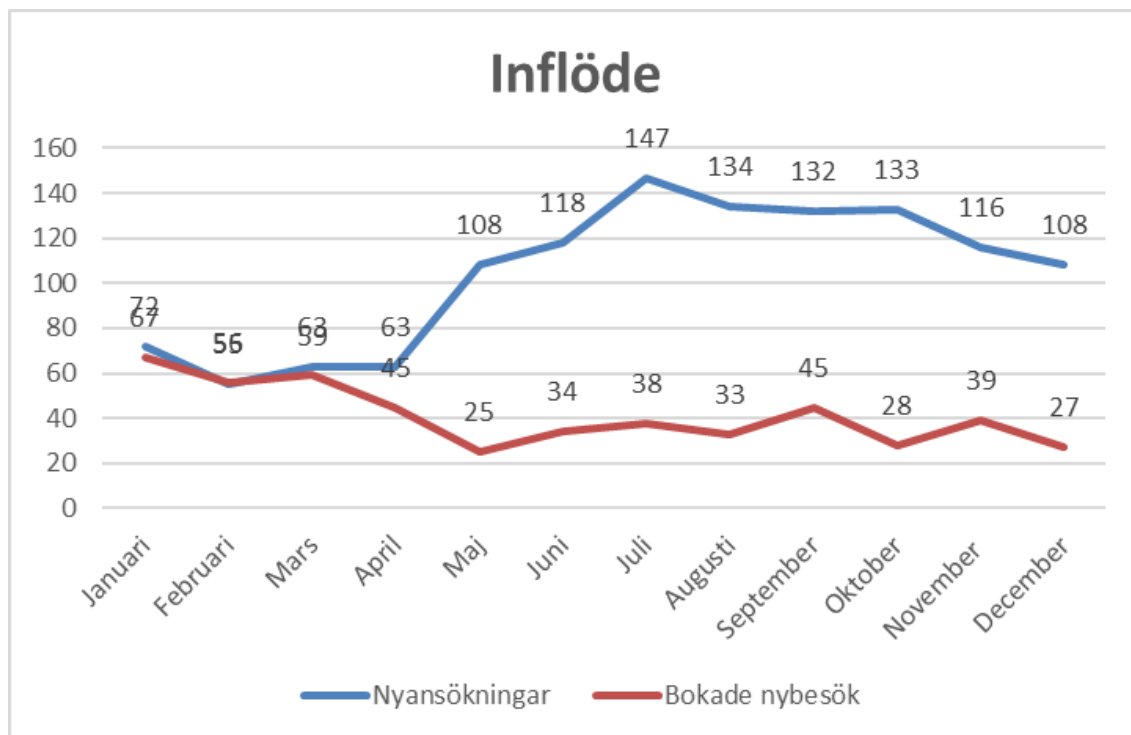
I samband med införandet av den digitala ansökan under 2020 utformades också en förändring i handläggningen vilket innebar att den som ansöker om ekonomiskt bistånd inte längre kompletterar ansökan med samma antal handlingar. Istället infördes stickprovskontroller i ärendena. Under 2021 har arbetet med kontroller utvecklats ytterligare och under det gångna året har alla ärenden som är aktuella inom ekonomiskt bistånd genomgått en kvalitetskontroll. Denna kontroll innefattar inte bara kontroll av ekonomiska handlingar utan inbegriper en djupgående kontroll av flera aspekter i ett ärende. Kvalitetskontrollerna har resulterat i att många felaktigheter uppmärksammats, felaktigheter som ibland pågått under en lång tid. Detta har i sin tur resulterat i fler utredningar av felaktiga utbetalningar samt fler beslut om återkrav.

Inom verksamheten har man, på uppdrag av nämnden, infört ett nytt arbetssätt för utbetalningar av ekonomiskt bistånd där utbetalningarna numera delas till båda vuxna i ett hushåll.

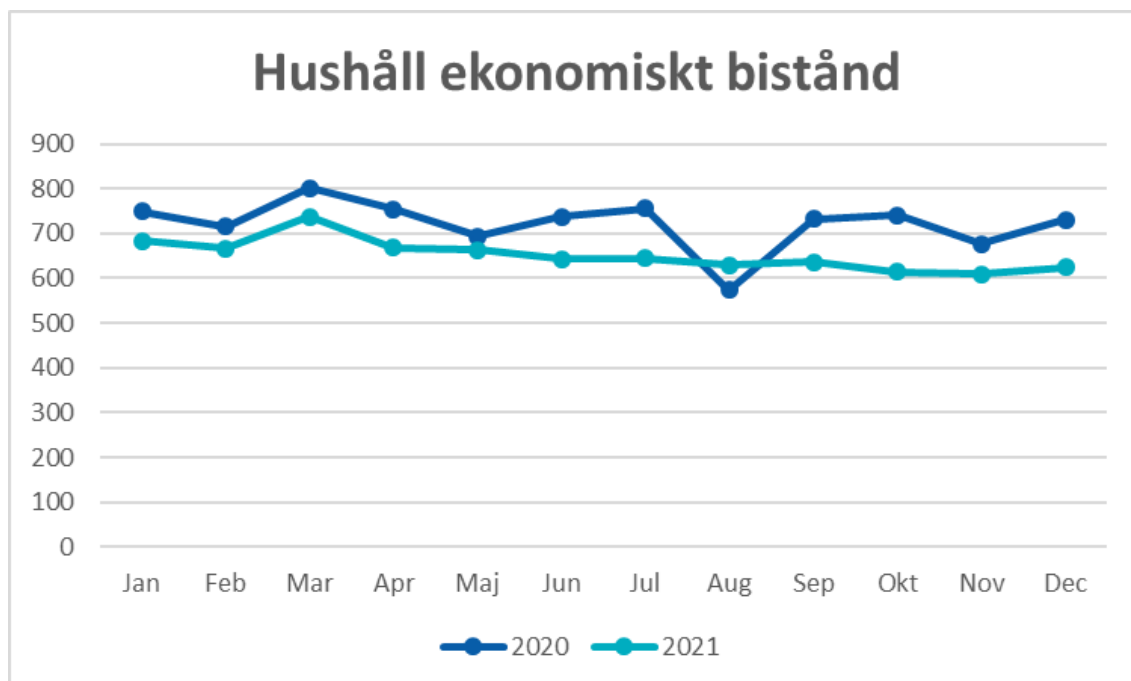
Verksamheten har utrett frågan om ekonomiskt bistånd till andrahandskontrakt. Utredningen resulterade i ett nämndbeslut om att ekonomiskt bistånd inte ska beviljas till ej godkända andrahandskontrakt. Införandet förutsätter en revidering av tidigare riktlinjer varför ett praktiskt genomförande avvaktar beslut om nya riktlinjer för handläggningen av ekonomiskt bistånd.

Försörjningsstödsenheten har systematiserat kompetensutvecklingen i arbetsgruppen. Arbetet har inneburit ett temafokus på socialsekreterarmöten. Exempel på teman har varit ersättningar från andra myndigheter, arbetet med genomförandeplaner (planering för den enskilde till stöd för egen försörjning) och utredning av hushållsgemenskap. Varje tema har följts med en praktisk workshop för att använda teorin i praktiken.

## Processens resultat

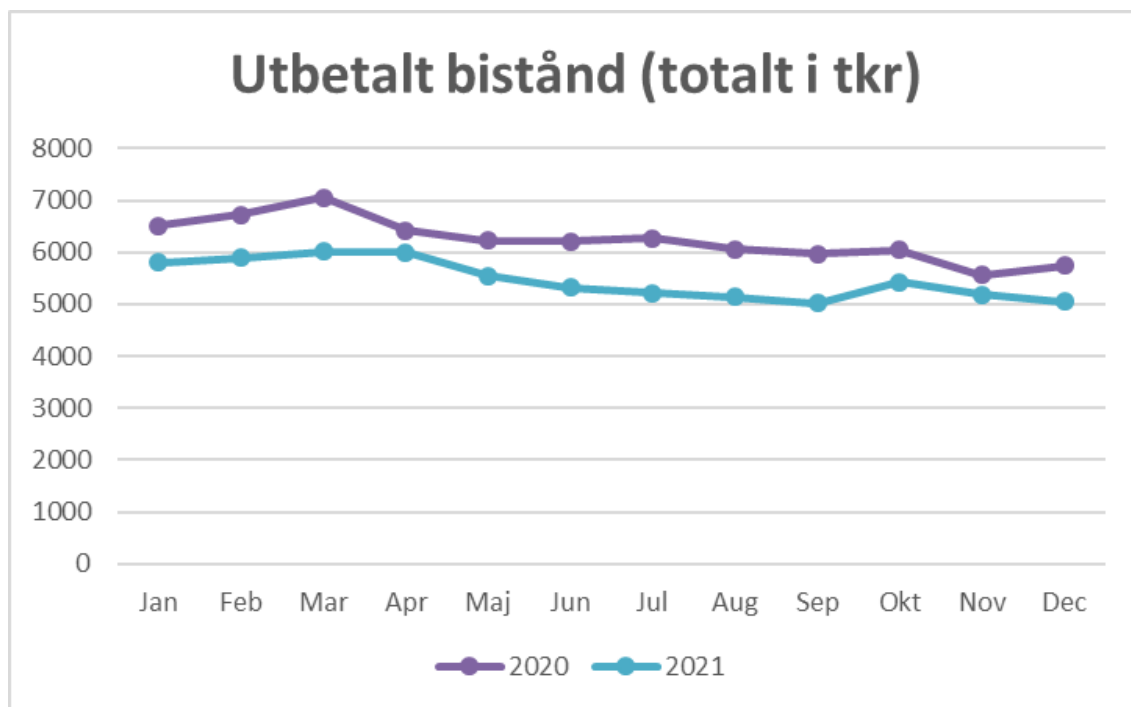


Antalet nyansökningar har ökat under året vilket är ett förväntat resultat med anledning av att möjligheten att söka ekonomiskt bistånd även första gången via e-tjänsten infördes. Trots att antalet ansökningar har ökat har antalet bokade nybesök minskat. Resultatet bedöms bero på ett mer effektivt arbetssätt i mottagningen av nya ärenden som ansöker ekonomiskt bistånd.



Det totala antalet hushåll har minskat under året, likväl det utbetalda biståndet. Kurvan över året har ett mer jämt flöde än 2020 vilket beror på en förbättrad handlägningsprocess vilket i sin tur bland annat innebär färre situationer med ökad arbetsbelastning. Vanligtvis ska ett ärende avslutas en eller tre månader efter sista ansökan, beroende på avslutsorsak. Efter genomlysning av arbetet 2020 kunde det

konstateras att det förekom att flera hushåll var öppna i systemet för länge. I augusti 2020 gjordes en specifik genomgång av alla ärenden för att säkerställa avsluten, därav minskning i antalet hushåll i augusti 2020. Därefter har det skett ett aktivt arbete för att tillse att avslut sker enligt gällande rutin.



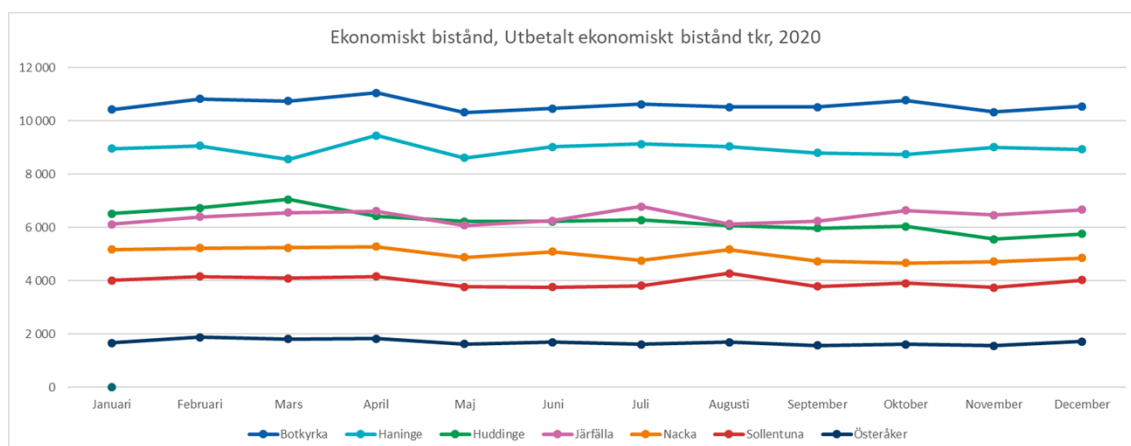
Kostnaderna för utbetalt bistånd har en nedåtgående trend för både 2020 och 2021.

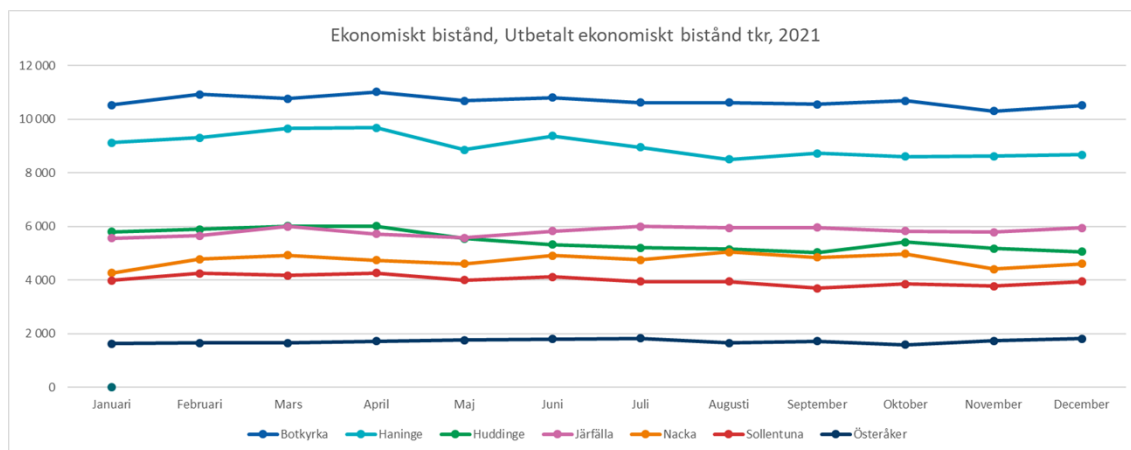
För att följa upp effekterna av genomförd kompetensutveckling och för att säkerställa ett processorienterat arbetssätt mäts kvartalsvis antalet aktuella genomförandeplaner (individuellt aktivitetsplanering för att nå egen försörjning), grundutredningar och ekonomiöversikter. Uppföljningen visar på att andelen uppdaterade dokument har ökat.

