



# Kvalitetsredovisning arbete och försörjning, 2024

## Arbete och försörjning



# Innehållsförteckning

<b>Beskrivning av det systematiska kvalitetsarbetet .....</b>	<b>3</b>
Målsättning för kvalitetsarbetet.....	3
Kvalitetsberättelsen i ett sammanhang.....	4
Definition av kvalitet .....	4
Beskrivning av våra processer .....	4
<b>Fakta om verksamheten .....</b>	<b>4</b>
Organisation .....	4
Strukturella förutsättningar.....	5
Medarbetarnas medverkan i kvalitetsarbetet.....	7
<b>Kvalitetsarbetet under året som gått .....</b>	<b>8</b>
Avvikelsearbetet.....	8
Risker, egenkontroll och åtgärder .....	8
Samverkan och delaktighet .....	9
Uppföljningar, utredningar och andra underlag.....	10
<b>Bedömning av processernas kvalitet .....</b>	<b>11</b>
Processerna inom arbete och försörjning - dess resultat och effektivitet .....	11
<b>Sammanfattande bedömning av verksamhetens kvalitet .....</b>	<b>16</b>
<b>Prioriterade förbättringar - behov av framtida åtgärder och mål .....</b>	<b>17</b>
<b>Bilaga 1 - Övergripande lagstiftning och politiska beslut.....</b>	<b>17</b>

# Beskrivning av det systematiska kvalitetsarbetet

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.

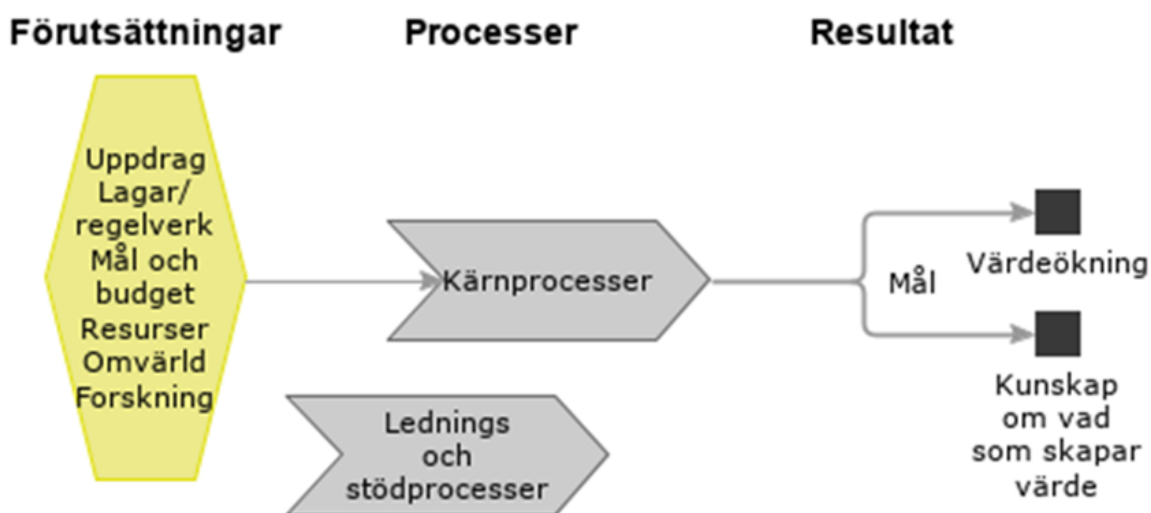
Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är uppbyggt enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad utgörs av:

- 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

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.



## 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 i rätt utsträckning.

## Kvalitetsberättelsen i ett sammanhang

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.

## 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

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 kommuninvånare egna uppfattningar om vad som är god kvalitet – det senare följs upp via synpunktshantering, brukarundersökningar och avvikelsehantering.

## 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
- Arbetsmarknadsinsatser
- Feriepraktik
- Kommunala aktivitetsansvaret
- Förebygga avhysningar
- Bedriva mottagande och etablering av nyanlända
- Dödsbo
- Bostadsförtur

Processerna finns publicerade på Insidan.

## Fakta om verksamheten

### Organisation

**Verksamhetsområdet "Arbete- och försörjning" i tre enheter**

Verksamheten Arbete och Försörjning (AoF) inom gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen är indelad i tre olika enheter; försörjningsstöd- arbetsmarknads- och samordningsenheten. Enheterna leds av fyra enhetschefer.

**Arbetsmarknadsenheten (AME)** leds av två enhetschefer och ansvarar för samtliga arbetsmarknadsuppdrag inom Huddinge kommun.

Uppdragsgivare är: Försörjningsstödsenheten, Samordningsenheten, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Inom varje team finns spetskompetenser som genomför arbete för hela verksamheten. Exempel på detta kan vara kommunikation, statistik och uppföljningsarbete, valideringsarbete, arbetsförmågebedömningar.

Enheten har avtal, (Lokala överenskommelser så kallad LÖK) med Arbetsförmedlingen inom ett flertal områden till exempel Offentligt Skyddade Anställningar (OSA)

Enhetens personal delas in i team med ansvar för de olika uppdragen;

1. **AME team Mottagning:** Kartläggning, bedömning, resurstilldelning av team.
2. **AME team Arbetslag:** Arbetsträning vid arbetslag, kompetensförstärkande resurser, praktikplaceringar.
3. **AME team Utredning:** Utredande resurser inom området för arbetsförmågebedömning, aktiviteter och samverkan för sjukskrivna.
4. **AME team Arbetsliv:** Samtliga subventionerade anställningar, rekryteringsmässor mm
5. **AME team Enhetschef:** Övergripande ledningsansvar.

**Försörjningsstödsenheten (FSE)** leds av en enhetschef och fyra gruppleddare som ansvarar för ekonomiskt bistånd, dödsbo och förtursärenden. Inom enheten finns metodutvecklare, utredare, assistenter, samordnare, socialsekreterare.

För nyanställda socialsekreterare finns det en introduktionsansvarig. En i verksamheten är ansvarig för kontroll av utbetalning för att säkerställa rätt utbetalning till rätt person. Enhetschef, gruppleddare och socialsekreterare har socionomutbildning. Övriga yrkesgrupper har utbildning beroende på arbetsuppgift. Tjänstgöringstiden varierar från nyexaminerad till flera år i yrket. Enhetschefen har arbetat i drygt tio år. Bland gruppleddarna varierar tjänstgöringstiden mellan 3–8 år. Samtlig personal är tillsvidare anställd.

