



Årsrapport 2017

Social resursnämnd

Innehållsförteckning

1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning.....	4
2 Förvaltningsövergripande	6
2.1 Analys av årets utfall	6
2.2 Värdering av eget kapital.....	7
2.3 Intäkt-, kostnads- och personalvolymsutveckling.....	7
2.4 Utveckling inom personalområdet.....	8
2.5 Kommunikation	10
2.6 Viktiga framtidsfrågor	11
2.7 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	12
2.7.1 Ekonomisk uppföljning av flyktmottagandet	12
2.7.2 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah	13
2.7.3 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	13
2.7.4 Sponsring.....	14
2.7.5 Intern kontroll efter extern granskning	14
2.8 Resultat enligt organisationsstrukturen.....	15
3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag	18
3.1 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges prioriterade mål	18
3.2 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag.....	19
3.3 Sammanfattande uppföljning av processägarskap	20
3.4 Uppföljning av nämndens uppdrag.....	22
3.5 Uppföljning av förvaltningens mål: Kund-/brukarorienteringen ska öka.....	22
4 Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde	25
4.1 Boende och socialjour	25
4.2 Stöd till familjer och individer.....	27
4.3 Funktionsstöd.....	32
4.4 Integration.....	36
4.5 Social utveckling	39
4.6 Tillståndsenheten	43
5 Uppföljning av handlingsplaner och program	45
5.1 Måltidsprogrammet	45
5.2 Göteborgs strategi och plan mot hemlöshet 2015-2018	46
5.3 Göteborgs plan mot våld i nära relationer 2014-2018	47
5.4 Program för Göteborgs Stads trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete	48
5.5 Plan för arbetet mot etablerat missbruk och beroende.....	49
6 Bokslut.....	51

6.1	Sammanfattande analys	51
6.2	Resultaträkning.....	51
6.3	Balansräkning	53

Bilagor

Bilaga 1: Lex Sarah kvartal 4 2017

Bilaga 2: Balansräkning

Bilaga 3: Resultaträkning

Bilaga 4: Uppföljning politiska mål 2017

1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning

Social resursnämnd ska stödja stadsdelsnämnderna, övriga nämnder och styrelser inom det sociala området. Nämnden ska bidra till hållbar utveckling och bedriva verksamheter där en kommungemensam verksamhet är effektivast. Förvaltningen har under året genomfört nämndens uppdrag enligt reglementet.

Processägarskap för ett jämlikare Göteborg

Genom samordning av förändringsarbetet, kunskapsunderlag och långsiktigt program bidrar nämnden i arbetet för ett mer jämlikt Göteborg. Jämlikhetsrapporten och ett program för Jämlikt Göteborg har tagits fram under 2017. För att stärka det tvärsektoriella arbetet och hela-staden-perspektivet samordningsgruppen breddats med förvaltningar som är processägare för mål och uppdrag som är betydelsefulla i arbetet för en jämlikare stad. Att bygga starka allianser med viktiga aktörer är en framgångsfaktor och arbetet fortgår. De breda strategierna för Jämlikt Göteborg har förstärkts med inriktningen för målet *Individ och familjeomsorgen ska skapa mer jämlika livschanser för stadens invånare*, som nämnden är processägare för tillsammans med SDN Askim-Frölunda-Högsbo.

Ökad kund- och brukarorientering

Förvaltningen arbetar aktivt för att öka kundernas och brukarnas delaktighet. Verksamheterna använder många olika arenor, forum och metoder för att säkerställa att kunder och brukare är nöjda med insatserna. Förbättring pågår kontinuerligt och när vi har metoder och arenor som fungerar kan vi utveckla och systematisera andra områden, bland annat synpunktshantering, uppföljning av effekter av insatser och vår interna avvikelshantering. En utmaning är att också ta reda på stadsdelarnas behov och följa upp att utförande i verksamheterna tillgodoser behoven.

Stärkt barnperspektiv

Förvaltningens verksamheter som stödjer individer och familjer har länge arbetat för att stärka barnperspektivet. Det har krävt kontinuitet och långsiktighet som resulterat i att verksamheterna i stor utsträckning utvecklas på ett sätt som gynnar barnen. Fokus är på föräldraskap och att barnen får stöd utifrån egna behov och blir lyssnade på.

Positiv utveckling inom Bostad först

Fler hemlösa har under året fått lägenhet och stöd genom Bostad först. Metoden leder till ökad livskvalitet för individerna och minskade kostnader för staden. Kvarboendet ökar och ligger högre än vad forskning visar. Kvinnor är i minoritet inom andra boendeformer, men inom Bostad först är hälften av hyresgästerna kvinnor. Boendeformen är därför viktig ur ett jämställdhetsperspektiv. Lägenheterna kan även fungera skyddande för andra grupper, exempelvis HBTQ-personer som utsätts för hedersrelaterat våld, hot eller förtryck.