## Jämförelse med andra kommuner

### Utbetalt bistånd

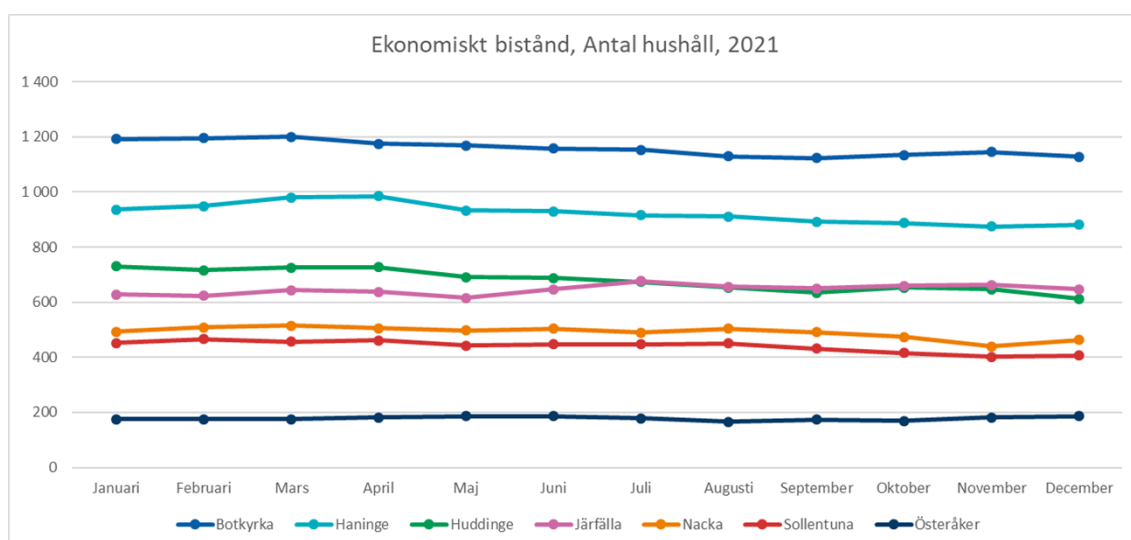
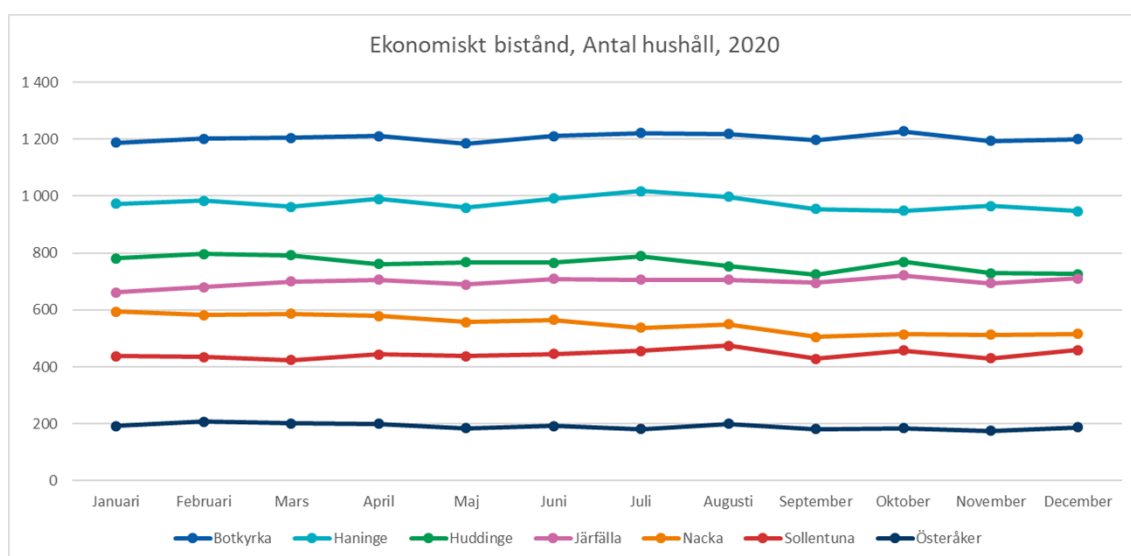
De allra flesta kommunerna ligger på en jämn nivå av utbetalt bistånd. Huddinge visar en nedåtgående trend jämfört med Nacka och Järfälla som har en svagt uppgående trend.





### Antal hushåll

Antal hushåll ligger precis som utbetalt bistånd i de flesta kommuner ganska jämt fördelat över månaderna med undantag 2021, på Botkyrka, Haninge och Huddinge.



Sammanfattningsvis är bedömningen att de insatser som genomförts under året har lett till de minskningar som skett inom både utbetalt bistånd och antal hushåll.

## **Processens effektivitet**

Flera aspekter påverkar processens effektivitet. Det nya arbetssättet i mottagandet av nya ärenden som ansöker om ekonomiskt bistånd bedöms ha utgjort en betydande anledning till högre effektivitet i processen.

Ett utvecklingsarbete, med stöd av inkommen information vid rapportering av avvikelser, har genomförts och bedöms också ha lett till en effektiviserad process. Exempel på avvikelser som uppmärksammats och åtgärdats är rapporter om försenade beslut och missade utbetalningar.

Pandemin bedöms inte ha påverkat processen mer än tillfälliga perioder av sjukfrånvaro. Arbetet med digitaliseringen av processen har medfört att handläggningen i sin helhet kan utföras på distans vilket medfört en ökad i effektivitet i handläggningen då t.ex. personer i familjekarantän har kunnat arbeta.

Förändrade arbetssätt och digitalisering av rutiner i processen har gjort att processen blivit mer effektiv. Ett minskat antal hushåll och lägre kostnader kan också konstateras. Det finns inga indikationer, via ökat antal överklaganden eller klagomål som pekar på att arbetssätten inte möter behovet hos sökanden. Viktigt att notera är att, trots digitalisering, äger alla rätt och kan söka stödet på det sätt som individen själv väljer.

Den fortsatta automatiseringen av processen utgör fortsatt en effektiviseringspotential som även innebär ytterligare utrymme för socialsekreterare att utveckla processen ”stöd till självförsörjning” vilket bedöms kunna öka den processens effektivitet ytterligare.

Sammanfattningsvis bedöms det att de vidtagna åtgärderna lett till en mer effektiv process med bättre leverans på kvalitet i uppdraget gentemot den enskilde bidragstagaren och lägre kostnader för det ekonomiska biståndet.

### ***7.1.2 Utredda stöd till självförsörjning***

#### **Vad har hänt under året?**

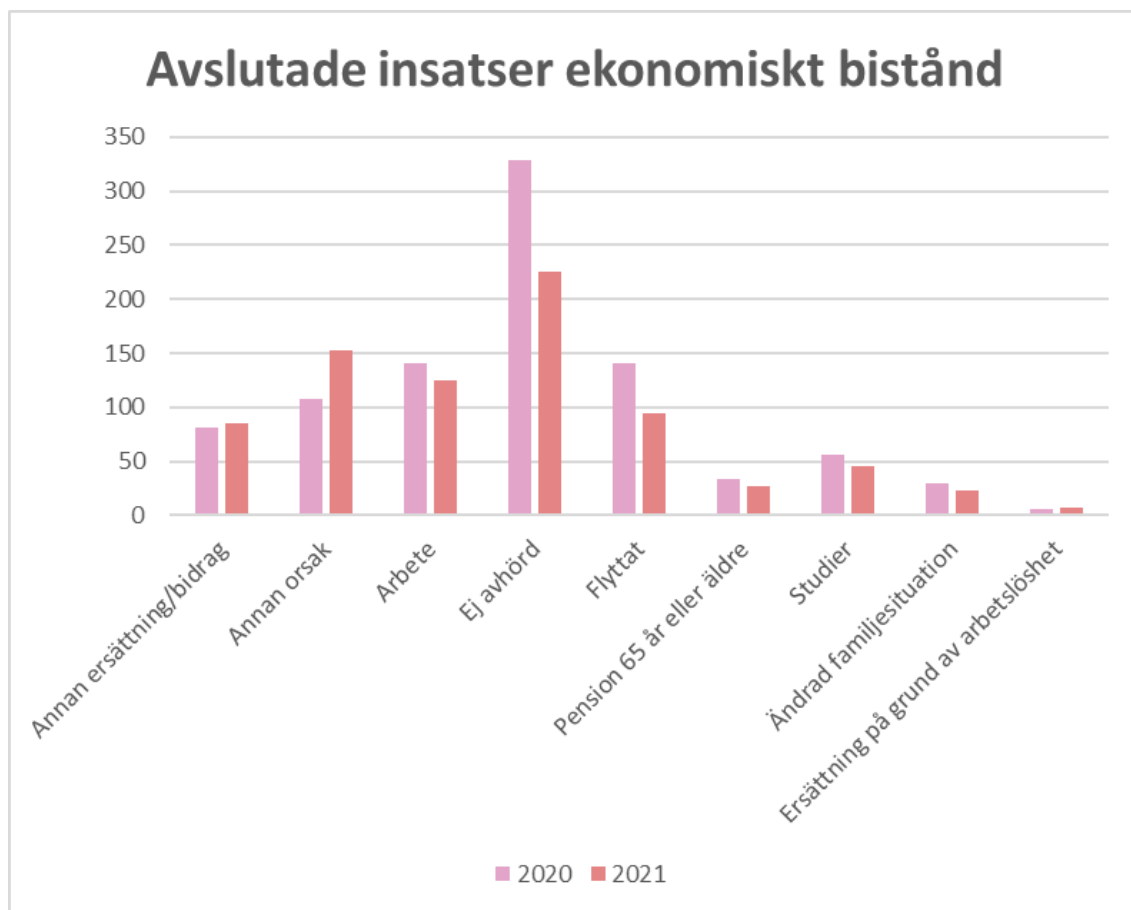
Processen utreda stöd till självförsörjning består av flera delprocesser.

Ett utvecklingsarbete har fokuserat på individer som står långt ifrån arbetsmarknaden. Projektmedel har sökts ur de statliga- och regionala utvecklingsmedel som går under benämningen *Uppdrag psykisk hälsa* (UPH). Socialförvaltningen samordnar de till kommunen tilldelade medlen och verksamheterna genomgår en intern sökprocess för att kunna nyttja dessa. Beviljade medel har använts för att finansiera bland annat en förtroendeläkare och en psykolog. Arbetet har fokuserat på att rätt individ ska få rätt insats och ersättning. Arbetet har bl.a. resulterat i att flera biståndsmottagare erhållit annan ersättning framför allt från Försäkringskassan. Utifrån erfarenheterna i projektet har processen för sjukskrivna reviderats.

Processen för arbetslösa har justerats för att relatera till ändringarna i Arbetsförmedlingens och arbetsmarknadsenhetens arbetssätt.

#### **Processens resultat**

Under 2021 har något färre insatser för ekonomiskt bistånd avslutats i jämförelse med 2020 vilket antas bero på det minskade antalet hushåll. Andelen som går vidare mot egen försörjning (arbete, studier, annan ersättning) har ökat något från 30 procent 2020 till 33 procent 2021.



Definition av avslutsorsaker:

- Annan ersättning/bidrag: Avser de som får t.ex. sjukersättning från Försäkringskassan.
- Annan orsak: Avser t.ex. när en person har beviljats en engångsansökan men i övrigt är självförsörjande eller när en person inte fullföljer en ansökan.
- Arbete: När en person får arbete och därmed har inkomst i form av lön.
- Ej avhörd: När en person slutar söka och kommunen saknar information om varför.
- Flyttat: När en person flyttat från kommunen.
- Pension 65 år eller äldre: En person som har pension och därmed får ersättning från annan myndighet.
- Studier: En person som börjar studera och försörjer sig på egen hand genom t.ex. studiemedel från CSN.
- Ändrade familjesituation: Avser t.ex. när en person förändrar sin livssituation (gifter sig/skiljer sig) och därmed inte längre har behov av ekonomiskt bistånd.
- Ersättning på grund av arbetslöshet: En person som inte längre är i behov av ekonomiskt bistånd för att den har beviljats a-kassa eller Alfa-kassa, aktivitetsstöd eller annan motsvarande ersättning.

Processen har följts mer i detalj inom UPH-projektet för att mäta projektets resultat. I 35 ärenden har det gjorts 24 ansökningar om sjuk- eller aktivitetsersättning från Försäkringskassan. 16 personer har hjälpts till en annan stadigvarande ersättning som exempelvis sjukersättning vilket lett till minskad utbetalning av ekonomiskt bistånd. Eftersom dessa personer bedömts sakna arbetsförmåga kan det antas att de skulle ha varit beroende av ekonomiskt bistånd tills de gått i pension. Om de hade uppburit ekonomiskt bistånd fram till sin pension hade det motsvarat en kostnad på ungefär

25 000 000 kr i utbetalt ekonomiskt bistånd vilket därför kan anses vara en presumtiv framtida besparing.

Under projektets gång har många ärenden som skulle kunna ha rätt till en annan ersättning men som dagsläget saknar rätt underlag för detta uppmärksamats. De har fått hjälp med en mer långsiktig planering mot en annan ersättning och kan eventuellt komma att bli självförsörjande inom de närmsta åren. En omvärldsanalys visar på att i Botkyrka har motsvarande enhet inom socialtjänsten handläggare som också jobbar mot samma målgrupp som projektet. De är fyra handläggare, jämfört med Huddinge som har en socialsekreterare. Botkyrka har sammanlagt hjälpt lika många personer som Huddinges projekt har under det senaste året. De har däremot jobbat under längre tid med målgruppen så det kan antas att Huddinges höga siffra till viss del är ett resultat av ett uppdämt behov som så småningom kommer att plana ut.

### **Processens effektivitet**

Processens effektivitet har påverkats av pandemin då insatser på både arbetsmarknadsenheten, Arbetsförmedlingen och vuxenutbildningen inte har kunnat utföras i samma utsträckning som innan. Stor påverkan förekommer också med anledning av det fortsatta arbetet med Arbetsförmedlingens omorganisering då exempelvis planeringen för den enskilde inte kan följas upp som önskat.

UPH-projektet bedöms ha lett till att individer har fått rätt insatser och därmed ett ökat stöd till självförsörjning. Arbetet har lett till en mer effektiv process för målgruppen. Erfarenheterna inom projektet kommer att nyttjas för att fortsatt utveckla en mer effektiv process.

Ett fortsatt utvecklingsarbete kommer att fokuseras mot de med långvarigt behov av ekonomiskt bistånd vilket förväntas ge ökade möjligheter för fler att nå självförsörjning. Till stora delar berör detta arbete med att initiera samarbete kring individen där övrig socialtjänst, Regionen och Försäkringskassan tar vid.

### ***7.1.3 Utredda felaktiga utbetalningar***

#### **Vad har hänt under året?**

Ett arbete med att digitalisera processen har inletts där exempelvis ordinarie socialsekreterare numera gör digitala anmälningar om misstänkta felaktiga utbetalningar till verksamhetens utredare.