**Samordningsenheten (SE)** leds av en enhetschef och ansvarar för åtta huvuduppdrag.

Enhetens personal delas in i sex team med ansvar för de olika åtta uppdragen;

1. Tillhandahållande av tillfälliga boenden (avslutades under 2023) och genomgångsboenden nyanlända
2. Mottagning och etablering av nyanlända
3. Kommunala aktivitetsansvaret (KAA) 16 -19 år
4. Feriepraktik
5. Ungdomsjobb
6. Stöd för skolplacering av nyanlända ungdomar (gymnasieålder)
7. Värkningsförebyggande arbete
8. Administrativt stöd till hela verksamhetsområdet: Arbete och försörjning, centrala förvaltningen samt samordningsförbundet HBS (50%)

## Strukturella förutsättningar

Förutsättningarna i omvärlden krig, kriminalitet, inflation och högt säkerhetshot samt de politiska målen påverkar volymer och verksamheternas resursfördelning vilket i sig skapar incitament till att se över verksamheternas arbetssätt, rutiner, kompetenser och organisation. Uppdragen för enheterna påverkas fortsättningsvis av kriget i Ukraina samt massflyktsdirektivet, lågkonjunktur, även eftersläpningar av pandemin, ny politisk inriktning från framför allt regeringsnivå med lagändringar inom migrationsfrågor med en stramare flyktingpolitik och krav kring utbetalt ekonomiskt bistånd.

Enheterna har fortsatt att utvecklas under året för att tillgodose deltagares behov av insatser för att nå egen försörjning. Enheterna har anpassat resurser, systemstöd, kompetenser och organisation i relation till dessa behov.

Generellt har enheterna under ett par år haft både Coroneffekterna och en lågkonjunktur att ta med i beräkningarna när det kommer till personal, budget och arbetssätt. Trots detta har inte inflödet av antal hushåll som uppbär ekonomiskt bistånd ökat. Det är dock tydligt att det är svårare för dem som stått utanför arbetsmarknaden en längre tid att etablera sig. För försörjningsstödsenheten innebär det att en stor del som har fått försörjningsstöd i mer än tre år har fått ett extra fokus under året och tillsammans med arbetsmarknadsenheten har ett särskilt uppföljningsfokus etablerats under året, vilket blir ett viktigt

effektiviserings område 2024.

Gällande personalförsörjning och kompetensutveckling inför kommande verksamhetsår kommer fokus ligga på samordningsenhetens olika uppdrag liksom för enheten för försörjningsstöd. Kärnuppgifterna samt hur resurser ska ledas ses över, fördelas samt anpassas efter volymer och behov. Målet är en effektiv resursfördelning till exempel att anpassa antal tillgängliga boenden för nyanlända och flyktingar samt antal försörjningsstödsärenden per handläggare. Försörjningsstödenheten behöver även arbeta med att få en lägre personalomsättning.

Det fortsatta digitala utvecklingsarbetet inom enheterna har skett löpande. Uppstarten av deltagarnära digitala piloter på Arbetsmarknadsenheten har slutförts och nyttjas nu till viss del, för det nya verksamhetssystem som enheten har implementerat under hösten. Arbete sker nu för att utöka de digitala plattformar till stöd för ökad delaktighet och social hållbarhet under 2024. Digitaliseringsutvecklingen fortgår med robotisering och automatiseringar som utvecklades under 2022 för bättre rutiner kopplat till ekonomiskt bistånd och beräknade tidsbesparingar.

Arbetsförmedlingens (AF) omorganisation följs med ett nära upparbetad samverkan på olika plan. AME har både en överenskommelse om samverkan med AF, samt är en upphandlad aktör för specifika uppdrag till AF. AME ser att det finns en stor påverkan av AF:s kontinuerliga förändringar för kommunens invånare med behov för arbetsmarknadsinsatser. Detta gäller både placeringar, beslutsfattande samt ersättningsformer och ersättningsnivåer på den individuella deltagarnivån samt för verksamhetens mål och kostnader som helhet.

Under året erbjöd Arbetsförmedlingens statsbidrag för anordnande av tidsbegränsade ungdomsjobb inom kommunal verksamhet. Under hösten fick 34 ungdomar ett ungdomsjobb under flera månader ( varierade per individ) varav 24 ungdomar tillhörde målgruppen för det kommunala aktivitetsansvaret. Ett arbete som hanterades av samordningsenheten.

Under året har samordningsenheten arbetat med sitt förändringsarbete där flera strukturella förutsättningar har inverkat. De mest påverkande faktorerna inkluderar

- Förlängningen av bostadstillägg som har en betydande inverkan på förebyggandet av vräkning genom att hushållen får en bättre ekonomi.
- Påverkan av inflationen märks genom att flera söker sig till frivilliga organisation för stöd.
- Antalet nya ärenden för skuldsatta har inte ökat men de enskilda individerna högre skulder.
- En högre andel 16 åringar än tidigare är utan sysselsättning och flera avstår att påbörja gymnasiet. Inom det kommunala aktivitetsansvaret behövs ökade insatser för att stödja dessa ungdomar att främja återvändande till skolan.
- Flera unga i kriminalitet det uppmärksammas mest inom det kommunala aktivitetsansvaret, nya rutiner och riktlinje behövs för att hantera denna utmaning effektivt.
- Ett minskat mottagande av nyanlända ger ett behov av att anpassa antal bostäder.

### **Förändringar i lagstiftning och andra styrande regelverk**

För att säkerställa att kommunernas brottsförebyggande arbete är effektivt och kunskapsbaserat införs en ny lag som reglerar kommunernas ansvar för brottsförebyggande arbete. Enligt den nya lagen ska kommunerna ta fram en lägesbild över brottsligheten i kommunen och utifrån denna ta ställning till behovet av åtgärder och besluta om en åtgärdsplan. Kommunerna ska också ta visst ansvar för samordningen av det lokala brottsförebyggande arbetet och inrätta en samordningsfunktion. Den nya lagen började gälla den 1 juli 2023.

Det tillfälliga tilläggsbidraget till barnfamiljer inom bostadsbidraget förlängdes till utgången av juni 2023. Tilläggsbidraget är ett tillfälligt tillskott för ekonomiskt utsatta hushåll i en extraordinär situation. Bidraget lämnas till barnfamiljer som har rätt till bostadsbidrag i form av särskilt bidrag eller umgängesbidrag. Man behöver inte ansöka särskilt om tilläggsbidraget för att få det. Bidraget lämnas månadsvis med ett belopp som motsvarar 25 procent av det preliminära bostadsbidraget för samma månad.

Regeringen vill införa ett nytt krav på heltidsaktivitet för personer med ekonomiskt bistånd som har arbetsförmåga, utredningen beräknas bli klar under 2024 och kommer att påverka verksamheterna. Arbetsmarknadsenheten deltar i arbetsgruppen tillsammans med flertalet kommuner och regionen för att sätta samman kommande krav.