Personal

Under 2017 har en omfattande omställning av medarbetare från verksamheter för ensamkommande unga genomförts. Ungefär 75 tillsvidareanställda medarbetare har fått permanenta nya lösningar, de flesta nya tillsvidareanställningar i staden, 65 medarbetare har tidsbegränsade lösningar till exempel vikariat eller tjänstledighet medan fem medarbetare saknar lösningar och går utöver i olika verksamheter.

Antalet anställda har ökat inom Familjerätten, Etableringsenheten och Integrationscentrum till följd av ökad verksamhetsvolym. Totalt har personalomsättningen, exklusive anpassningar, minskat med tre procentenheter till 13 procent. Andelen arbetad tid av timanställda har minskat med 2,3 procentenheter till 8,8

procent exklusive anställda enligt lägeravtal. Minskningen kan främst kopplas till boenden för ensamkommande.

För att hantera rekryteringssvårigheterna arbetar förvaltningen med att stärka befintliga medarbetares motivation för att stanna kvar och utvecklas inom förvaltningen. De viktigaste faktorerna att fortsätta arbeta med är ett gott ledarskap och kollegialt samarbete samt en god arbetsmiljö med möjligheter till delaktighet och inflytande samt lönevillkor.

Ekonomi

2017 års resultat uppgår till 13 818 tkr. Förvaltningen har under året minskat omsättningen i form av externa intäkter med 492 275 tkr jämfört med 2016, vilket beror på pågående omställning inom integrationsområdet. Under året har åtgärder för budget i balans genomförts för att hantera ett prognostiserat underskott på 30 miljoner kronor. Kombinationen av genomförda neddragningar bland övriga verksamheter, ett effektivare omställningsarbete inom integration än beräknat och ett ökat intäktsflöde än budgeterat under hösten har resulterat i att det befarade underskottet vände till ett positivt resultat.

Förutsättningarna inför 2018 innehåller flera utmaningar. Omställning och anpassning inom Integrationsområdet kommer fortsatt leda till ekonomiska påfrestningar och påverkar stödfunktionerna i förvaltningen. Därtill kommer osäkerheten kring faktisk ersättning från Migrationsverket för verksamheten under 2015 och 2016. Andra ekonomiska utmaningar är en allt för låg beläggning inom våra korttidsvistelser samt ökade IT-kostnader.

2 Förvaltningsövergripande

2.1 Analys av årets utfall

	Utfall	Aktuell budget	Avvikelse	Utfall 2016
Intäkter	853 229	895 881	-42 652	1 345 504
Kostnader	-1 541 238	-1 606 381	65 142	-1 871 400
Nettokostnad	-688 009	-710 500	22 491	-525 896
Kommunbidrag	701 967	704 000	-2 033	532 400
Resultat	13 818	-6 500	20 318	6 321
Eget kapital	55 139	34 821	20 318	41 321
Lönekostnad exkl arvoden	-539 231	-556 736	17 504	-583 094
Arbetad tid (årsarbetare)	1 477			1 657
Lönekostnad per årsarbetare	-365			-352

Årets resultat uppgår till 13 818 tkr, ett utfall som är 20 318 tkr bättre än budgeterat. I jämförelse med den prognos som lämnades i samband med uppföljningsrapport 3 är resultatet 8 818 tkr bättre. Avvikelsen mot prognosen beror främst på ett högre tilldelat tilläggsbelopp till kommunbidrag, i prognosen estimerades en tilläggssumma på 126 900 tkr, men utfallet uppgick till 138 700 tkr. Verksamheternas nettokostnad ökade med 2 859 tkr jämfört med den prognos som tidigare rapporterats.

Året har starkt präglats av omställningen inom Integrationsområdet och hanteringen av den ekonomiska belastning som själva neddragningen i kombination med förändrade ersättningsnivåer från Migrationsverket givit upphov till. En av svårigheterna har varit att minska kostnadsnivån i samma takt som intäkterna minskat, då vi dels haft att hantera en personalomställning som både varit tids- och resurskrävande och att omförhandla ingångna avtal med externa intressenter. Sammantaget kan konstateras att omställningsarbete gått bra, men det har fått konsekvenser. Övriga verksamhetsområden som bidragit till att finansiera det under året befarande underskottet, genom både generell som riktad återhållsamhet.

Intäkterna och kostnaderna har mellan år 2016 och 2017 minskat radikalt på grund av omställningen inom Integrationsområdet. Totalt minskade intäkterna med 492 275 tkr, varav 515 836 tkr avser minskning inom Integrationsområdet. Kostnaderna minskade under året med 330 162 tkr, varav 367 823 tkr avsåg Integrationsområdet. Övriga verksamhetsområden som haft en kostnadsminskning under året är Stöd till familjer och individer och Social utveckling, sammanlagt 14 717 tkr i jämförelse med 2016.

Samtidigt har nettokostnaden mellan åren ökat med 162 113 tkr. Finansiering av nettokostnadsökningen har skett genom ett ökat kommunbidrag på 169 567 tkr.

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

Budgetåret 2018 kommer fortsatt präglas av verksamhetsanpassningar. Inom Integrationsområdet fortsätter omställningsarbetet, där vi återigen behöver hitta intern finansiering av avvecklingskostnader som exempelvis ersättning för ej belagda platser hos upphandlade externa aktörer.