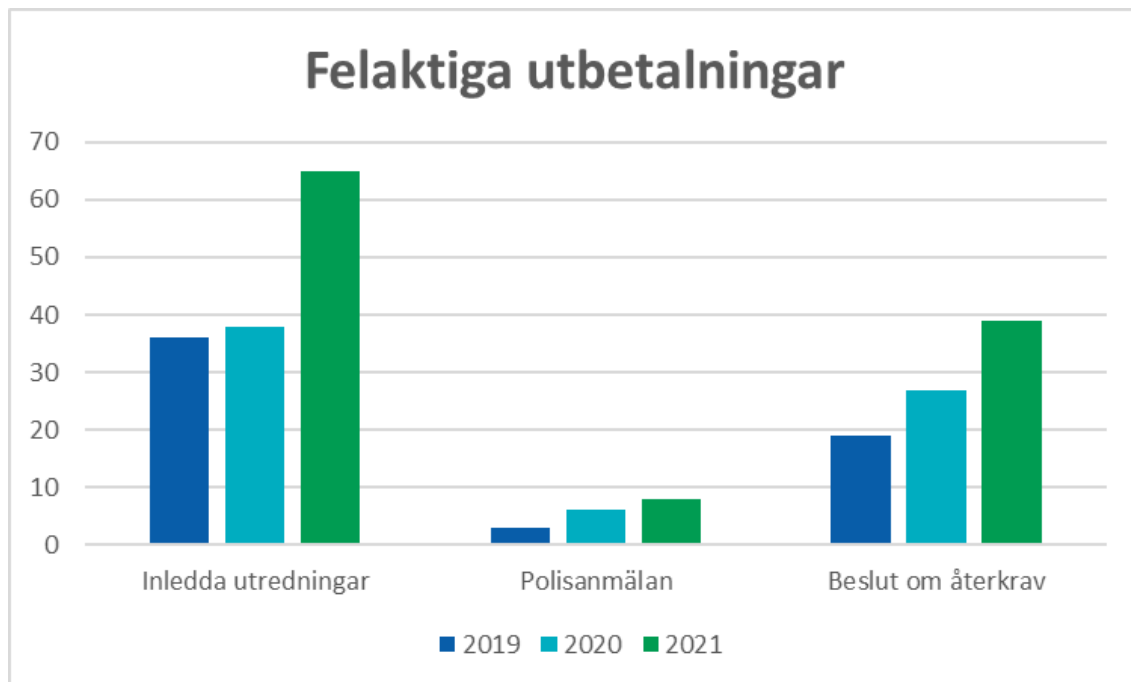
Begränsningar i verksamhetssystemet medför att motsvarande tjänst "mina sidor" för att kunna kommunicera utredningar i nuläget inte går att införa utan kvarstår som utvecklingsområde under 2022.

#### **Processens resultat**

Under året har antalet utredningar om felaktiga utbetalningar ökat vilket beror på det utvecklade arbetssättet gällande kvalitetskontroller som pågått under året. Utfallet är förväntat och bör stabiliseras när arbetssättet med kvalitetskontroller är implementerat fullt ut i verksamheten. Utfallet av kontrollerna används för att skapa dialog mellan handläggare och sökande om vilka uppgifter som lämnas in och vikten av att lämna rätt uppgifter för att förebygga felaktiga utbetalningar. Kontrollerna utmynnar också i fler utredningar vilket genererar fler återkrav och polisanmälningar.

Felaktigheter som rättats till i samband med kvalitetskontroller har dels lett till att mindre ekonomiskt bistånd utbetalats den kontrollerade månaden men också till en

presumtiv besparing om felaktigheten skulle ha fått fortlöpa. Under 2021 betalades 613 477 kr mindre ut i ekonomiskt bistånd p.g.a. genomförd kontroll den ansökta månaden. Om man uppskattar att de systematiska felaktigheterna fått fortgå under ett år till kan den sammanlagda besparingen uppskattas till 1 438 805 kr.



### Processens effektivitet

Det utvecklingsarbete som skett har lett till en än mer effektiv process. Att utreda bistånd som beviljats på felaktiga grunder medför ett ökat fokus på rätt bistånd till rätt person vilket ger synergieffekter på effektiviteten i processen utreda rätten till ekonomiskt bistånd. De nya kontrollfunktionerna bedöms leda till att eventuella felaktiga utbetalningar upptäcks tidigare vilket medför att framtida felaktigt utbetalt bistånd stoppas och möjligheterna till en förbättrad återkravsprocess ökar.

#### 7.1.4 Återkräva ekonomiskt bistånd

##### Vad har hänt under året?

Sedan processen kartlades har inga uppdateringar skett. Under året har det kommit flera domar från Kamrarrätten i frågor om återbetalning av ekonomiskt bistånd och utredning av betalningsförmåga som går i linje med befintliga arbetssätt.

Arbetet med att följa upp beslutade återkrav kräver ett aktivt arbetssätt för att biståndet ska återbetalas. I de fall biståndet inte återbetalas genomförs en betalningsförmågeutredning och vid behov görs en ersättningstalan via förvaltningsrätten.

##### Processens resultat

I jämförelse med 2020 har antalet återkrav ökat under 2021. Ökningen antas beror det ökade antalet inledda utredningarna med anledning av kvalitetskontrollerna. Antal återkrav har nästintill dubblats sedan 2019. Summan av återbetalat belopp har ökat över tid. Återbetalat belopp avser de inbetalningar som sker på grund av återkrav. Inbetalningarna kan härleda till återkravsbeslut som inte är fattade samma år.

	Beslut om återkrav	Återbetalt belopp	Antal inbetalningar
2019	19	97 151 kr	110
2020	27	85 555 kr	124
2021	39	119 282 kr	168

## Processens effektivitet

Processen bedöms som effektiv och arbetssättet följer den rättspraxis som finns.

### 7.1.5 Ansökan om bostadsförtur

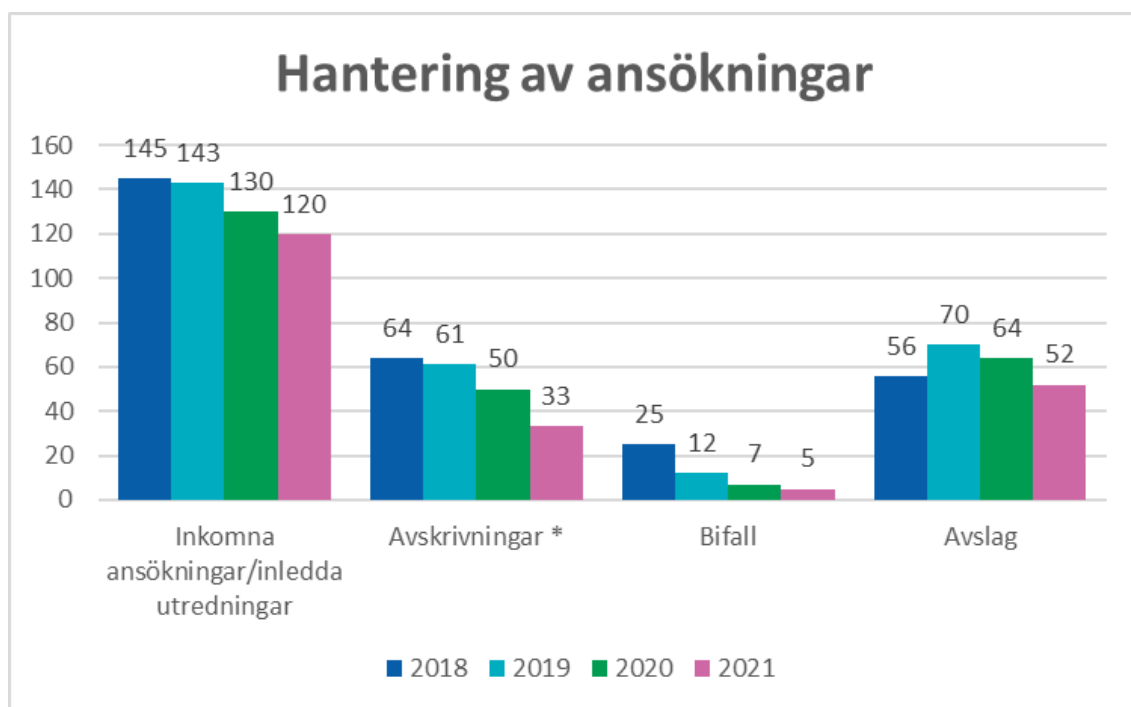
#### Vad har hänt under året?

En mindre revidering av processkartan har genomförts under året och arbetet har i övrigt fortsatt i enlighet med processen.

#### Processens resultat

Antalet inkomma ansökningar minskar över tid. Från 2018 till 2021 har bifallsbesluten minskat från 25 till 5. Underlagen i ansökningarna har försämrats och kräver komplettering i större andel än tidigare. En anledning till det kan vara att det, under pandemin, inte varit möjligt att besöka servicecenter på samma sätt som tidigare för att få stöd i att ansöka.

Att bifallsbesluten minskat antas bero på flera saker. Bland annat kan verksamheten se att fler hushåll som söker inte uppfyller kraven i enlighet med bestämmelserna. Utöver det har nämnden sedan den bildades även tydliggjort grundkraven för de som har egna medel. I bedömningen inkluderas deras möjligheter till att ordna boende på egen hand genom att betala en depositionshyra och därmed ordna med boende på egen hand istället för att beviljas förtur.



\*Avskrivning innebär att ärendet inte tas upp för beslut i utskottet, då t.ex. intyg saknas,

sökanden saknar uppehållstillstånd, inte bor i Huddinge kommun etc.

### **Processens effektivitet**

Processen är i behov av revidering och bedöms i sin nuvarande form inte vara fullt effektiv. Riktlinjerna för handläggningen av bostadsförtur behöver genomlysas och nya riktlinjer förväntas medföra en mer effektiv process. Nämnden har gjort en framställan till kommunstyrelsen om att förorda en revidering av riktlinjerna till kommunfullmäktige.

Verksamheten kommer att genomlysas inkomna ansökningar för att se om det går att hitta orsaker till varför antalet ansökningar minskat övertid, i en tid då bostadsmarknaden är svår att etablera sig på.

Flera ansökningar om bostadsförtur innehåller även ett intyg från en annan enhet inom socialtjänsten, vården eller någon annan av den enskildes myndighetskontakter. Det finns en anledning att se över hur intygsskrivandet kan förbättras med tydligare underlag för att bedöma behovet av förtur.

I slutet av året har det framkommit att det kan bli svårigheter med att få tilldelade lägenheter avsatta för bostadsförtur i enlighet med avtalet nästa år. HUGE kommer att genomföra renoveringar i flera fastigheter och därmed ha ett minskat antal lägenheter tillgängliga. Arbetet kan eventuellt påverka processens effektivitet kommande år.

## ***7.1.6 Förebygga och motverka avhysning***

### **Vad har hänt under året?**

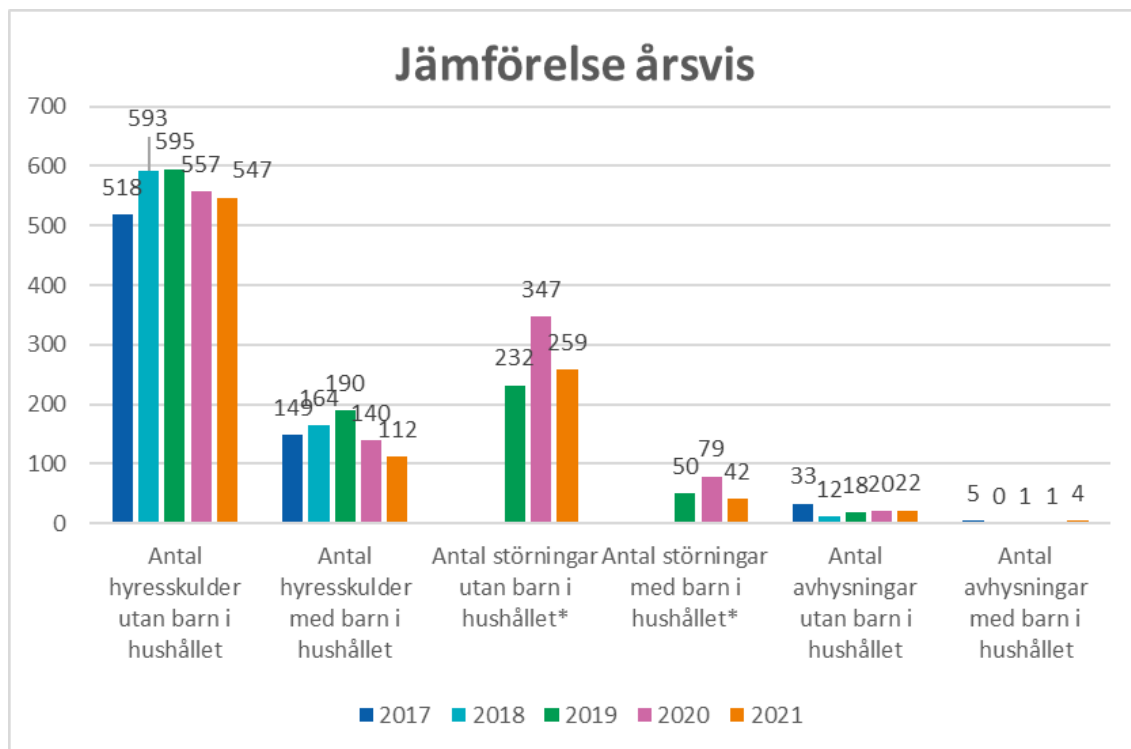
Processkartan reviderades under våren 2021.

Det har skett förändringar i regleringen gällande bostadsmarknaden vilket medfört att hyresvärdarna påbörjat ett aktivt arbete med att förhindra otillåten andrahandsuthyrning. Hyresvärdarnas arbete har medfört en ökning av antalet vräkningar eller att personer har flyttat på egen hand när det har upptäckts. Förstahandshyresgästen har då även förlorat sitt kontrakt. Socialtjänsten har i detta uppdrag begränsade möjligheter att förhindra att en vräkning sker utan arbetet inriktas istället på att verka för att hushållet får tillgång till andra boendelösningar.

I många fall har de boende i lägenheten inte heller fått information om att en vräkning aviserats då den skickats till förstahandskontraktsinnehavaren. Besked om att de måste flytta sker då oförberett vilket begränsat deras möjligheter att hitta egna lösningar.

HUGE gjorde under 2020 en omorganisering och gick från en ansvarig person till att hanteras av flera områdesvärdar vilket påverkade samverkan med socialtjänsten. Under 2021 har HUGE återgått till en kontaktperson som är ansvarig för samverkan vilket har förbättrat samverkansmöjligheterna.

## Processens resultat



Antalet hyresskulder har de senaste åren minskat medan antal störningar ökade under 2020 för att senare minska under 2021. En bidragande orsak till det antas vara att flera personer var hemma under den delen av pandemin.