Utredning pågår avseende jobbstimulansen där syftet är, enligt regeringen, att det ska löna sig att ta ett arbete eller att utöka sin arbetstid när man får ekonomiskt bistånd. I regel beaktas all inkomst vid prövningen av ekonomiskt bistånd men jobbstimulansen innebär att man ska göra undantag från denna princip. Om utredningen skulle visa att jobbstimulansen inte har lett till de positiva effekter som intentionen var, skulle det kunna leda till att politiken ser över en annan lösning. Enheten bedömer dock inte detta vara negativt då

jobbstimulansen snarare bedöms skapa en inlåsningseffekt där personer som egentligen skulle ha blivit självförsörjande med sin lön blir kvar med ekonomiskt bistånd.

Det är en sänkt prognos för antalet asylsökande till Sverige. Detta har en direkt påverkan på mottagande av nyanlända och deras etablering, vilket kräver anpassning av både boende och personella resurser. Uppehållstillstånd enligt massflyktsdirektivet förlängs fram till mars 2025. Det blir ändrade regler för anhöriginvandring / skärpta villkor för anhöriginvandring och vissa begränsningar i möjligheten till uppehållstillstånd av humanitära skäl. Från 1 december skärps reglerna för anhöriginvandring detta medför att flera kommer ha svårt att få sin familj till Sverige. Dessa skärpta regler försvårar processen för dem som vill få sina familjer att flytta till Sverige.

Betänkandet kring ett stärkt och samlat skydd av välfärdssystemen (SOU 2023:52) tar i huvudsak upp frågan om bidragsspärr vid begångna bidragsbrott eller grova bidragsbrott. Betänkandet föreslår att samma möjligheter ska ges till uppgiftsinhämtning för alla myndigheter som omfattas av bidragsbrottslagen.

En särskild utredare är tillsatt av regeringen och ska överväga samt föreslå förbättrade möjligheter att utbyta information om enskilda inom och mellan myndigheter och andra organ som enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), förkortad OSL, jämföras med myndigheter. Syftet är att information ska kunna utbytas i den utsträckning som det behövs för att myndigheterna bl.a. ska kunna förhindra, förebygga, upptäcka, utreda och ingripa mot fusk, felaktiga utbetalningar, regelöverträdelser och brottslighet så effektivt som möjligt, utan att det medför ett oproportionerligt intrång i den personliga integriteten.

Det tas fram ett förslag på en ny Socialtjänstlagen 2025. Den föreslagna lagändringen innebär en omställning för att möta dagens samhällsutmaningar. Socialtjänsten ska skifta fokus till ett mer förebyggande arbete och tidiga insatser. Detta kräver en noggrann övervakning och anpassningar eller skapande av nya organisatoriska strukturer. Uppsökande arbete har större fokus. att erbjuda information till grupper som riskerar att vara särskilt sårbara och ge stöd till enskilda individer, särskilt ungdomar inom det kommunala aktivitetsansvaret och i förebyggande av vräkning.

## Medarbetarnas medverkan i kvalitetsarbetet

Medarbetarens medverkan i kvalitetsarbetet har på försörjningsstödsenheten haft fokus på

- att diskutera utredningar avseende avvikelser och Lex Sarah samt dess åtgärder.
- att diskutera och ta fram nya arbetssätt gällande nyansökningar. En pilot testades och det nya arbetssättet implementerades i maj för hela arbetsgruppen, arbetssättet har utvärderats och anpassats under verksamhetsåret.
- att arbeta fram ett nytt sätt att hantera frånvaro. Detta arbetades med i slutet av 2023 och kommer implementeras under 2024. Planerad utvärdering i maj 2024
- att utifrån medarbetarenkäten utveckla en åtgärdsplan

Målen som nämnden satt för verksamheterna diskuterades löpande under 2023 och det utvärderades hur det gick. Medarbetare har även fått komma med feedback på vilken statistik/information som de löpande vill följa avseende verksamheten. Medarbetare har fått vara med och driva arbetsgrupper (eller likande) för att förbättra arbetssätt och rutiner/riktlinjer.

Teamen på AME har under året arbetat med nya underlag för dokumentation, ett nytt verksamhetssystem där stora delar av det dagliga kvalitetsarbetet ligger. Under våren 2024 påbörjas en månatlig uppföljning av dokumentationsarbetet inom respektive team. Fortsatt kommer enheten att utföra digitala deltagarenkäter samt en större för hela AME för att kunna mäta kvalitetsarbetet. Vid enhetsträffar och teammöten sker gemensamma uppföljningar av arbetet och avvikelser arbetas med.

Medarbetarna på Samordningsenheten har aktivt deltagit i olika faser av kvalitetsarbete, exempelvis processkartläggning, rutinbeskrivning, rapportering och andra relevanta områden. Samtliga har uppmanats att engagera sig i kvalitetsarbetet och sträva efter ständiga förbättringar av verksamheten. Det har tydliggjorts att klagomål, synpunkter och avvikelser ger verksamheten möjlighet till utveckling. Medarbetarnas medverkan i kvalitetsarbete har möjliggjort på olika sätt, exempelvis; samverkansgrupper, arbetsplatsträffar, intern utbildning och medarbetarsamtal.

# Kvalitetsarbetet under året som gått

## Avvikelsearbetet

### Antal inkomna rapporter

Klagomål/synpunkter	Avvikelser	Lex Sarah	Personuppgiftsincidenter
16	84	23	4

### Synpunkter och klagomål

Det har under 2023 inkommit sexton synpunkter och klagomål för arbete och försörjning. Tolv av dessa har inkommit via kommunens e-tjänst. De tolv rör till största delen att anmälaren har känt sig illa behandlad av handläggare och vill byta handläggare. Övriga rör kontakt gällande att klienten inte kunnat betala hyra, klagomål om telefontider, att det är felaktigheter i beräkningen av bistånd samt klagomål angående lönefrågor för en feriepraktikant.

Majoriteten av klagomålen hanteras av gruppleadare och medarbetare. Det har ofta räckt med ett telefonsamtal men vid behov erbjuds besök med gruppleadare och medarbetare. Ett fåtal klagomål har hanterats av enhetschef.

Gällande klagomålen har det inte gått att se något systematiskt samband utan åtgärderna har hanterats individuellt i ärendena.

### Avvikelser och lex Sarah

Under 2023 kom det in 84 rapporter om avvikelser och 23 rapporter om lex Sarah. Majoriteten av dessa gällde Försörjningsstödsenheten. Sju stycken bedömdes som allvarliga och rapporterades till Inspektion för vård och omsorg. De som är allvarliga rör framför allt felaktigheter i beräkningar samt missade utbetalningar vilket har medfört att klienterna fått för lite bistånd. Ett flertal avvikelser har rört felaktigheter i inscanningsprocessen och för att åtgärda det har enheten vidtagit åtgärder genom att utveckla och implementera en scanningsprocess. Medarbetare har aktivt deltagit i framtagandet av denna process och avvikelserna diskuterats på olika möten inklusive arbetsplatsträffar.

Det interna arbetet med avvikelser och lex Sarah har framförallt bestått av att de enskilda händelserna har lyfts vid APT och enhetsmöten. Det finns ett behov av att under 2024 lyfta arbetet med lex Sarah och avvikelse till en systematisk nivå för att få till ett utvecklande kvalitetsarbete.

### Personuppgiftsincidenter

Under året har sju personuppgiftsincidenter rapporterats på förvaltningen där fyra rört arbete och försörjning. Av de sju har tre stycken rapporterats till Integritetsmyndigheten (IMY). Det bedöms finnas ett behov av att vidareutveckla detta arbete för hela förvaltningen för att kunna bli en lärande organisation och få en ökad kunskap.

## Risker, egenkontroll och åtgärder

Enheterna har arbetat med risker och egenkontroll för att följa verksamhetens kvalitet. 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. Utöver detta följs verksamhetsstatistiken upp månadsvis för att upptäcka eventuella trender eller behov av åtgärder.

## Sammanfattning kring arbetet med risker, egenkontroll och åtgärder

Enheterna har arbetat med risker och egenkontroll för att följa verksamhetens kvalitet. 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. Utöver detta följs verksamhetsstatistiken upp månadsvis för att upptäcka eventuella trender eller behov av åtgärder.

Felaktiga utbetalningar (FUT) av ekonomiskt bistånd ses som en risk. Anledningen till att antalet FUT-utredningar har ökat mellan 2020-2023 har att göra med förändrat arbetssätt samt medvetandegörande samtal gällande FUT med medarbetare vilket har ökat benägenheten att anmäla felaktiga utbetalningar. Bedömningen är inte att antalet felaktiga utbetalningar har ökat eller att brukare fuskar mer idag än tidigare utan att enheten är bättre på att anmäla och utreda. Fram till september 2023 låg arbetet med felaktiga utbetalningar (FUT) på fyra stycken gruppleddare och en socialsekreterare med ansvar för kontroller. Detta innebar att de arbetade med utredningarna när de inte behövde prioritera medarbetare eller annat. Förutsättningarna för att göra ett gediget arbete kring FUT fanns inte under 2023 därför beslutade enheten att en ansvarig person ska arbeta med detta. En socialsekreterare började med arbetet i september 2023. Att ha en eller flera personer som arbetar specifikt med FUT-arbetet är vanligt i andra kommuner. I och med att det nya arbetssättet påbörjades i slutet av 2023 går det inte än att se resultatet av omorganiseringen men det kommer följas under 2024. I och med förändrat ansvar av att utreda FUT är enhetens analys att det troligen kommer vara en ökning under 2024. Statistiken på anledningar till felaktiga utbetalningar visar att ungefär hälften av alla fel som gjordes tidigare år var fel som enheten själva stod för, exempelvis felaktiga beräkningar eller liknande. Enheten kommer under 2024 se över detta och arbeta extra mycket med dessa fel då det enkelt kan påverkas med kompetenspåfyllnad eller liknande. Enheten kommer även att arbeta med fel som brukare gör, exempelvis gällande redovisning av inkomster och vilka skyldigheter man har när man fyller i sin ansökan.

AME har under året arbetat med säkerhet och rutinhandboken, för alla anställda med arbetsplats vid Lunastigen 7, Huddinge, med genomgång och övningar internt. Tillsammans med samtliga verksamheter som delar lokaler har även varje våningsplan, indelade i områdesceller haft dialogforum samt uppföljning av säkerhets- och rutindokument. Nya arbetssätt har uppdaterats under året och rutinhandboken för säkerhet sänds ut vid uppdateringar till alla kollegor. Checklistan för hot och våld är genomgången på APT. Utvecklingsarbete har skett för att stödja det teamöverskridande arbetet och en intern utbildning har skett för att möjliggöra ytterligare kompetens för mottagningsarbetet vid behov.

Samtliga enheter har haft en genomgång av avvikelsemodulen vilket har skett under året vid två tillfällen. Kontinuerliga avvikelser ses igenom med övriga enhetschefer på AoF samt tillsammans med verksamhetens tre utvecklingsledare och verksamhetschef. Vid inkommande avvikelser tas ärendet omhand och utredning startar direkt för åtgärder och vidare arbete inom verksamheten för att skapa förbättringar.

Kartläggning av andra risker i arbetsmiljön i enheterna sker enligt årshjul för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Enheterna utför månatlig sammanställning av statistik.

De egenkontroller som genomförs inom enheterna är bland annat både stickprovskontroller utifrån en checklista varje kvartal samt en loggkontroll av nyttjandet av verksamhetssystem. Utöver detta sker månadsvis översyn av budget, utfall av stadsbidrag och olika former av statistik.

## Samverkan och delaktighet

Då kommunen har delat upp socialtjänsten till två förvaltningar Gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen samt Socialförvaltningen så är det av stor vikt att fortsätta arbetet med samverkan med övriga delar av socialtjänsten som tillhör andra nämnder. Enhetschef och gruppleddare på försörjningsstödsenheten har ett par gånger om året träffar med motsvarande funktioner på andra enheter för att uppdatera om läget på de olika förvaltningarna. De samverkar löpande i individärenden där behov finns.

Under 2024 kommer samverkan kring ärenden som varit långvarigt hos försörjningsstödsenheten att fortsätta. Detta innebär att det kommer finnas en tätare samverkan mellan gruppleddare och socialsekreterare, men även mellan Försörjningsstödsenheten och Arbetsmarknadsenheten. Verksamheterna har tagit fram olika forum för att öka samverkan, kunskapen och förståelse för varandra uppdrag, vilket förhoppningsvis kommer till gagn för brukaren genom snabbare och mer träffsäkra resurser.

Det finns behov av bättre samverkan med Regionen. Verksamheten har arbetat med tätare möten i individärenden med Regionen, i stället för att jobba med en övergripande samverkan, detta för att det har vart

svårt att få till samverkan med olika vårdcentraler eller liknande.