Antalet verkställda avhysningar har senast åren legat på samma nivå. Av de fyra genomförda avhysningar gällande barnfamiljer avhystes två på grund av olovliga andrahandskontrakt. De andra två gällde obetalda hyror varav en var till en privat uthyrare. I denna grupp hushåll fanns de som redan flyttat till annan kommun och de som avböjde stöd från socialtjänsten.

## Processens effektivitet

Arbetsätten inom processen bedöms som effektiva bortsett från att vissa omvärldsfaktorer har påverkat processens effektivitet. Förändrade arbetssätt hos samverkanspartnern HUGE medförde initialt ett sämre processflöde. Efter det att HUGE förändrat sin ansvars- och samverkansstruktur bedöms processen vara effektiv.

Pandemin har påverkat processens effektivitet i och med begränsade möjligheter att göra hembesök och att en stor del av kontakten med brukarna enbart har skett via telefon. I de fall där det varit nödvändigt har hembesök dock genomförts. När restriktionerna lättat och i kombination med HUGE:s förändrade arbetssätt vid samverkan, bedöms processens effektivitet öka kommande år.

### 7.1.7 Tillhandahålla insatser för etablering i samhället

#### Vad har hänt under året?

Under året har inflödet av nyanlända varierat. När pandemin medförde att inga nyanlända kom till Sverige gavs utrymme för att ge extra etableringsinsatser. Under våren har det uppmärksamats att flera nyanlända har haft svårigheter att ta till sig all information digitalt. Bland annat har fler klienter saknat kunskaper om hur de digitalt

ska betala sina räkningar. Med anledning av detta genomfördes gruppinsatser rörande privatekonomi. I augusti uppkom det ett behov av att snabbt evakuera personer från Afghanistan vilket Huddinge kommun deltog i. 18 nyanlända togs emot genom ett samarbete mellan etableringsenheten, bosamordningsenheten och försörjningsstödsenheten. Samarbetet gav ett positivt resultat men tydliggjorde också områden som behöver utvecklas vidare.

För att följa utvecklingen i processen har statistik följts månadsvis på enhetens arbetsplatsträff. Uppföljningen har lett till att alla medarbetare gjorts mer delaktiga i processens resultat och varandras arbete.

### **Processens resultat**

Det saknas enhetlig årlig statistik inom processen med anledning av organisationsförändringar. Ett arbete har inletts för att utveckla månadsstatistiken och arbetet har pågått sedan september 2021. Månadsstatistiken visar på ett genomsnitt om 68 aktuella hushåll per månad och omfattar i genomsnitt 179 personer.

### **Processens effektivitet**

Processen bedöms med anledning av de begränsningar i aktiviteter som pandemin medfört som mindre effektiv. Förutsättningarna för nyanlända att etablera sig i samhället har varit svårare under pandemin då de flesta kontakter, både internt och externt, har skett digitalt. Flera av processens aktiviteter kommer att förändras i samband med att restriktionerna minskar. Under 2022 kommer exempelvis klassrumsundervisningen vid Centrum för Nyanlända att återinföras.

För att nå en effektiv process behöver den utvecklas med att även fortsättningsvis erbjuda insatser kring privatekonomi och att genomföra de utvecklingsbehov som framkommit i arbetet med månadsstatistiken. En revidering av processkartan behöver genomföras under kommande år.

## ***7.1.8 Tillhandahålla kommunala arbetsmarknadsinsatser***

### **Vad har hänt under året?**

Det har inom processen skett flera större förändringar. Den nya organisationen har lett till att processkartan reviderats och tillhörande rutiner kopplats. Ansvariga inom enheten har utsetts för att fortsatt ansvara för behov av löpande uppdateringar.

En gemensam mottagning för samtliga deltagare har införts för att skapa gemensamma förutsättningar för en individuell planering. Vid kartläggningen används evidensbaserade metoder för att kartlägga individers anställningsbarhet alternativt arbetsförmåga. Metoden som används heter working roll interview (WRI) och även kartläggningsdelar från arbetsförmågabedömningar (AWP).

Inom enheten har det skett ett förändrat fokus från att en deltagare har haft en individuell handläggare till ett teambaserat arbetssätt. Det innebär ett gemensamt ansvar på enheten för inskrivna deltagare där insatser och aktiviteter fördelas på team. Deltagarna erbjuds dagliga aktiviteter och de aktiviteter som erbjuds inom enheten har sammanställts i en insatskatalog.

Ett nytt dokumenthanteringssystem har implementerats vilket ger bättre förutsättningar för korrekt dokumentation och uppföljning av statistik.

Samverkan med näringslivet har utvecklats med fler kontakter och snabbare placeringar i praktik och arbete, som följd. Verksamhetens närvaro i sociala medier har ökat.

## Processens resultat

Målet för insatserna inom processen är att en deltagare ska hitta en annan försörjning genom arbete, studier eller annan ersättning. Arbetsmarknadsenheten får uppdrag från försörjningsstödenheten, etableringsenheten, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen.

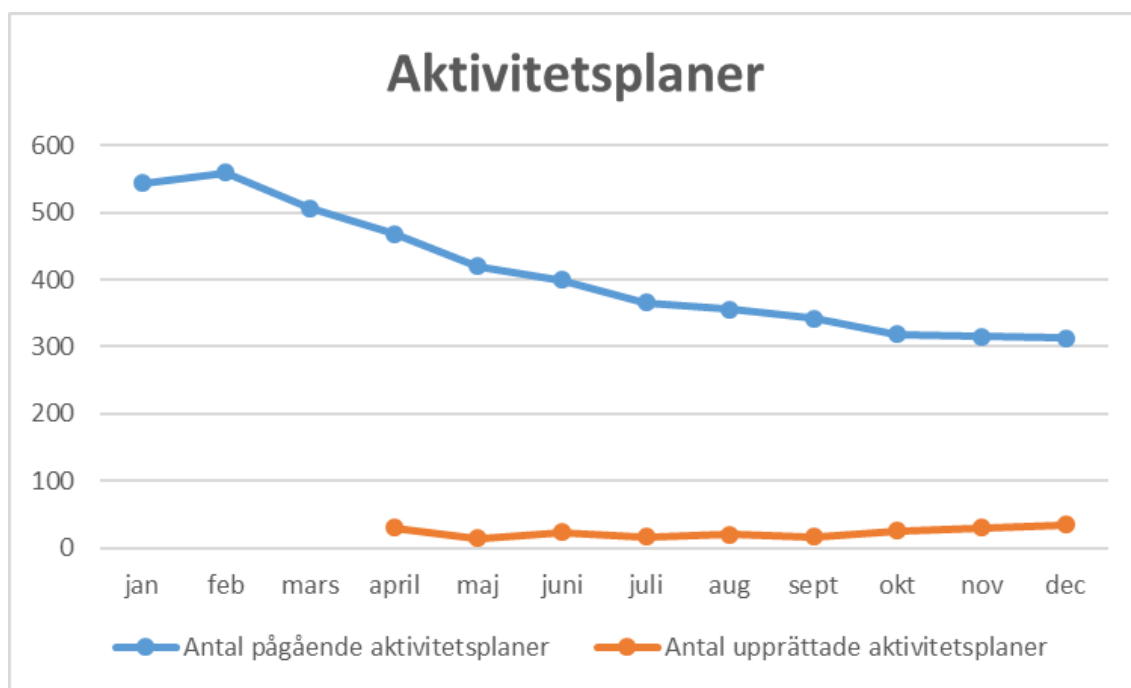
Den nya organisationen har inneburit nya arbetssätt vilket medför att statistiken inte kan jämföras fullt ut med föregående år. Fram till maj 2021 ingick 219 ärenden som gällde inskrivna på Arbetsförmedlingen vilket resulterar i en nedåtgående trend på antalet pågående aktivitetsplaner.

Nya arbetssätt inom Arbetsförmedlingen har medfört att personer inte längre kan få insatser via arbetsmarknadsenheten samtidigt som de t.ex. ingår i jobbgarantin då de hänvisas till leverantörer hos Arbetsförmedlingen. Samtidigt har ett gott samarbete vuxit fram med ansvariga handläggare på arbetsförmedlingen när det rör uppdragen från försörjningsstödsenheten. Samarbetet med Arbetsförmedlingen utgörs också av att arbetsmarknadsenheten är leverantör (enligt avtal) av arbetsrehabiliteringsplatser.

En avisering av ett ärende från försörjningsstödsenheten till arbetsmarknadsenheten innebär ett uppdrag om att skapa förutsättningar för individen att så snabbt som möjligt bli självförsörjande. De nya arbetsmetoder som etablerats har därmed detta som fokus vilket innebär att insatser som leder till t.ex. praktikplats går mycket fort.

Antalet aktivitetsplaner har minskat under året vilket delvis beror på att individuell uppföljning inte sker för de som enbart har insats från Arbetsförmedlingen samt ett minskat inflöde från försörjningsstödsenheten vilket beror på ett minskat antal hushåll inom ekonomiskt bistånd.

Arbetsmarknadsenheten har under 2021 haft totalt 802 stycken aktivitetsplaner där uppdragsgivare under året har fördelats på försörjningsstödsenheten 554 stycken, Arbetsförmedlingen/Försäkringskassan 197 stycken och etableringsenheten 51 stycken. De personer som kommer från etableringsenheten avser de som är i slutet av sin etableringsperiod på Arbetsförmedlingen. De erbjuds insatser från arbetsmarknadsenheten för att undvika ett framtida behov av ekonomiskt bistånd. Arbetet sker i enlighet med en överenskommelse med Arbetsförmedlingen.



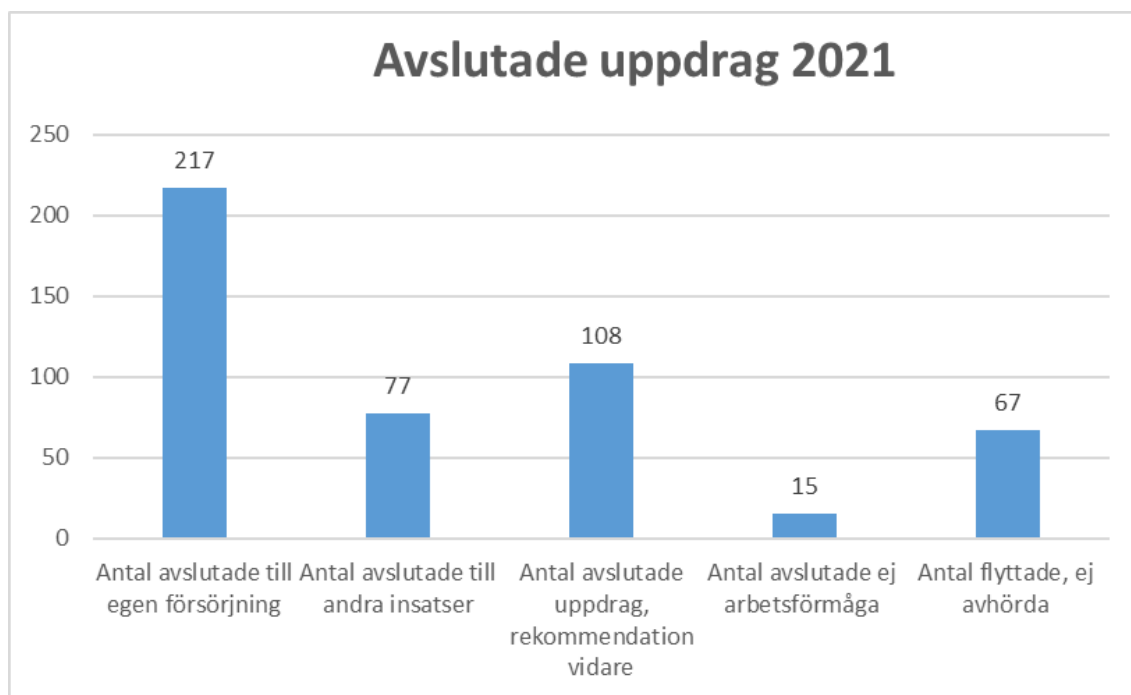
Den genomsnittliga ledtiden för ett ärende inom arbetsmarknadsenheten är 6,6 månader. I statistiken inkluderas de deltagare som är fortsatt aktuella under tiden då de har en subventionerad anställning vilket vid årsskiftet var 53 % av de pågående aktivitetsplanerna. De har ett fortsatt stöd genom samordningsteamet på arbetsmarknadsenheten och som ger arbetsgivaruppföljningar och arbetsplatsstöd.

2021 hänvisades 32 personer till insatsen Huddingejobb, detta är en minskning jämfört med 2020. Det beror på att personer istället hänvisades till insatsen Extratjänst, som är en likvärdig insats. Anställning kan erbjudas längre med Extratjänst och kostnaden sker med statliga medel.

På arbetsmarknadsenheten läggs stor vikt vid att erhålla nystartsjobbsersättning för de deltagare som erhåller Huddingejobb. Ersättning gäller dock bara ersättning för personalomsorgskostnader och ger ingen ekonomisk lättnad för kommunens kostnader gällande grundlönen. Insatsen Huddingejobb har varit tillgänglig i kommunen i flera år och levererar ett mycket gott resultat gällande sin effekt att individen ska bli kvar i arbete och egen försörjning.

Under 2021 hade 75 personer insatsen Extratjänst. Arbetsförmedlingen avslutade insatsen 2021 som kan medföra en förskjutning mot Huddingejobb vilket kan innebära en merkostnad för enheten under 2022.

Behovet av insatser för personer som står mycket långt ifrån arbetsmarknaden (har deltagit minst 450 dagar i jobb- och utvecklingsgarantin) är insatser som ger mer stöd än nystartsjobb och Huddingejobb. Här behöver utvecklingen av de tillgängliga arbetsmarknadspolitiska följas framöver.



Avslutade uppdrag fördelat på avslutsorsak visar på att en stor del avslutas till egen försörjning, vilket motsvarar 45%. Med egen försörjning avses arbete, studier eller annan ersättning. Att en individ är kodad avslutad till egen försörjning kan dock fortfarande innebära att det finns ett individuellt behov av kompletterande ekonomiskt bistånd eller att dennes hushåll fortfarande är i behov av bistånd. Uppföljning visar på att 75 % av de avslutade inte är i behov av kompletterande ekonomiskt bistånd.

Definition av avslutskoder:

- Avslutade till egen försörjning: Deltagaren erhåller lönearbete, subventionerad anställning, sjukersättning, studiestöd, föräldrapenning.
- Avslutade till andra insatser: kan gälla insatser inom Samordningsförbundet, externaktör AF, Forum fyra (Regionen), arbetsmarknadsutbildning, IPS (utredning te x samsjuklighet), LSS
- Avslutade uppdrag, rekommendationer vidare: kan gälla Psykiatrin, beroendeenheten, primärvård, frivården, biståndsenheten
- Avslutade ej arbetsförmåga: efter kartläggning/ utredning framkommer att personen inte uppbär arbetsförmåga
- Flyttade, ej avhörda flyttat från kommunen, uteblivit från inbokat besök

### Processens effektivitet

Processen bedöms som effektiv och rätt insatser i rätt tid till rätt deltagare har inneburit, jämfört med tidigare organisation, en halvering av deltagarnas ledtid inom arbetsmarknadsenheten. Det innebär att deltagaren når egen försörjning i snabbare takt och innebär att processen bedöms bidra till minskat utbetalt ekonomiskt bistånd samt att kommunens invånare kommer rätt i välfärden (genom att t.ex. erhålla sjukersättning i det fall arbetsförmåga saknas).