Tillsammans med Näringslivskontoret har Arbetsmarknadsenheten (AME) under 2023 delat Gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningens näringslivsstrategi där AME är en viktig part för kommunens privata och offentliga företags kompetensförsörjning. AME har tillsammans med Vuxenutbildning Huddinge samt gymnasieskolorna genomfört en mäsasamt insatser för att säkerställa att unga vuxna får en plats på arbetsmarknaden. Två av kommunens UF företagare har samarbete med AMEs arbetslag där de kan bidra med både kompetens i form av produktutveckling men även att bistå med handledning om affärsverksamhet. Ett pågående arbete tillsammans med AF sker gällande olika former av uppdrag samt samverkan. Dels genom det fortsatta samverkan AME/AF/ VUX/Näringskontoret Huddinge som vid månatliga träffar på både handläggarnivå och chefsnivå, samt med det arbete som sker där AME är en aktör för insatser som tillhandahålls för AF:s uppdrag.

Tillsammans med regionen och socialpsykiatrien har utvecklingen av ett nytt samverkans forum lett till att skapa ett enklare och mer effektivt flöde för AME:s deltagare. Arbetsförmågebedomningarna som verksamheten genomför är en stark bidragande orsak till att skapa ett mervärde för samtliga insatser som gemensamt medför en högre anställningsbarhet.

Samverkan mellan alla enheter inom GAF har förstärkts och AME har stöttat uppdrag inom Samordningsenheten med kompetensförstärkning, ett utvecklingsarbete med mål att minska nya försörjningsstödstagare och bistår med samordning mellan AF och GAF. Det teambaserade arbetssätt, med självstyrande team, har fortsatt påvisa ökad delaktighet inom enheten och gett utrymme till innovationskraft, fördelning av resurser som kan nyttjas effektivt samt medfört nya team.

Samverkan som bedömts som särskilt viktigt för det vräkningsförebyggande arbetet och som är pågående är samverkan med:

- Försörjningsstödenheten
- Uppsökande verksamheten, uppsökande förebyggande och Barnenheten på Socialförvaltningen
- Budget och skuldrådgivare på Kommunstyrelseförvaltningen
- Huse och andra privata hyresvärdar
- Kronofogden

Kommunalt aktivitetsansvar (KAA) har etablerat samarbeten med olika aktörerna, det saknas dock regelbundenhet och sker endast vid behov. Dessa aktörer inkluderar olika skolor, biståndskansliet, ungdomsenheten, försörjningsstödenheten med flera. Det finns en potential att stärka och utveckla dessa samarbeten för att öka effektiviteten och resultatet av KAA arbete. Även Komvux och arbetsförmedlingen är viktiga och betydelsefulla samarbetspartner både när det gäller ungdomar och nyanlända. Det finns också ett samarbete med andra förvaltningar när det gäller Feriepraktik och Ungdomsjobb.

För arbetet med nyanlända finns det pågående samverkan med Arbetsförmedlingen, övriga delar Arbete och försörjning samt med Migrationsverket.

## Uppföljningar, utredningar och andra underlag

Arbete och försörjning har inte haft någon revision eller inspektion från IVO, Arbetsmiljöverket eller andra myndigheter under 2023 och inte heller någon annan tillsyn.

Försörjningsstödsenheten sökte och beviljades cirka 300 000 kr från Digitaliseringspotten för utvecklig av automatiserad beräkning av Jobbstimulans i individärenden.

Försörjningsstödsenheten har under 2023, och kommer fortsätta under 2024, arbetet med Power BI gällande automatisk inhämtning och visualisering av statistik.

Under året har arbetsmarknadsenheten arbetat för att stötta fler kommuner i landet för att utveckla båda sina digitala verktyg samt inom området för arbetsförmågebedomningar. Jämförelse med närliggande kommuner och verksamheter som bedriver likvärdiga insatser påvisar att verksamheten bedrivs med effektivitet i förhållande till antal som lämnar ett ekonomiskt biståndsberoende efter insatser vid verksamhetens kommunala arbetsmarknadsuppdrag. Fortsatt under 2024 är verksamheten en del av den kompetensförsörjning som sker på såväl den öppna arbetsmarknaden såväl som den anpassade. Kombinationen av arbete med jobbfokus och bedömning av deltagares kompetenser, arbetsförmåga och anställningsbarhet är en mycket god och tillförlitlig arbetsprocess för att nå verksamhetens mål.

Försörjningsstödsenheten har tidigare år gjort brukarundersökning genom SKR. 2023 genomfördes ingen

brukarundersökning på enheten. Under 2024 behöver enheten fundera på hur de kan öka svarsfrekvensen då det tidigare år varit väldigt få svar och det har varit svårt att dra någon slutsats av svaren.

Arbetsmarknadsenhetens brukarenkät genomfördes under oktober månad för hela verksamheten. Den påvisade ett mycket gott resultat vid samtliga parametrar och teamen arbetar vidare för att fortsatt nå ett gott resultat.

Efter avslutad praktikperiod genomfördes två uppföljningsenkäter på verksamheten för feriepraktik, en riktad till ungdomarna och en riktad till de mottagande arbetsplatserna. Svarsfrekvensen var 100%, där enkäten skickades till arbetsgivare och samtliga svarade. Särskilt av vikt är svar att 92,9 % av arbetsgivarna kan tänka sig ta emot feriepraktikanter även nästa år. Svarsfrekvens för ungdomarna var på 50,5% och återkommande som tidigare år var svaret "jag är inte nöjd med lönen".

Brükarenkät för ungdomsjobb genomfördes under januari (efter avslut) och resultaten förväntas vara tillgängliga senare under 2024.

Brükarenkäten för KAA (Kommunalt aktivitets ansvar) distribuerades till 137 ungdomar som har deltagit i en eller flera åtgärder inom KAA. Av dessa svarade 61 ungdomar, vilket motsvarade svarsfrekvens på 44,5%. Positiva styrkor som framkom är ett gott bemötande och nöjdhet med det stödet ungdomarna fått. Ett identifierat utvecklingsområde är uppmuntra till högre delaktighet, särskilt när det gäller att justera planer om de inte fungerar som förväntat.

En brukarundersökning för nyanlända planeras att genomföras under delår 1, 2024. Detta beslut grundar sig på att majoriteten av de 15 individer som anvisades till Huddinge kommun anlände under delår 2, 2023, i Huddinge kommun.

## Bedömning av processernas kvalitet

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

#### Ansökan om bostadsförtur

##### Processens resultat

Processen reviderades en gång under året men det har inte skett några större förändringar. Utfallet skiljer sig inte nämnvärt från andra år. Varken lågkonjunktur eller pandemin har haft en påverkan på ansökningar eller bifallsbeslut.

##### Processens effektivitet

Processen bedöms fungera bra.

##### Processens behov av förbättringsåtgärder

Det finns inget särskilt gällande processen som behöver förändras.