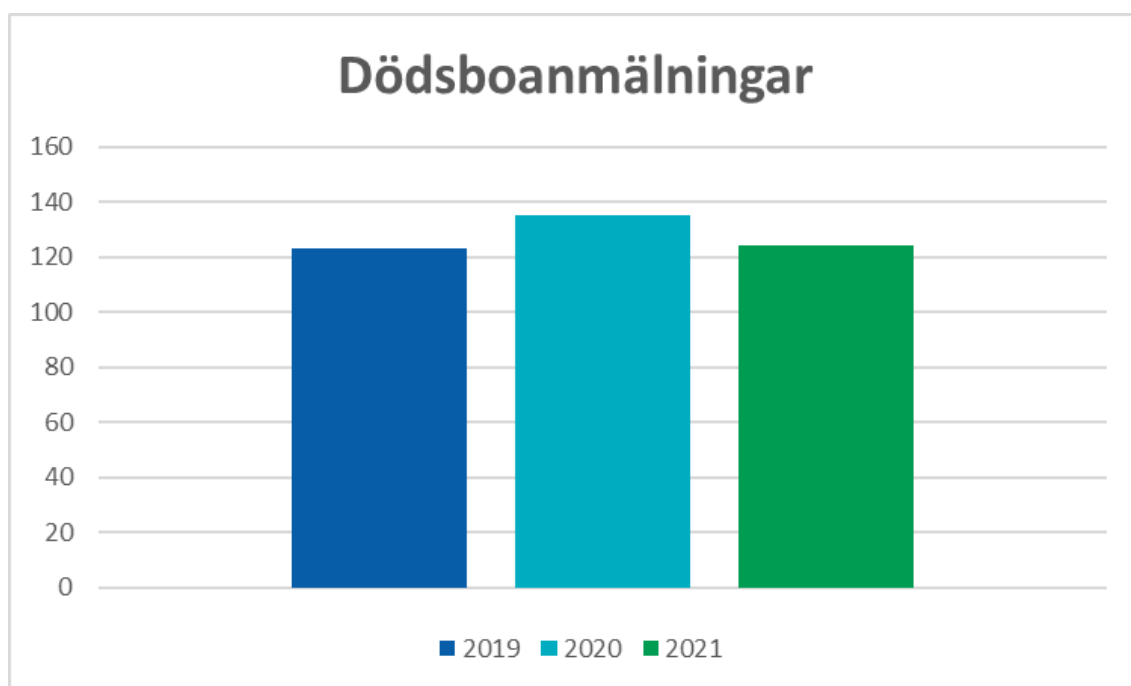
### 7.1.9 Utredda och hantera dödsbo

#### Vad har hänt under året?

Arbetet har följt processen och processkartan har genomgått några få justeringar. Den risk som uppmärksammades i början av pandemin, om att antalet dödsboutredningar skulle öka, har inte uppfyllts.

#### Processens resultat

Under 2021 har antalet dödsboanmälningar minskat jämfört med 2020, men till en nivå innan pandemin. Skillnaderna mellan åren rör sig mellan 123, 135 och 124 vilket bedöms vara marginella skillnader.



## Processens effektivitet

Processens bedöms som effektivt i sin nuvarande utformning. Ett arbete med att upphandla begravningsentreprenör har inletts.

### 7.1.10 Bedriva kommunalt aktivitetsansvar (KAA)

#### Vad har hänt under året?

Processen har utvecklats under året. Inom verksamheterna har det med anledning av pandemin varit möjligt att fördela om resurser mellan teamen. Ungdomsteamet har under året haft en tillfällig ökad bemanning för att kunna ge ett ökat stöd till ungdomarna. Utöver detta har teamet kompletterats med ett administrativt stöd.

Under våren sökte Huddinge kommun statlig finansiering för projektet ”Unga i Jobb”. Målgruppen var ungdomar, folkbokförda i Huddinge kommun, som under 2020 eller 2021 hade avslutat sin gymnasieutbildning eller ungdomar som omfattades av det kommunala aktivitetsansvaret. Arbetet har lett till att teamet har kunnat erbjuda flera och olika typer av insatser för ungdomarna, insatser som främst lett till studier eller arbete. Arbetet presenterades i en särskild rapport till nämnden. Arbetet har uppmärksamats av bland annat grannkommuner och ett fortsatt samarbete kommunerna emellan har etablerats.

För att ta fram en uppsökande insats för att nå ungdomar som inte studerar eller arbetar genomfördes en omvärldsbevakning. En handlingsplan togs fram och utbildning av medarbetare genomfördes för att införa uppsökande verksamhet. Införandet av insatsens sköts dock upp med anledning av de skärpta restriktionerna i slutet av året.

Arbetet med att implementera ett systemstöd för det kommunala aktivitetsansvaret har pågått under året. Det uppstod problem med att implementera systemstödet. En ny omvärldsbevakning och process att hitta ett nytt system inleddes. Ett nytt systemstöd förväntas ge möjligheter till att bättre följa månadsstatistik inom processen.

Under året har medarbetare inom ungdomsteamet handletts av psykolog. Flera ungdomar i målgruppen har en multipel problematik och handledningen har ökat kunskapen om målgruppen och om vikten av vägledning till andra aktörer när ungdomen inte har varit mogen för studier eller arbete.

#### Processens resultat

Andelen ungdomar som går vidare till gymnasiestudier har minskat jämfört med föregående år däremot har andelen ungdomar som deltagit i minst en åtgärd ökat.

Ungdomar 16-19 år inom ramen för det kommunala aktivitetsansvaret som har tagit del av åtgärd och går vidare till gymnasiestudier (%)	
År	Andel
2020	41,5
2021	27,9

Ungdomar 16-19 år inom ramen för det kommunala aktivitetsansvaret som deltagit i minst en åtgärd (%)	
År	Andel
2020	11,9

Ungdomar 16-19 år inom ramen för det kommunala aktivitetsansvaret som deltagit i minst en åtgärd (%)	
2021	15,3

Totalt 51 ungdomar fick jobb inom projektet "Unga i jobb" varav 31 personer tillhörde KAA:s målgrupp. Därutöver inleddes ett samarbete med kultur- och fritidsförvaltningen och deras projekt Akilles. Projektet tog emot ungdomar med särskilda behov. Samarbetet kommer att fortsätta kommande år gällande t.ex. praktikplatser.

### Processens effektivitet

De förändringar som genomförts under året i processen bedöms leda till en mer effektiv process. Det finns dock ett fortsatt behov av att utveckla processen i enlighet med de förändringar som genomförts under året. En reviderad process ska även ge starkare styrning mot att återgå i utbildning.

#### 7.1.11 Tillhandahålla feriepraktik

### Vad har hänt under året?

På uppdrag av nämnden har feriepraktikplatser utökats hos privata företag. Under kommande år kommer antalet platser öka ytterligare. Arbetet har följts upp i en särskild rapport till nämnden.

Inom processen har arbetet med att nå ut till potentiella arbetsgivare utvecklats. Antalet platser som erbjuds förhåller sig till de budgetramar som finns för feriepraktiken. Det var ett högt söktryck på praktikplatser och det finns ett behov av att få tillgång till fler arbetsgivare och flera platser.

Pandemin har också påtagligt påverkat uppdraget. Dels var det fler unga som sökte platser (p.g.a. färre erbjudna sommarjobb på den reguljära arbetsmarknaden) och dels fanns begränsningar i tillgången av platser inom framförallt äldreomsorgen.

### Processens resultat

Antalet sökande har successivt ökat genom åren och är fler än antalet tillgängliga platser.

År	Antal sökande	Erbjudits plats	Andel
2021	1371	627	46%
2020	926	591	64%
2019	1059	693	65%
2018	852	852	100%
2017	1040	763	73%
2016	938	635	68%
2015	972	633	65%
2014	851	664	78%

Under året erbjöds 46 % av de sökande en plats, vilket motsvarar 627 personer. Av dessa personer var det totalt 506 personer som genomförde sin praktik.

Resultat av erbjudna platser 2021				
Erbjudna	Tackat nej	Ej svarat	Avbrutit	Jobbat

Resultat av erbjudna platser 2021				
627	51	54	16	506

## Processens effektivitet

Processen bedöms inte som effektiv i sin nuvarande form. För att öka processens effektivitet och minska sårbarheten vid frånvaro har arbetet processkartlagts och ytterligare en handläggare lärt sig uppdraget. Processkartläggningen beräknas bli klar under början av 2022.

Mot slutet av året har ett arbete påbörjats med att se över möjligheterna att hitta synnergieffekter mellan feriepraktikens och ungdomsteamet processer. Syftet är att skapa effektivitet och minskad sårbarhet.

Det finns ett behov av att effektivisera processen från erbjuden plats till de som genomför en feriepraktik för att minska antalet outnyttjade praktikplatser

Vanligtvis erbjuds flera platser inom äldreomsorgens verksamheter men det har, med anledning av pandemin, inte kunnat genomföras. De platserna förväntas kunna öka kommande år. En viktig aspekt att följa vidare är de krav som numera ställs inom äldreomsorgen om att vara vaccinerad och vilka förutsättningar som gäller för feriepraktiken.

Det pågående arbetet förväntas på sikt leda till en mer effektiv process.

### 7.1.12 Bedriva mottagande av nyanlända

#### Vad har hänt under året?

Under hösten 2020 genomfördes en tydligare ansvarsfördelning mellan etableringsenheten och bosamordningsenheten. Bosamordningsenheten har fokuserat på att utveckla sina ansvarsområden under 2021.

För att skapa bättre boendeförutsättningar för ärenden med etableringsersättning har bosamordningsenheten arbetat med att skapa hållbara boendelösningar. Målet har varit att personerna ska ha ett stadigvarande boende där denne klarar sig på egen hand.

Ett aktivt arbete med bostadsvägledning har införts för att öka stödet att nå långsiktiga boendelösningar. BoBra utbildning har erbjudits till alla hyresgäster och insatsen har följts upp efter behov. Matchning har genomförts mellan boende och individ för placering i genomgångsbostad eller lägenhet via hyresbolaget HUGE.

Periodvis har det inte kommit några kvottilldelade nyanlända vilket varit ett resultat av pandemirestriktioner i världen. Till en del har resurserna kunnat nyttjas inom andra verksamheter, där vakanser uppkommit p.g.a. sjukdom och karantänsbestämmelser, ett samarbete som visat sig värdefullt. Mottagandet (i enlighet med kommunens åtagande) har därefter återupptagits vilket i sin tur inneburit ett behov av aktivt samarbete när fler nyanlända hushåll kommit samtidigt. Under augusti ställde verksamheten snabbt om och tog emot evakuerade från Afghanistan.

Med anledning av det minskade antalet nyanlända har behovet av bostäder minskat och därmed har delar av bostadsbeståndet avvecklats med en direkt påverkan på budgeten. Det finns dock ett fortsatt behov av avveckling vilket inte är möjligt förrän avtalstiden löpt ut. Ansökan om tomhyra görs från Migrationsverket parallellt med information till Migrationsverket om att Huddinge kommun har en kapacitet att ta emot i förhållande till

de mottagningstal som kommunen har.

### Processens resultat

Totalt bosattes 86 personer enligt bostättningslagen, vilket avser faktiskt bosatta oavsett anvisningsår. Av anvisade under året, bosattes 41 personer varav 25 var enpersonshushåll och 16 flerpersongshushåll.

Arbetet har lett till att samtliga 36 barnfamiljer har lyckas med att få ta över sitt bostadsavtal med HUGE vid konverterings förfrågan. 35 individer har fått bostadsvägledning och vid etableringstidens slut har de ordnat eget boende och flyttat ut från kommunens tillfälliga genomgångsboenden.

Två personer har med anledning av särskilda behov fått ansöka om tillfälligt boende och därmed gjort avbrott i sin etablering.

### Processens effektivitet

Processen är implementerad både när det gäller detaljer och omfattning av aktiviteter och en ansvarig för eventuella uppdateringar är utsedd.

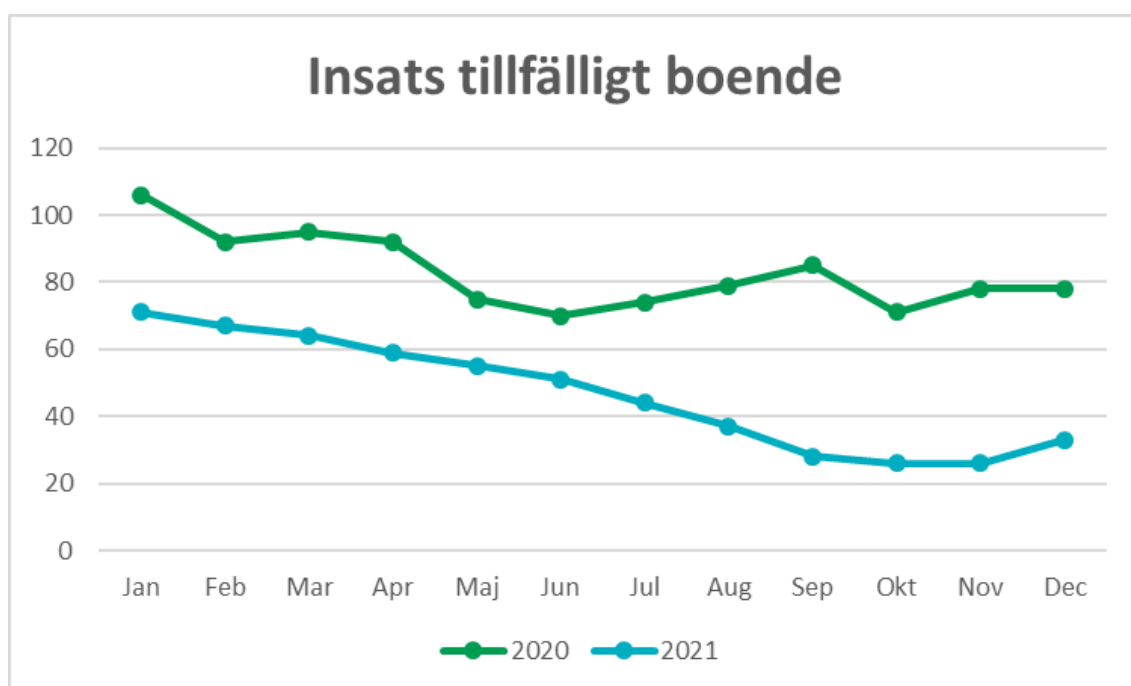
Processen bedöms inte som fullt ut effektiv i sin nuvarande form utan behöver uppdateras alternativt ersättas med en ny huvudprocess "bosättning och etablering av nyanlända". Tillhörande rutiner och vägledande dokument behöver kopplas till processen.

#### 7.1.13 Tillhandahålla tillfälliga interna boendelösningar

### Vad har hänt under året?

Processen inkluderas i flera av de övriga processerna. Inom processen har ett utvecklingsarbete genomförts för att minska antalet tillfälliga boendelösningar med målet att finna mer långsiktiga boendelösningar. Arbetet har skett genom samverkan mellan enheterna.

### Processens resultat



Antalet tillfälliga boendeinsatser har minskat under året jämfört med tidigare år. Medeltiden för insatsen är 3,8 månader.

Av 32 hushåll som varit placerade i en boendelösning i inhyrd miljö i Huddinge eller i andra tillfälliga boende som till exempel hotell, har 20 stycken hittat ett mer långsiktigt hållbart boende efter att de fått bostadsvägledning. Processen har därmed bidragit till lägre kostnader för det utbetalda ekonomiska biståndet under året.

### **Processens effektivitet**

Det utvecklingsarbete som genomförts under året har medfört en effektiviserad process med goda resultat. Den interna samverkan och insatsen bostadsvägledning varit viktiga delar i detta.

## **7.2 Avvikelsearbetet**

### **Avvikelser och lex Sarah**

Totalt har 39 avvikelser rapporterats och 21 rapporter om missförhållanden enligt lex Sarah varav 3 bedömdes som allvarliga och anmäldes till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). En utredning innehåller beslut om åtgärder som bedöms minska risken för att en liknande avvikelse inträffar igen. Under året har verksamheten arbetat med olika typer av åtgärder. Ekonomihanteringen har setts över för att förhindra att beviljat bistånd inte missas att utbetalas. Handlägningsprocessen har kompletterats med ansvarsfördelning vid överklagan och vad som är att betrakta som skyndsam handläggning. Flera rapporter om avvikelser och lex Sarah har inom försörjningsstödsenheten rört brister när en ordinarie socialsekreterare varit frånvarande. Enheten har med utgångspunkt i det sett över befintlig rutin och infört ett teambaserat arbetssätt vid frånvaro. Åtgärderna förväntas ge en ökad kvalitet i handläggningen.

Under 2021 har processen för arbetet med avvikelser och lex Sarah beslutats och ersatt tidigare rutiner. Under slutet av 2021 infördes ett nytt system för avvikelshantering för samtliga verksamheter inom arbete och försörjning. I samband med det genomfördes informationsspridning i verksamheterna kring både systemet och uppdraget att rapportera avvikelser och lex Sarah.

Inom försörjningsstödsenheten har det systematiska arbetet med avvikelser och Lex Sarah fortsatt. Nya arbetssätt har medfört en ökning av antalet rapporter. Verksamhetens bedömning är att det inte har skett en ökning av antalet avvikenade händelser utan orsaken till ökningen är ett förbättrat arbetssätt för att uppmärksamma och rapportera, dvs. större uppmärksamhet gällande avvikelser.

Inom bosamordningsenheten har fokus varit på information om arbetssätten och implementeringen av den nya avvikelsemodulen.

Inom arbetsmarknadsenheten har arbetet med avvikelser skett inom respektive team och ett fokusområde har varit att utveckla och förbättra dokumentationen.

Enheterna har här kommit olika långt i att lyfta in avvikelser i systemet. Samtidigt ska konstateras att alla har utvecklat sitt arbete med detta under året. Fortsatt arbetet med att både notera och rapportera avvikelser men framför allt omsätta detta till ett lärande i teamen, pågår och blir ett fortsatt utvecklingsområde under året.

### **Synpunkter och klagomål**

Totalt har det inkommit 39 synpunkter och klagomål. Inom försörjningsstödsenheten har klagomålen främst rört ärenden där personer varit missnöjda med beslut i

individärenden eller önskemål om att byta handläggare. Inom bosamordningsenheten har klagomål rört boendemiljön t.ex. städning eller behov av flytt. Verksamheten arbetar aktivt med dessa synpunkter i varje enskilt individärende.

### **7.3 Risker och egenkontroll**

Enheterna har arbetat med risker och egenkontroll för att följa verksamhetens kvalitet, vilket finns sammanställt i bilaga. Riskanalys görs för att bedöma om det finns risk för att en händelse skulle kunna inträffa som kan medföra brister i kvaliteten. Egenkontroll (benämns även för systematiska kontroller) följer av riskanalyser och görs för att säkerställa att verksamheten lever upp till satta kvalitetskrav i lagar och krav utifrån processer och rutiner. En upptäckt risk kan antingen accepteras, åtgärdas eller följas upp med en egenkontroll. De egenkontroller och åtgärder som enheterna genomfört har bidragit till den verksamhetsutveckling som skett under året.

Inom försörjningsstödsenheten har egenkontroller till exempel fokuserat på att följa utvecklingen av digitaliseringen och effekten av att nyansökningar nu kan göras via e-tjänsten. Enheten har arbetat aktivt med att stärka barnperspektivet i handläggningen av ekonomiskt bistånd och egenkontrollen visar på en ökning av andelen barnkonsekvensanalyser i ärendena.

Inom arbetsmarknadsenheten har fokus varit på att förbättra kodningen av avslutsorsaker i verksamhetssystemet för att kunna följa effekten av insatserna. Inom arbetsmarknadsenheten har olika typer av egenkontroll genomförts för att se om insatserna har lett till önskat resultat. Exempelvis genomfördes en uppföljning av de insatser som genomförts för de som har etableringsersättning som visar på att personerna gått vidare efter avslutade etableringsperiod utan att behöva söka ekonomiskt bistånd.

Inom bosamordningsenheten visar egenkontroll på att samtliga ensamhushåll som haft boende via kommunen under etableringstiden har ordnat boende på egen hand när etableringstiden är slut. Bosamordningsenheten följer behovet av boendekapacitet regelbundet för att det bostadsbestånd som finns ska motsvara behovet vilket lett till avveckling av boenden.

Inom etableringsenheten har många utav riskerna åtgärdats genom utvecklingsåtgärder, dels digitalt stöd för nyanlända och ett förbättrat arbete med månadsstatistiken.

### **7.4 Samverkan och delaktighet**

#### *Samverkan*

Samverkan, både internt och externt, är en viktig del i arbetet för att kunna ge insatser med hög kvalitet. Samverkan sker både på individ och på organisatorisk nivå.

Arbetsmarknadsenheten har tillsammans med Arbetsförmedlingen, vuxenutbildningen och näringslivskontoret i Huddinge fortsatt samverkan, både på chefs- och handläggarnivå.

Den interna samverkan mellan försörjningsstödsenheten och arbetsmarknadsenheten har utvecklats under året vilket underlättat arbetet och skapat bättre förutsättningar för deltagare. Inom arbetsmarknadsenheten har arbetet fokuserat på att personalen arbetar i självstyrande team vilket ger struktur i verksamheten och har skapat en större delaktighet.

#### *Nya samverkansformer*

Ett nytt samverkansforum har utvecklats under året mellan arbetsmarknadsenheten, regionen och psykiatrins koordinatörer. Forumet skapar möjligheter för gemensamma ärendegenomgångar och sammanställningar av läkarutlåtande inför uppdrag om arbetsförmågebedomningar.

Ett strategiskt arbete inom flera enheter har genomförts för att minska antalet "akut" hemlösa och minska antalet placerade på tillfälliga boende. Syftet har varit att skapa mer långsiktiga boendelösningar. Arbetet har resulterat i att antalet tillfälliga boenden har halverats under 2021.

Inom etableringsenheten har ungdomsteamet, i samband med projektet "Unga i Jobb", påbörjat ett samarbete med kultur- och fritidsförvaltningen och deras projekt Akilles. Samarbetet har lett till att ett flertal ungdomar med särskilda behov fick arbete, finansierade av statliga medel, under sommaren och hösten. En dialog om fortsatt samarbete har påbörjats med syfte att erbjuda ungdomar med särskilda behov praktikplats.

Under hösten 2021 hade försörjningsstödsenheten en gemensam halvdag med medarbetare på socialtjänstens beroendeenhet samt socialpsykiatri. Syftet var att medarbetarna skulle få träffa varandra och skapa förståelse för varandras uppdrag. Deltagarna fick diskutera fallbeskrivningar utifrån sina respektive uppdrag.

Inom försörjningsstödsenhetens UPH-projekt (uppdrag psykisk hälsa medel) har samverkan på individnivå varit central för att kunna stödja vidare till rätt insats. Samverkan har exempelvis omfattat anhöriga, dagliga verksamheter, vården, rehabiliteringskoordinatorer, biståndskansliet och Arbetsförmedlingen.

#### *Utvecklingsbehov*

Det finns ett behov av att utveckla samverkan mellan personal inom bosamordningsenheten som arbetar inom uppdrag "Bo bra" och Hugues personal eftersom de har liknande uppdrag.

Både enheterna inom arbete och försörjning och verksamheter på andra förvaltningar behöver tillsammans etablera former för att få kunskap och kännedom om varandra uppdrag. Det bedöms på sikt leda till en förbättrad samverkan.

Bostadsförturshandläggarna behöver etablera en samverkan med biståndskansliet då många förturssökande är aktuella där och skulle ge bättre möjligheter till bra underlag vid ansökan om förtur.

För att på ett bättre sätt stödja personer som varit utsatta för våld kommer försörjningsstödsenheten etablera en samverkan med enheten mot våld.

#### *Medarbetares medverkan i kvalitetsarbetet*

Kontinuerlig information sker till personalen om kvalitetsledningssystemet och vikten om att alla medverkar i kvalitetsarbetet och t.ex. rapporterar avvikelser. I arbetsgrupperna pågår ett gemensamt arbete med processutveckling och att arbeta med de risker och avvikelser som uppmärksammas.

## **7.5 Uppföljningar, utredningar och andra underlag**

#### *Brukarundersökning*

Under året har enheterna genomfört brukarundersökningar och tillsammans arbetat med resultatet för att förbättra verksamheten. Inom försörjningsstödsenheten användes den nationella enkäten via Sveriges kommuner och regioner. Enkäten genomfördes digitalt men med en låg svarsfrekvens. Ett utvecklingsarbete kommer att ske under kommande

år för att öka antalet svar.

Inom arbetsmarknadsenheten genomfördes undersökning via enkäter i pappersform, med hög svarsfrekvens, över 90 %. Det var goda resultat inom de flesta frågeområdena. Ett förbättringsområde som uppmärksammades var kvaliteten i aktiviteterna. Med anledning av att brukarundersökningens resultat inte visade tillräcklig information om hur kvaliteten kunde förbättras genomfördes en ny fördjupad enkät på aktiviteterna. Resultatet visade på att det t.ex. finns ett önskemål om större mängd antal timmar och ett behov av utbildning i baskunskap i datoranvändning. För att kunna följa utvecklingen och bättre anpassa verksamheten kommer motsvarande enkät genomföras vid varje genomförd aktivitet. Ett urval av personalen kommer att gå utbildning i tjänstedesign för att förbättra arbetet med enkäter och under året kommer enkäten digitaliseras.

Inom bosamordningsenheten genomfördes en enkät med cirka 50% i svarsfrekvens. Det var positiva resultat inom information och bemötande. Ett utvecklingsområde som upptäcktes var ökad bostadsvägledning då t.ex. barnfamiljer behöver ges information om hur de ställer sig bostadskö eller hur bostadsmarknaden fungerar i Sverige.

Inom etableringsenheten genomfördes brukarundersökningen i fokusgrupper, men på grund av pandemin var antalet grupper mindre än beräknat. Utifrån resultaten pågår ett arbete med att se över vilka förbättringsområden som finns.

#### *Statsbidrag - uppdrag psykisk hälsa*

Flera enheter har använt medel som Huddinge kommun sökt inom uppdrag psykisk hälsa (UPH-medel).

Inom försörjningsstödsenheten har ett projekt genomförts för målgruppen som står långt ifrån arbetsmarknaden och som är i behov av att söka ersättning från Försäkringskassan, söka vård eller få annan arbetsförberedande insats. Arbetet beskrivs utförligare under processen.

Inom bosamordningsenheten har personalen deltagit i en föreläsning om självmord, "Våga fråga - suicide zero".

Arbetsmarknadsenheten har haft ett suicidalt preventionsarbete för de som arbetar med arbetsförmågebedömningar. En handlingsplan har tagits fram och projektet ska implementeras under 2022.

#### *Statsbidrag - projekt "Unga i jobb"*

Huddinge kommun sökte statsbidrag för projekt "Unga i Jobb". Projektet beskrivs utförligare under processen.

#### *Öppna jämförelser*

Försörjningsstödsenheten har analyserat och tittat på resultatet för öppna jämförelser för att upptäcka eventuella utvecklingsområden. Arbetsmarknadsenheten har också följt data gällande arbetsmarknadsåtgärder. Båda verksamheterna har därvid också konstaterat att de stora utvecklingsinsatser som skett i verksamheterna under det senaste året bör ge en större inverkan på data som kommer publiceras 2022 och 2023.

## **7.6 Uppföljning av implementeringen av ledningssystemet**

Med anledning av att det digitala ledningssystemet nyligen lanserades har verksamheterna följt upp implementeringen genom att använda Socialstyrelsens checklista. Checklistan omfattade totalt 11 frågor inom områdena: lagar, ansvarsfördelning, processer, samverkan, riskanalys, egenkontroll,

klagomål/synpunkter, avvikelser och lex Sarah, systematiskt förbättringsarbete, medarbetarnas medverkan och dokumentation av kvalitetsarbetet.

Uppföljningen visade på att implementeringen av ledningssystemet fungerat väl och till stor del är implementerat. Några fokusområden framkom och det var ett fortsatt behov av att processkartlägga de processer som saknas, att utveckla samverkan internt och externt samt att förbättra arbetet med avvikelser, risker och egenkontroll.

## 8 Analys och åtgärder

### Kvalitetsarbetets utveckling

Ett offensivt kvalitetsarbete baseras på fyra grundstenar, dessa är: processer, fakta, ständiga förbättringar och delaktighet. Arbetets syfte är att skapa maximal nytta för de individer verksamheten är till för. Det ledningssystem som införts syftar till att lyfta fram information till stöd för arbetet med dessa delar. Uppföljningen av implementeringen av ledningssystemet visade på att verksamheterna har nyttjat systemet väl för att fånga information om verksamheterna till stöd för förbättringsarbete. Samtidigt visade genomlysningen ett behov av fortsatt fokus på att alla verksamhetsdelar har aktuella processer, att statistik och jämförelsedata utvecklas och avvikelsearbetet fördjupas. I ljuset av detta ska även behovet av ökad delaktighet ses. Samtliga medarbetare behöver engageras för bästa resultat och därutöver behöver även brukares upplevelse av verksamheten tas tillvara. I enheterna finns goda exempel på arbete gällande delaktigheten inom ramen för teamutveckling, bland annat med stöd av avvikelседata. Användningen av brukarenkäter visar på behov av att utvecklas med bättre svarsfrekvenser.