### Bedriva mottagande och etablering av nyanlända

##### Processens resultat

Under 2023 har processen kartlagts och implementerats. Medarbetare har varit delaktiga i processarbetet, fokuserat på behoven av bosättning och etablering av de nyanlända. Processen bör sträva efter att bli mer effektiv, produktiv och flexibel. Detta för att göra rätt saker, på rätt sätt samt kunna ställa om snabbt när intressentkraven förändras.

Enheten har inte kopplat aktuella rutiner till denna process detta utifrån pågående uppdatering av flera rutiner som involverar flera enheter. Enheten inväntar den organisatoriska förändringen som är på gång för att implementera dessa kopplingar.

Under 2023 har Huddinge kommun mottagit 15 individer av de totalt 22 som var planerade enligt kommunalen. En familj med fyra individer har anvisats senare under december, och deras ankomst i januari räknas där med in i kommunalen för 2023. Totalt har Huddinge kommun tagit emot 19 individer enligt kommunalen för 2023.

En positiv utveckling är att samtliga nyanlända barnfamiljer har lyckats överta sina andrahandslägenheter.

#### **Processens effektivitet**

Processen behöver utvecklas under 2024 och medarbetarna behöver göra rätt sak för att processen ska vara mer effektiv.

#### **Processens behov av förbättringsåtgärder**

Processen har behov av:

- utvecklingsarbete
- en bredare tillämpning av processsynsättet inom organisationer
- att förbättra processens prestanda
- att göra medarbetare mer processorienterade i sitt dagliga arbete

## **Förebygga och motverka avhysning**

#### **Processens resultat**

Under 2023 har tre barnfamiljer avhysts från sina bostäder. Enheten observerar en tydlig trend där äldre ensamstående män, särskilt de över 60 år med skulder och med psykisk ohälsa har drabbats. Nästan 6 av 10 vräkta är en ensamstående man utan barn.

Statistiken visar att antalet hyresskulder i hushåll med barn ökar jämfört med både 2021 och 2022. Dessutom noteras en ökning av anmälda störningar i hushåll med barn jämfört med dessa år. Antal avhysningar med och utan barn i hushållet har minskat jämfört med 2022. För hushåll utan barn har antalet hyresskulder minskat för andra året i rad.

#### **Processens effektivitet**

Uppsökande arbete som bedrivs på tre olika förvaltningar anses för närvarande vara ineffektivt som en övergripande strategi. Det är nödvändigt att skapa en sammanhängande och enhetlig process för att förbättra effektiviteten och samordningen av dessa insatser.

Processen har nyligen genomgått en ny kartläggning med medarbetarnas delaktighet. Under denna process har flera frågetecken uppstått, och det har därför ännu inte genomförts någon implementering av den nya processen i verksamheten. Det kräver ytterligare granskning och åtgärder för att säkerställa en smidig och effektiv implementering i framtiden. Enheten kommer fortsätta att arbeta med processen under 2024.

#### **Processens behov av förbättringsåtgärder**

För att förbättra och effektivisera de kartlagda processerna behöver de revideras med beaktande av bland annat:

- att eventuellt samordna arbetet inom Huddinge kommun där det idag finns 3 uppsökande team på två förvaltningar
- att alla vräkningar bör hanteras på samma sätt
- att involvera budget- och skuldrådgivare som en del av arbetet skulle vara gynnsamt och bidra till en mer heltäckande strategi
- en uppbyggnad av verksamhetssystem, beslut om insats eller utredning
- behörighetsfrågan inom GAF, vilka ska kunna ta del av vad

## Tillhandahålla kommunala arbetsmarknadsresurser

### Processens resultat

Processens fokus med att tillse att rätt insats i rätt tid till rätt deltagare, efterlevs har fortsatt inneburit goda resultat för verksamheten. Det innebär att deltagaren når egen försörjning i snabb takt, minskat utbetalt ekonomiskt bistånd över tid och att kommunens invånare kommer rätt i välfärden samt får en god social hållbarhet.

Uppföljningen av verksamhetsstatistiken visar på ett minskat inflöde vilket bedöms bero på flera saker. Ett exempel är den effektiviseringen av arbetssätt och metod som verksamheten följer. Arbetssättet har medfört att färre återremitteras till verksamheten och i stället går till andra insatser eller blivit självförsörjande. Det beror även på ett lägre antal hushåll inom ekonomiskt bistånd och den genomlysning som försörjningsstödsenheten gjort av långvariga biståndstagare. Det har lett till att tiden för remittering till arbetsmarknadsenheten i vissa fall fördröjts då en mer omfattande utredning av de enskildas behov genomförts. Under året har det skett flertalet gemensamma dialoger, samverkansträffar och resursfördelning av arbetsmarknadsenhetens personal för att stärka upp kartläggningsarbete hos försörjningsstödsenheten. Fler deltagare har upptäckts ha behov av en arbetsförmågeutredning.

### Processens effektivitet

Processen bedöms som effektiv och rätt insatser i rätt tid till rätt deltagare. 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). Verksamheten har fortsatt leverera ett gott resultat utifrån ett teambaserat arbetssätt för att skapa möjlighet för kortare projekt, driva innovationsarbete och snabbt nå ett lösningsfokuserat arbete med nya målgrupper och uppdrag.

### Processens behov av förbättringsåtgärder

Under 2024 fortlöper arbetet med att skapa förbättrade processer och en större medbestämmande över sin egna planering för våra deltagare.

## Utreda och hantera dödsbo

### Processens resultat

Enheten har under året reviderat rutinen med hjälp av utvecklingsledare. Även delegationsordningen avseende dödsbo har förändrats utifrån behov. Utredningarna av dödsbo har varken ökat eller minskat de senaste åren, även om det fanns en oro för ökning under pandemin.

### Processens effektivitet

Bedömningen är att processen funderar väl i dagsläget.

### Processens behov av förbättringsåtgärder

Då enheten nyligen har gjort förändringar av processen går det inte se några ytterligare behov av förbättring. Detta kommer ses över löpande och förbättras vid behov.

## Utreda rätten till ekonomiskt bistånd

### Processens resultat

Enheten har under 2023 förändrat processen avseende att brukaren snabbare ska få en socialsekreterare och vid behov nybesök snabbare än tidigare. Detta har tillkommit bland annat genom åtgärder från Lex Sarah under 2023. Det innebär att en ansökan ligger kortare tid på mottagningen och en socialsekreterare får ärendet tidigare och kan förbereda besök, utredning, beslut med mera.

Enheten har bevakat om Covid och lågkonjunkturen har påverkat antalet ansökningar, men hittills har det inte

gått att se någon ökning av ansökningar. Det som däremot går att se är att det är svårt för personer som vart borta en längre tid från arbetsmarknaden att komma in när det finns färre arbeten att söka.