Ur ett ledningsperspektiv är det även viktigt att verksamhetens delprocesser ses i ljuset av hur de samverkar i relation till det samlade uppdraget. Under 2021 har ledningsarbetet fokuserat på detta. Alla verksamheter följer regelbundet verksamhetsstatistik och under året har en gemensam månadsvis genomgång av verksamhetsstatistik implementerats i ledningsgruppen. Den aktiva uppföljningen av verksamhetsstatistiken har lett till att eventuellt behov av förändring i processerna upptäckts tidigt. Detta har också lett till ett närmare samarbete mellan enheterna.

Arbetet med verksamhetskunskap rör, förutom jämförelsedata, också omvärldsbevakning, så kallad benchmarking. Under året har samtliga enheter haft kontakt med verksamheter i andra kommuner för att öka på sitt lärande och sin utveckling. Extra betydelsefullt har en jämförelse varit med Uppsala rörande de processer som digitaliserats med hjälp av s.k robotteknik. Med stöd av detta har genomförandeprojekt gällande digitalisering för processer inom ekonomiskt bistånd, tagits fram och arbete inletts 2022.

### Kompetensförsörjning och lokaler

Antalet anställda har minskat med 15 procent mellan åren 2021 och 2022. Detta har sin grund i dels en anpassning av verksamheten från 2020 gällande ett lägre mottagande nyanlända, dels till följd av att nya arbetsprocesser införts. För ekonomiskt bistånd har behovet av socialsekreterare minskat även till följd av färre hushåll. Minskningen har skett med stöd av naturlig avgång.

Kompetenser har också nyttjats internt inom och mellan enheterna vid t.ex. vakanser vilket innebär en effektivare användning av verksamhetens resurser samt att det skapat delaktighet, utveckling och lärande hos medarbetare. Ett delat ansvar medför också en minskad sårbarhet då fler har kunskap och kan genomföra uppdragen.

En omorganisation av ledningsarbetet innebar också att ett chefsled, två sektionschefer, avvecklades.

Arbete och försörjning har även samlat all verksamhet i två funktionella lokaler i stället för tre och har även skapat förutsättningar för att annan verksamhet kan ges utrymme.

### Processernas kvalitet

Det finns flera exempel på god kvalitet i processerna. Genom årets arbete har t.ex. insatserna förbättrats för deltagare på arbetsmarknadsenheten. Ledtiderna har minskat

och flera går vidare till självförsörjning. Långtidsuppföljningen inom arbetsmarknadsenheten visar på goda resultat även för t.ex. Huddingejobb och subventionerade anställningar som extratjänster. Projektet ungdomsjobb har lett till ökade erfarenheter inför arbetslivet för de 51 ungdomar som deltagit. Inom försörjningsstödsenheten har UPH-projektet lett till rätt insatser då flera personer beviljats ersättning via t.ex. Försäkringskassan. Utvecklandet av kontrollfunktioner inom handläggningen av ekonomiskt bistånd har medfört en bättre egenkontroll och att felaktiga utbetalningar upptäckts i ett tidigare skede.

Ett aktivt arbete har genomförts för att bostadslösa ska hitta stadigvarande andrahands- eller inneboendekontrakt och därmed förkorta boendetiden inom tillfälliga boenden. Det har skett en ökad etablering på bostadsmarknaden för nyanlända genom de insatser som erbjudits så som utbildning i "Bo bra" och bostadsvägledning. Stödet i privatekonomi har även medfört ökade förutsättningar för individer att själva ordna med sin försörjning.

Det finns naturligtvis även behov av fortsatt utvecklingsarbete. Till flera delar utgörs det av att än mer nyttja de insikter som erhållits gällande vad som visat sig värdefullt när processerna utvärderats. Verksamhetsdelar med behov av mer grundläggande utvecklingsarbete är främst arbetet med det kommunala aktivitetsansvaret och även feriepraktiken. Här behöver verksamheten fokusera på att utveckla både processer och samarbetsstrukturer och även skapa bättre systemstöd. Viktigt att notera är dock att även här har ett utvecklingsarbete skett under året och fler aktiviteter för unga har tillhandahållits. Processerna etablering- och bosättning nyanlända synes kunna samordnas ytterligare. Även processen för arbete med förturer behöver ses över.

## **Resultat**

Kostnaderna för utbetalt ekonomiskt bistånd har under året minskat, även antal hushåll. I jämförelse med kommuner i länet, som också sett vikande kurvor, visar Huddinge kommun på en brantare nedgång. Även kostnaderna för verksamheten minskar. Bedömningen är att flera av de i denna rapport redovisade processerna har bidragit till detta. Förbättrade resultat när det gäller det kommunala aktivitetsansvaret uppdrag, att fler unga ska återgå till gymnasiestudier, har inte kunnat infrias. Fokus för fortsatt arbete med processen är arbetsmetoder och samarbeten till stöd för att unga i högre grad ska kunna fullfölja gymnasieutbildningen. Arbetet med etablering av nyanlända inklusive bosättning har visat på goda resultat gällande etablering i samhället, så till vida att nyanlända (som tagits emot med stöd av bosättningslagen) i få fall erhållit ekonomiskt bistånd efter etableringstiden och flertalet har flyttat till egen bostadslösning.

## **Utvecklingsområden**

Verksamheterna har uppmärksammat område som är i behov av förändring och har fortsatt planera för verksamhetsutveckling inför kommande år.

- Genomlysning av de ärenden som har vart aktuella inom ekonomiskt bistånd i över 3 år. Syftet är att upptäcka om det finns behov av ytterligare insatser, vad som behöver utredas och se vilket stöd personen behöver till självförsörjning.
- Arbetssätten som startades upp inom UPH-projektet kommer att fortsätta med de personer som bör ha annan ersättning från Försäkringskassan.
- Inom processen utreda rätten till ekonomiskt bistånd kommer arbetet fortsätta med att utveckla kontroller och jobba med kompetensutveckling för medarbetarna, detta med utgångspunkt från genomförda kontroller.
- Arbetet med att ej bevilja ekonomiskt bistånd till otillåtna andrahandskontrakt

kommer att inledas och det finns en risk att det medför en ökning av insatsen av tillfälligt boende. Parallellt med detta kommer ett arbete inledas för att dessa insatser ska bli så korta som möjligt och att brukare som behöver får rätt stöd i att söka bostad.

- Ett utvecklingsarbete kring samverkan och planering för de sökande som har kontakt med flera delar inom socialtjänsten eller med vården.
- Digitaliseringsarbetet inom försörjningsstödsenheten kommer att fortsätta med t.ex. digital kommunikation och införandet av robotar.
- Fortsatt arbete med individanpassad och förstärkt bostadsvägledning
- BoBra-utbildning för KVOT-flyktingar boende i både genomgångsbostad och i lägenhet via HUGE.
- Utveckla processen bedriva mottagande av nyanlända och genomföra en översyn av rutiner och riktlinjer samt använda dessa som dokument till processer.
- Bosamordningsenheten kommer att fortsätta arbetet med att skapa arbetssätt för rapportering och utredning av avvikelser
- Inom integrationsteamet behöver ett arbete genomföras med att systematisera och skapa rutiner utifrån resultatet från brukarenkäten.
- Integrationsteamet kommer att ta fram rutiner för samverkan med andra enheter.
- Integrationsteamet kommer att identifiera avslutsorsaker från etableringstiden och lägga in avslutskoder i verksamhetssystemet Procapita.
- Ungdomsteamet kommer att genomföra den uppskjutna (pga. restriktionerna) punktinsatsen "Uppsökande" och därefter utvärdera insatsen.
- Ungdomsteamet kommer att implementera ett systemstöd.
- Identifiera flera samverkansområden mellan det kommunala aktivitetsansvaret och feriepraktiken.
- Ta fram en handlingsplan för 2022 för det kommunala aktivitetsansvaret.
- Ungdomsteamet kommer att utveckla ett strukturerat samarbete med biståndsenheten.
- Ungdomsteamet och integrationsteamet kommer att vidareutveckla samarbetet med arbetsmarknadsenheten.
- Inom arbetsmarknadsenheten, i samarbete med etableringsenheten sker ett utvecklingsområde för att skapa bättre förutsättningar för utredning av arbetsförmåga/anställningsbarhet i ett tidigt skede under etableringstiden. Spetskompetensen som finns inom arbetsmarknadsenheten har i uppdrag att utveckla arbetssätt och implementera strukturer tillsammans med handläggare inom etableringsenheten. Samverkan kommer även ske tillsammans med handläggare vid Arbetsförmedlingen som är ansvariga för Etableringsprogrammet.
- Inom arbetsmarknadsenheten kommer ett arbete ske för att utveckla arbetssätt för en mer effektiv omvärldsbevakning och samverkan.
- Arbetsmarknadsenheten kommer att utveckla och implementera ett utvärderingsverktyg för insatser och aktiviteter.

## 9 Bilaga 1 - Övergripande lagstiftning och politiska beslut

Verksamheten arbete- och försörjning utgörs av uppdrag inom socialtjänsten men också annan verksamhet som berör andra lagrum eller specifika uppdrag till nämnden.

### *Socialtjänst*

Med socialtjänst avses i första hand den verksamhet som regleras genom bestämmelser i socialtjänstlagen, SoL, (2001:453). Av 3 kap. 1 § SoL framgår att det till socialnämndens uppgifter hör att bl.a. svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp och annat bistånd till familjer och enskilda som behöver det. I det arbetet ingår att förebygga avhysningar. Följande verksamhetsgrenar är socialtjänst:

- Ekonomiskt bistånd
- Bistånd till tillfälligt boende
- Tillhandahålla boendeinsats enligt socialtjänstlagen
- Arbetsmarknadsinsatser - Utförandet av de kompetenshöjande insatser som avses i 4 kap. 4 § SoL
- Förebygga avhysningar
- Dödsbo

### *Ekonomiskt bistånd och bistånd till boendeinsats*

Socialtjänstens ekonomiska bistånd är välfärdssystemens yttersta skyddsnät och har i första hand till uppgift att träda in tillfälligtvis vid försörjningsproblem som inte kan tillgodoses på annat sätt. Uppdraget innebär dels att hjälpa människor att komma tillrätta med sina försörjningsproblem och dels att pröva den enskildes rätt till ekonomiskt stöd under tiden. Det ekonomiska stödet ska ge enskilda personer och familjer en skälig levnadsnivå. Rätten till ekonomiskt bistånd bygger inte på inkomstbortfallsprincipen utan på en individuell behovsbedömning för hushållet som helhet. Ekonomiskt bistånd regleras i socialtjänstlagen och beviljas enligt 4 kap. 1 § SoL.

Kommunen har enligt 2 kap. 1 § SoL det yttersta ansvaret för att personer som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. I de fall en person inte kan ordna boende på egen hand kan ekonomiskt bistånd beviljas till tillfällig boende, enligt 4 kap. 1 § SoL.

### *Arbetsmarknadsinsatser*

Gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden utgör även arbetslöshetsnämnd i Huddinge (Lag (1944:475). Arbetslöshetsnämnden har i uppgift att främja kommunala åtgärder för att förebygga arbetslöshet eller minska effekterna av den.

Socialtjänsten har rätt att ställa krav på den som är arbetssökande att stå till arbetsmarknadens förfogande och vid behov deltar i arbetsmarknadsinsatser, enligt 4 kap. 4 § SoL. Syftet med dessa är att vara ett komplement till de arbetsmarknadspolitiska insatser som framför allt Arbetsförmedlingen ansvarar för. Inom gymnasie- och arbetsmarknads förvaltningen erbjuds denna typ av insatser inom främst Arbetsmarknadsenheten. De arbetsmarknadsinsatser som beslutas av ekonomiskt bistånd är därmed utförare av socialtjänst.

### *Förebygga och motverka avhysningar.*

Kommunen har enligt 2 kap. 1 § SoL det yttersta ansvaret för att personer som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Socialtjänsten har genom 3 kap 1 § SoL ansvar för omsorg, service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp

och annat bistånd till de personer i kommunen som behöver det. Socialtjänstens arbete med att förebygga och motverka avhysningar ingår i detta ansvar. Arbetet inkluderar både förebyggande arbetet och stöd till enskilda personer och hushåll.

### *Dödsbo*

När en person avlider ansvarar socialtjänsten, i vissa fall, för att upprätta dödsboanmälan, förvalta dödsbon och ordna begravning. Om det saknas efterlevande som kan ta hand om boet, är socialtjänsten enligt 18 kap. 2 § Ärvdabalken ansvarig för boets provisoriska förvaltning till dess att dödsbodelägare har spårats och underrättats samt övertagit förvaltningen av dödsboet.

Om den avlidne saknar anhöriga som ordnar med begravningen har socialtjänsten skyldighet att tillse att en begravning kommer till stånd.

### ***Övriga uppdrag***

#### *Bosättning och etablering av nyanlända*

Kommunen ansvarar för att ta emot nyanlända och ge stöd för bosättning och den fortsatta etableringen i samhället. Arbetet kan omfatta bland annat att stöd och vägledning och att tillhandahålla utbildning i svenska, samhällsorientering och lotsa till skolgång och barnomsorg.

Uppdraget regleras främst med stöd av följande lagstiftning:

- mottagande av nyanlända enligt lag (1994:137) om mottagande av asylsökande
- lag (2017:584) om ansvar för etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare

#### *Kommunala aktivitetsansvaret (KAA)*

Kommunen har ett aktivitetsansvar för ungdomar som är folkbokförda i kommunen och som har fullgjort sin skolplikt, men som inte har fyllt 20 år och inte genomfört eller har fullföljt utbildning på nationella program i gymnasieskolan, gymnasiesärskolan eller motsvarande utbildning eller är i arbete. Ansvaret regleras i 29 kap. skollagen(2010:800).

#### *Tillhandhålla feriepraktik*

Gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden har avsatt budget och beslutat om riktlinjer för arbetet med att erbjuda feriepraktik till kommunens ungdomar,.

#### *Bostadsförtur*

Huddinge kommun har via en överenskommelse det kommunala bostadsbolaget HUGE, ett system för social förtur till boende. Åtagandet är frivilligt för kommunen. Det regleras utifrån ett i fullmäktige fastställt regelverk. Kriterier gällande sociala skäl, styr behovsbedömningen. Ansökan görs av den enskilde personen/hushållet med stöd av underlag som verifierar att kriterierna för att kunna söka uppfylls. Verksamheten ekonomiskt bistånd, bereder dessa ärenden för beslut i ett till nämnden knutet individutskott.