#### **Processens effektivitet**

Processen bedöms ha haft bra effektivitet på utredning och beslut vid nyansökan. Det bedöms även som fördelaktigt att brukaren tidigare får ett namn på sin socialsekreterare för att direkt kunna kontakta för eventuella frågor eller liknande.

Genom att personen snabbare kommer in till en socialsekreterare har brukaren också förutsättningarna att snabbare få en insats via AME.

Det fortsatta utvecklingsarbetet, med stöd av inkommen information vid rapportering av avvikelser bedöms ha lett till en effektiviserad process. 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.

#### **Processens behov av förbättringsåtgärder**

Enheten följer och utvärderar denna process kontinuerligt och gör förändringar vid behov. Under 2024 kommer enheten lägga till fler stöddokument i processen så medarbetare på ett enkelt sätt kan hitta information gällande frågor kopplade till processen.

### **Tillhandahålla feriepraktik**

#### **Processens resultat**

Arbetet i processen har granskats och tidigare sammanfattats i en rapport till nämnden.

Processen behöver genomgå en ny kartläggning under 2024 för att fortsätta utveckla sitt arbete.

#### **Processens effektivitet**

För att förbättra effektiviteten i processen, planeras det införandet av ett nytt digitalt verktyg. Detta förväntas minska behovet av betydande personella resurser och förväntas vara implementerat under delår 2, 2024. Det nya verktyget kommer att möjliggöra en smidigare och mer automatiserad hantering av processens aktiviteter.

#### **Processens behov av förbättringsåtgärder**

Processen behöver:

- Tydliggöra arbetsmiljöansvaret genom klara riktlinjer och kommunikation för att skapa en säker och trivsam arbetsplats.
- Upprätta avtal med privata aktörer för att säkerställa tydliga överenskommelser, ansvarsfördelning och kvalitetsstandarder.
- Ta fram rutiner.
- Automatisera processen för anmälan av platser för att öka effektiviteten och minska behovet av påminnelser och upprepade påtryckningar.

### **Tillhandahålla insatser för etablering i samhället**

### **Utreda stöd till självförsörjning**

#### **Processens resultat**

Under 2021 och 2022 beviljades enheten medel från UPH för att satsa på arbetssätt avseende personer som skulle söka sjukersättning. Medarbetaren som arbetade med detta avslutade sin anställning under 2023 och enheten har skapat en process gällande utreda stöd till självförsörjning - sjukersättning. När den aktuella medarbetaren slutade valde enheten att lägga arbetssättet på alla socialsekreterare. Detta då det inte alltid är självklart vilka individer som ska ha sjukersättning utan det brukar utkristallisera sig i arbetet mot arbete eller

annan ersättning. Ärenden är sällan så självklara utan det kräver mycket utredning innan och det är en process som socialsekreterare bör ha kännedom om. Det har också framkommit att det var sårbart att endast ha en person som arbetade med en specifik arbetsuppgift, bland annat för att socialsekreterare tog mindre ansvar i sina ärenden och utgick från att planeringen drevs av andra medarbetare. Det var även sårbart utifrån att det var en medarbetare som arbetade med processen och vid frånvaro stod det still i planeringen.

### **Processens effektivitet**

Enheten har haft en hög personalomsättning under 2023 vilket har inneburit att flera brukare har fått byta handläggare. Detta är inte alltid negativt utan det kan vara fördelaktigt att få nya ögon på ett ärende och en planering. Dock kan nya medarbetare behöva mer stöd och stöttning i att upprätta planeringar vilket kan fördröja arbetet.

### **Processens behov av förbättringsåtgärder**

Under 2024 kommer enheten arbeta med kvalitén i genomförandeplaner och arbetet med att följa upp planeringen med brukaren. Enheten kommer även följa upp samverkan med AME då de är en viktig komponent för att få ut personer i självförsörjning oavsett om det är arbete eller annan ersättning.

## **Bedriva kommunalt aktivitetsansvar (KAA)**

### **Processens resultat**

Under 2023 har inga ändringar gjorda i processen detta beror på den planerade omorganisering samt den höga frånvaron av medarbetare under delår 2.

Statistiken från kommunens rapportering till SCB under första halvåret 2023 som offentliggörs av Skolverket visar att uppsökande arbete utgör en betydande del av insatserna. Under första halvåret visade sig att 23% av KAA -ungdomarna i kommunen hade okänd sysselsättning medan 9% saknade sysselsättning.

Vad det gäller jämförelsen med andra kommuner inom Stockholms län där antalet registrerade KAA -ungdomar är likvärdigt, observerar enheten ingen avvikelse när det kommer till antalet och andelen ungdomar som deltog i minst en åtgärd. Haninge kommun har dock en hög andel som återvänder till nationellt program, 73,7 %. En kontakt med Haninge kommun bör övervägas efter andra halvåret för att lära av deras framgångar.

För de ungdomar som inte är redo att studera, eller att ta/få ett arbete, ser KAA ett behov av meningsfull sysselsättning som kan leda till stegförflyttning mot studier eller arbete. KAA har samverkat med både kommunala verksamheter och privata företag och erbjudit praktikplatser som matchat ungdomarnas önskemål och intressen genom ett projekt med UPH-medel. Under året har elva ungdomar genomfört praktik inom ramen för projektet. En av ungdomarna har fått anställning på samma plats hen praktiserade och ytterligare två förväntas bli anställda efter avslutat praktik vid årets slut. Två ungdomar som praktiserade under våren började studera på gymnasiet under höstterminen och en tredje läser på Komvux. En ungdom som för närvarande praktiserar planerar att söka studier på Komvux från och med vårterminen 2024.

### **Processens effektivitet**

Processen har ett behov av fortsatt översyn. Det kan finnas behov av att flytta uppdraget till en annan del av förvaltningen för att det ska hamna närmare kärnuppdraget. Processen har under året genomfört ett utvecklingsarbete och detta kommer att fortsätta under 2024.

### **Processens behov av förbättringsåtgärder**

Processen har behov av en processkartläggning för att kunna vara mer processorienterade i sitt dagliga arbete. Processen behöver vidare uppdatera rutiner och implementera ett systemstöd för dokumentation.

## **Utreda felaktiga utbetalningar**

### **Processens resultat**

Processen för att utreda felaktiga utbetalningar fungerar väl. Det har dock varit en personalomsättning samt omstrukturering av personal som under de första åtta månaderna under 2023 arbetade med FUT-processen.

Detta ledde till att förutsättningarna att utföra arbetet försämrades. I september gjorde enheten en satsning på att det är en medarbetare som arbetar med FUT och återkrav. Detta bedöms kunna stabilisera arbetet och eftersom ärendena inte är akuta bedöms det inte ha någon påverkan på exempelvis ledighet eller annan frånvaro. Enheten har även kompetens i verksamheten som kan hjälpa till vid behov.

Under 2023 gick antalet FUT utredningar ned något, men det bedöms ha att göra med de organisatoriska förutsättningarna. Det kommer troligen att öka under 2024 på grund av att medarbetaren kommer kunna sätta sig in i arbetet ytterligare. Enheten kan utveckla kompetensen hos övriga medarbetare och utredningar kommer kunna öppnas tidigare. Det bedöms alltså inte ha att göra med att det förekommer mer eller mindre felaktiga utbetalningar.

#### **Processens effektivitet**

Processen bedöms vara effektiv och enheten kommer löpande arbeta med den under 2024 och revidera vid behov.

#### **Processens behov av förbättringsåtgärder**

Enheten kommer arbeta mer med statistik under 2024 för att kunna följa och analysera sina resultat. Enheten kommer även arbeta med kompetensutveckling för övriga medarbetare för att uppmärksamma dem på FUT-arbete och förebyggande arbete. Gällande processen ser enheten idag inga behov att förändra den.

## **Återkräva ekonomiskt bistånd**

#### **Processens resultat**

Arbetet med återkrav är tätt kopplat till att utreda felaktiga utbetalningar.

#### **Processens effektivitet**

Processen fungerar överlag bra. Däremot är det svårt att få tillbaka återkrävda pengar eller att de vid en utredning visar sig inte ha betalningsutrymme att återbetala, vilket innebär att enheten inte får tillbaka felaktigt utbetalat bistånd.

Enheten arbetar aktivt med avbetalningsplaner för de som har betalningsutrymme. Det innebär att pengar återbetalas men att det blir under en längre period. Enheten behöver även arbeta förebyggande så felaktiga utbetalning inte görs.

#### **Processens behov av förbättringsåtgärder**

Gällande processen ser enheten idag inga behov att förändra den.

## **Sammanfattande bedömning av verksamhetens kvalitet**

Verksamheten har överlag en god kvalitet på arbetet och arbetar löpande med att förbättra den. Utmaningar som hög personalomsättning, brukare som står långt ifrån arbetsmarknaden och kräver hög samverkan samt omorganiseringar på exempelvis Arbetsförmedlingen påverkar arbetet. Verksamheten arbetar systematiskt med avvikelserapportering och Lex Sarah vilket har givit en möjlighet att systematiskt arbeta med verksamhetsförbättringar. En del av de uppstådda händelserna möjliggör att verksamheten på ett övergripande sätt kan arbeta med förändringar. Verksamheten har även genom avvikelsearbetet uppmärksammats på medarbetare som behöver individuellt stöd i frågor, vilket de då har fått en individuell plan för att så stöttning i.

Arbete och försörjnings mål att fler kommuninvånare når egen försörjning via arbete eller studier samt stadigvarande ersättningar har fortsatt ha goda resultat. Arbetet enheterna gör genererar en stadig minskning av utbetalt ekonomiskt bistånd över tid. Enheterna bidrar till att Huddinge familjen har ett ökat inträde på arbetsmarknaden, fler får långsiktiga anställningar och blir en del av kommungemenskapen och samhället. Fokus för enheternas uppdrag ligger i att minska ett utanförskap där familjer och barn inkluderas till samhället. De olika enheternas spetskompetenser nyttjas för hela GAF där olika former av behov uppkommer. Det finns

ett upparbetat nära arbete tillsammans med hela AoF, VUX Huddinge.

Sammanfattningsvis kommer denna kvalitetsredovisning utgöra grund för planerade förändringar och förbättringar. Att fortsätta utveckla styrkor och aktivt arbeta med områden som har identifierats för förbättring kommer att vara huvudfokus under 2024.

## Prioriterade förbättringar - behov av framtida åtgärder och mål

Under 2024 kommer försörjningsstödsenheten bland annat att fortsätta arbetet med:

- Enheten kommer arbeta med implementeringen av FREDA-kortfrågor och att alla ärenden får frågorna minst en gång om året. Enheten kommer bland annat utbilda de nyanställda som inte haft möjlighet till det än samt följa upp med medarbetarna kring vad de behöver för stöd. FREDA är standardiserade bedömningsmetoder tänkta att användas i socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer.
- Enheten behöver fortsätta diskutera barn i ärenden som har ekonomiskt bistånd. Verksamheten kommer erbjuda BRA-samtal till de som önskar för att fortsatt beakta barnperspektivet i ärenden.
- Gällande de så kallade 3-åringarna (individer med långvarigt bistånd) så kommer gruppledare ha ärendegenomgång med alla socialsekreterare. Även ärenden som är återkommande kommer ingå i denna genomgång för att försöka hitta en mer hållbar lösning för självförsörjning. Enheten kommer i flera ärenden behöva samverka tätt med olika delar av vården, med andra delar av socialtjänsten och med exempelvis Arbetsmarknadsenheten.
- Enheten kommer fortlöpande arbeta med kvalitén på utredningar. Enheten kommer löpande arbeta med de ekonomiska utredningarna och kompetensutveckling.
- Enheten kommer under 2024 arbeta med kvalitén på genomförandeplaner. Vid stickprovskontroller har det upptäckts att medarbetare inte följer rutinen för hur och när som de ska uppdateras.

Arbetsmarknadsenheten kommer under året bland annat att fortsätta arbetet med:

- Ett större arbete med det nya verksamhetssystemet som har implementeras samt genomföra nästa steg av det digitala utvecklingsarbetet med deltagarnära delar av systemet.
- Under året ses fortsatt behov över för det gemensamma arbetet kring arbete och försörjnings nyttjande av resurser, uppdrag och volymer för att effektivt skapa goda insatser för kommuninvånarna.
- Enheten bär ett uppdrag att under kommande år genomföra det påbörjade arbetet tillsammans med försörjningsstödsenheten att utöka kartläggning, samverkan och utreda de deltagare som uppburit försörjningsstöd mer än 3 år.

Samordningsenheten kommer under året bland annat att fortsätta arbetet med:

- Nuvarande organisering inom Samordningsenheten då det finns behov av en omstrukturering eftersom vissa uppdrag avviker avsevärt från kärnuppdraget och resulterar i hinder och långa processer som inte tillför mervärde för medborgare.
- En genomgång av samtliga uppdrag inom enheten har genomförts för administrativt stöd och stöd till nyanlända elever, detta arbete ska nu implementeras och följas upp.
- Det är nödvändigt att fortsätta med en analys och genomgång för samtliga uppdrag. Det är viktigt att anpassa resurser efter behov. Idag finns det outnyttjade resurser samt delvis fel kompetens inom enheten.

## 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.