## 10.Bilaga 2 Risker och egenkontroll

### Utreda rätten till ekonomiskt bistånd

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Risk för beslut på felaktiga grunder		Utökad förhandsbedömning
Risk för ökat ärendeantal per handläggare	Antal ärenden per handläggare	
	<b>Kommentar</b> Antal ärenden per handläggare har ökat något, men i dagsläget svårt att säga något mer om varaktigheten i detta.	
Ökat antal nyansökningar	Följa upp antal inkomna nyansökningar	
	<b>Kommentar</b> Från att vi öppnade upp möjligheten till att lämna in nyansökan via e-tjänsten har antalet nyansökningar ökat. Detta var dock något vi var förberedda på och hade anpassat arbetssättet innan detta för att kunna hantera den ökade mängden ansökningar. Dock avser dessa ansökningar inte enbart helt nya ärenden och kan därmed inte representera ett ökat inflöde. Nyansökan kan också inkomma från personer som har en pågående utredning men ingen aktuell insats och kan därmed inte lämna en digital återansökan utan lämnar en "nyansökan" löpande i ärendet.	
Ökat antal återansökningar	Följa upp antal inkomna återansökningar	
	<b>Kommentar</b> Antalet inkomna återansökningar har minskat under första halvåret 2021. Antalet hushåll aktuella i insats har också minskat under samma period med en liknande del. Vi fortsätter att följa antalet återansökningar under 2021 för att följa utvecklingen.	
Risk att barnperspektivet inte beaktas vid handläggning av ekonomiskt bistånd	Antal barnkonsekvensanalyser i avslagsbeslut som rör barn	Arbetsgrupp för barnperspektivet
	<b>Kommentar</b> Den totala andelen barnkonsekvensanalyser i avslagsbeslut har ökat från ca 35% under båda mätningarna 2020 till nu 56%. Det är fortfarande ett arbetssätt som vi arbetar med att implementera så ökningen till 2021 är positiv trots att vi inte är uppe i vårt mål än.	

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
		Ärendedragning med tema barnperspektiv
Risk för att fattade beslut inte är i enlighet med gällande rätt	Uppföljning av domar	Verksamhetsutveckling
	<b>Kommentar</b> 542 överklagningar har inkommit under 2020 utav dessa har: 12 återtagits av brukaren, 333 avslagits av domstol, 71 avskrivits av domstol (pga. förvaltningen ändrat från avslag till bifall), 31 återförvisats av domstol för vidare handläggning, 13 avvisades (t.ex. överklagan inkom ej i rätt tid), 14 biföll domstol överklagandet, 65 avvaktar beskedat. ej korrekt registrering i systemet. Bedömningen är att detta är på en acceptabel nivå.	
		Arbetsgrupp för juridik och domar
	Stickprovskontroll orsakskod	Kompetenshöjande insats på gruppnivå
	<b>Kommentar</b> Stickprovskontroll på 10% av pågående ärenden gjordes och orsakskoden på det senaste beslutet jämfördes med personens genomförandeplan och socialstyrelsens underlag av försörjningshinder. I 76% av de utvalda ärenden var ärendet rätt kodat. De flesta som var felkodade avsåg personer som var kodade med arbetshinder, sociala skäl som egentligen hade ett annat huvudsakligt försörjningshinder samt personer som hade planering mot sjukersättning inom UPH-projektet. Detta uppmärksammades på socialsekreterarmöte i juni 2021 och påminnelse om socialstyrelsens underlag för försörjningshinder samt avslutsorsaker utgick vid mötet.	
	Beslut på allt i ansökan	
	<b>Kommentar</b> Under augusti månad kontrollerades 10 procent (83 st) av verksamhetens ärenden om ekonomiskt bistånd utifrån frågeställningen om brukaren fått beslut på allt som ansökts om. Endast ett ärende avvek på så sätt att det fanns en differens om 9 kr på ansökt och beslutat bistånd, men de ansökta 9 kronorna var angivna på så sätt att det kan tolkas som en	

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
	felskrivning.	
Risk för felaktiga utbetalningar	Kontroll verkställighet	Kompetenshöjande insatser på gruppnivå
	<b>Kommentar</b> Under april månad 2021 var 17 av 44 överförda ärenden om ekonomiskt bistånd tillräckligt utredda för att föras över i verkställighet.	
		Kompetenshöjande insats på individnivå
	Kvalitetskontroll	Kompetenshöjande insatser på gruppnivå
	<b>Kommentar</b> Innan införandet av arbete med kvalitetskontrollerna i samband med ansökan för november 2020 var spaningen att resultatet under första året skulle vara sämre än ett önskat läge. Detta på grund av att ärenden inte kontrollerats på ett systematiska sätt under många år. Ekonomiska kontroller i samband med ansökan om försörjningsstöd har tidigare varit fördelade på olika yrkesgrupper men otydlighet i uppdrag och roller har gjort att många kontroller varit undermåliga vilket lett till att felaktigheter uppstått och kunnat pågå länge. Numera hanteras hela ärendet om försörjningsstöd av socialsekreterare. Dagens kvalitetskontroller utförs med målsättningen att alla ärenden skall ha kontrollerats minst en gång per år och beräkningen är att vi når det målet under slutet av 2021. Därför kommer fel som hitintills pågått i flera år minska och framöver kommer felaktigheter kunna pågå i max ett år. Kvalitetskontrollerna syftar till att besvara frågan; har ärendet beviljats försörjningsstöd på rätt grunder under förevarande månad? Ett nekande svar kan bero på fel som brukaren eller verksamheten, eller båda, har gjort. Resultatet visar på en jämn fördelning mellan fel pga brukaren och verksamheten. Fel från brukarens sida består övervägande av oredovisade inkomster och fel från verksamhets sida består till stor del av felaktigt beräknade inkomster/avsaknad av inkomster från annan myndighet. Verksamheten har att arbeta	

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
	vidare med dessa förbättringsområden under hösten 2021 och 2022.	
		Infotorgskontroll
		SSBTEK
		Höga belopp
		Lämna in handlingar
		Fakturaunderlag
		Verksamhetsutveckling
Risk att vi inte är tillräckligt förberedda inför automatiserade processer.		
	Barnperspektivet	
	<b>Kommentar</b> Den totala andelen barnkonsekvensanalyser i avslagsbeslut har ökat från ca 35% under båda mätningarna 2020 till nu 56%. Det är fortfarande ett arbetssätt som vi arbetar med att implementera så ökningen till 2021 är positiv trots att vi inte är uppe i vårt mål än.	
	Dokumentation	Arbetsgrupp för dokumentation
	<b>Kommentar</b> 1. 100% JA 2. 95% JA 3. 85% JA 4. 80% JA 5. 55% JA 6. 90% JA 7. 70% JA 8. 80% JA	Kompetenshöjande insats på gruppnivå
	Dokumentation	Individuella utbildningstillfällen.
	<b>Kommentar</b> Utbildning har skett för all personal av nytt arbetsverktyg, nya processer och nya dokument för samtlig dokumentation. Under april-juni sker uppföljning av arbetet teambaserat samt individuellt. Genomgång av teamens arbete påvisar att 80% är genomfört utifrån nya processer/dokumentation. Individuella utbildningsinsatser sker utifrån förbättringsbehov. Under oktober har ett uppsamlingstillfälle för frågor och genomgång av verksamhetssystem skett. <b>Stickprovskontroll utförd 211109.</b> 100% Samtliga ärenden har en	

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
	handlingsplan. 60% av ärenden har avslutad Handlingsplan på korrekt sätt. 40% är ej godkända. 70% av dokumentationen är sammanfattande och saklig.	

### Utreda stöd till självförsörjning

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Risk att brukare inte kommer ut i självförsörjning trots erbjudna insatser	Bidragslängd	
Risk att personer inte får rätt insatser		
Risk för att inte våld i nära relation inte upptäcks i ärendet om försörjningsstöd.		Rutin
		Freda kortfrågor
Risk för att brukare inte vet om sina möjligheter att använda SIP		Omvärldsbevakning
		Uppdatera process

### Tillhandahålla insatser för etablering i samhället

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Risk att nyanlända inte kan tillgodogöra sig digitala etableringsinsatser under pandemin	Enkät till nyanlända som har deltagit i etableringen under en tid	En enkät har tagits fram. Via fokusgrupper med tolk har klienterna fått svara på enkäten. Utifrån enkätens resultat identifieras utvecklingsarbete
		Återgång till klassrumsundervisning
Statistiken följer inte löpande den helhet som efterfrågas	Implementering av löpande statistik	Statistik för nyanlända har tagits fram månadsvis under hösten och redovisats på varje APT

### Tillhandahålla kommunala arbetsmarknadsinsatser

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Anvisande enheter har ej kunskap om AME insatser.	Uppföljning av avböjda uppdrag.	Månatlig statistik
	<b>Kommentar</b> Uppföljning sker under oktober.	<b>Kommentar</b> från enhetens mottagningsenhet presenteras månatlig statistik gällande, inflödet, uteblivna uppdrag, avböjda uppdrag och orsak till detta och återremitterade uppdrag inom ett år, statistiken presenteras utifrån teamtillhörighet
Statistik följer inte löpande den helhet som efterfrågas.	Implementering av löpande statistik.	Analysen.
	<b>Kommentar</b>	<b>Kommentar</b>

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
	<p>Utvecklingsarbete för Analysen sker maj/juni.</p> <p>Försenad implementering skapar mindre förutsättningar att ta fram samtlig statistik för AME till delår 2.</p> <p>Fortsatt arbete har skett under hösten för framtagning av den nya statistiken. Info till SKR/Kolada statistik har skett för de nya underlagen.</p>	<p>Sammanställs månadsvis via SOF.</p> <p>Lathund klar.</p> <p>AME Handläggare samt Enhetschefer behöriga för arbete med Analysen.</p>
Risk för att färre kan avslutas till arbete till följd av rådande arbetsmarknadsläge pga. Covid-19		
Risk att enheten inte kan möta upp ett ökat antal arbetslösa		<p>Deltagarens behov för insatser.</p> <p><b>Kommentar</b>  uppföljning och kvalitetssäkring av insatskatalog, uppdragsblanketter genomförda.  insatser gällande kompetenspåfyllnad har utformats efter deltagarnas behov</p>
Risk för bristande systemstöd för verksamhetsuppföljning		
Risk för bristande dokumentation inom kommunala arbetsmarknadsinsatser		<p>Stickprov på månatlig dokumentation</p> <p><b>Kommentar</b>  internkontroll kommer att ske manuellt utifrån tre framtagna mätområden under oktober till dec</p> <p>Implementera reviderade riktlinjer för dokumentation</p>
Risk för bristande samarbete med Arbetsförmedlingen till följd av myndighetens omorganisation		
Risk för fler i behov av kommunala arbetsmarknadsåtgärder på grund av hög arbetslöshet		
	Dokumentation	
	<p><b>Kommentar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 100% JA</li> <li>2. 95% JA</li> <li>3. 85% JA</li> <li>4. 80% JA</li> <li>5. 55% JA</li> <li>6. 90% JA</li> <li>7. 70% JA</li> <li>8. 80% JA</li> </ol>	

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
	Dokumentation	
	<p><b>Kommentar</b></p> <p>Utbildning har skett för all personal av nytt arbetsverktyg, nya processer och nya dokument för samtlig dokumentation. Under april-juni sker uppföljning av arbetet teambaserat samt individuellt. Genomgång av teamens arbete påvisar att 80% är genomfört utifrån nya processer/dokumentation. Individuella utbildningsinsatser sker utifrån förbättringsbehov. Under oktober har ett uppsamlingstillfälle för frågor och genomgång av verksamhetssystem skett.</p> <p><b>Stickprovskontroll utförd 211109.</b></p> <p>100% Samtliga ärenden har en handlingsplan.</p> <p>60% av ärenden har avslutad Handlingsplan på korrekt sätt.</p> <p>40% är ej godkända.</p> <p>70% av dokumentationen är sammanfattande och saklig.</p>	

#### Bedriva kommunalt aktivitetsansvar (KAA)

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Risk att endast studie- och yrkesvägledning erbjuds ungdomar som inte studerar eller arbetar. Behov av kompletterande kompetens		KAA har utökats och ett Ungdomsteam har upprättats med kompletterande kompetenser
		Handledning av erfaren psykolog
Risk att inte nå alla ungdomar som vare sig studerar eller arbetar		En punktinsats (uppsökande insats) kommer att genomföras
Risk för att statistiken inte löpande följer den helhet som efterfrågas	Implementering av löpande statistik	
		Skolans system UEDB är inte tillräcklig för KAA:S behov. För att kunna erhålla optimal statistik för KAA kräver det mycket handpåläggning
Risk att inte uppfylla målet att erbjuda 45-50 ungdomar ett arbete	Att erbjuda ca 50 ungdomar ett ungdomsjobb i kommunen	Information om erbjudande av Ungdomsjobb har gjorts på kommunens hemsida, insidan och tidningen Mitt i Huddinge
	Ett tätare samarbete med KUF och deras projekt Achilles har påbörjats	Projekt Akilles inom KUF har åtagit sig att ta emot ungdomar med särskilda behov
	Enkät går ut till både ungdomar och arbetsgivare	En enkät till både arbetsgivare som har tagit emot ungdomar

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
		och till ungdomarna själva har tagits fram

### Tillhandahålla feriepraktik

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Risk att vi får fram för få praktikplatser till följd av pandemin		Mycket information har gått ut om behovet av feriepraktikplatser. Antalet privata arbetsplatser har utökats.

### Bedriva mottagande av nyanlända

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Huddingebo riskerar att inte etablera sig på bostadsmarknaden	Enkät till 97 hushåll	Utvecklingsarbete 2022
		BoBra
		Utveckla bostadsvägledning
Pandemin påverkar bosättningsarbetet	Verksamhetsstatistik - följa upp antal bosatta individer	Följa upp information och samtal om vidarebosättning och kvotmottagande.
	<b>Kommentar</b> Inga bosatta under perioden juni och juli. Delår 2 -33 mottagna individer (18 individer tillhör kommunal 2020). Mer information i september gällande överföring av KVOT.	
	Ekonomi - följa upp och analysera	Analys av ekonomiska läget
	<b>Kommentar</b> Migrationsverket -webbinarium den 9 september 2020.	
	Översynsarbete- personal	Resursfördelning utifrån uppdraget, de enhetens målen och behovet av stöd, service och m.m.?
	<b>Kommentar</b> arbete pågår	
Överskott på bostäder för nyanlända	Beläggningskontroll	Avveckling av Läna
	<b>Kommentar</b> Låg beläggning, inga familjer i genomgångsboende. Samtliga har flyttat till Huga lgh. 62 familjer 14/7.	Se internkontroll- risker (bruttolista)
		Behov av bostäder för 2022 och 2023- analys

### Tillhandahålla tillfälliga interna boendelösningar

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Risk - flera hemlösa	Verksamhetsstatistik	Samverkan med Försörjningsstödsenheten

Risk	Egenkontroll	Åtgärder
Risk- Förhandsinformation saknas		Uppföljning av ärenden