Inom våra boendeformer behöver låga beläggningsgraderna i vissa fall hanteras.

Förvaltningens lokalkostnader behöver ses över och en långsiktig plan behöver tas fram för att hantera ofinansierade kostnadsökningar. I dagens resursfördelningssystem är

kostnadsökningar för lokaler finansierade genom en generell indexuppräkning, men då flera av våra hyresvärdar verkar på en öppen marknad förekommer det att hyreskontrakten omförhandlas och hyresnivån marknadsanpassas. Dessa förändringar av marknadsanpassade hyresnivåer ryms inte inom den generella indexuppräknings, vilket leder till att förvaltningens medel för att bedriva kärnverksamheten minskar.

Likaså behöver förvaltningen se över IT-kostnaderna, som likt kostnader för lokaler tenderar att öka mer än vad som finansieras genom dagens resursfördelningssystem, och på så vis minskar utrymmet för kärnverksamheten.

Därutöver behöver förvaltningen se över hur ökade behov och belastning som en följd av befolkningsutvecklingen i staden ska hanteras.

En osäkerhet som successivt kommer att realiseras är de ekonomiska krav som finns gentemot Migrationsverket. Det finns idag fortfarande oreglerade fordringar som avser ersättningar för tjänster utförda under både 2015 och 2016. Det finns både en osäkerhet om de ansökningar om ersättning kommer godtas, samt om omfattning kommer att accepteras. Ett fortsatt förstärkt eget kapital är en alternativ väg för att kunna hantera ett eventuellt minskat godkännande av ersättningar från Migrationsverket.

I jämförelse med föregående år har förvaltningens lönekostnader exklusive arvoden minskat med 43 865 tkr till 539 231 tkr. Antalet årsarbetare uppgår till 1 477 personer, vilket är en minskning med 180 personer. Minskningen inom Integration var 192 personer. Det verksamhetsområde som ökade mest under året var Boende, en ökning med 15 personer.

2.2 Värdering av eget kapital

I bokslutet för 2017 redovisas ett eget kapital på 55 139 tkr. De kommuncentrala riktlinjerna kring eget kapital baseras på nämndernas omsättning. Under 2017 omsatte nämnden 1 541 238 tkr att jämföra med 1 871 400 tkr 2016. Minskningen innebär oförändrad riktnivå för maxvärdet av eget kapital, 50 000 tkr. Den grundläggande tanken bakom stadens styrmodell kring storleken och hanteringen av det egna kapitlet är att ge nämnderna möjlighet att parera situationer med hastigt förändrade förutsättningar.

Det fortsatta omställningsarbetet inom Integrationsområdet tillsammans med övrigt anpassningsarbete 2018, som beskrivs under avsnitt 2.1 *Analys av årets utfall*, innebär tillsammans med osäkerheten kring ersättningar från Migrationsverket, ett antal utmaningar och risker som nämnden kan komma att behöva hantera finansiellt.

Den samlade bedömningen av de utmaningar och risker nämnden står inför medför att det är önskvärt att nämnden får tillgodogöra sig årets resultat fullt ut och att det egna kapitalet ökas till 55 139 tkr i enlighet med bifogad balansräkning. Ökningen innebär att nämnden inte håller sig inom stadens riktlinjer, men vår bedömning är att det finns finansiella utmaningar och risker som kan berättiga ett undantag.

2.3 Intäkts-, kostnads- och personalvolymsutveckling

	År 2016	År 2017
Intäktsutveckling	66,4 %	-36,6 %
Kostnadsutveckling	43,6 %	-17,6 %
Nettokostnadsutveckling	6,4 %	30,8 %
Lönekostnadsutveckling (exkl arvoden)	25,4 %	-7,5 %
Personalvolymsutveckling	22,3 %	-10,9 %

Förvaltningen har under året avvecklat verksamheter inom Integrationsområdet vilket påtagligt påverkat intäkts-, kostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutvecklingen. Intäkterna har under perioden minskat med 492 275 tkr och kostnaderna med 330 162 tkr, vilket resulterat i att nettokostnaderna ökat med 162 113 tkr, motsvarande 30,8 procent. Både intäkts- och kostnadsminskningen kan i sin helhet förklaras av omställningen inom Integrationsområdet. För att finansiera nettokostnadsutvecklingen har nämnden fått ett utökat kommunbidrag med 169 567 tkr.

Även personalvolymsutvecklingen kan i sin helhet förklaras av omställningen inom Integrationsområdet. Det finns dock ökningar inom övriga områden, där Boende och socialjour har den största ökningen med 15 personer.

Lönekostnaderna minskade under året med 7,5 procent samtidigt som personalvolymen minskade med 10,9 procent. Det innebär en lönekostnadsökning per årsarbetare med cirka 3,4 procent vilket kan anses ligga inom ramen för rimlighet, då även omställningskostnader belastar kostnadskategorin.

2.4 Utveckling inom personalområdet

Kompetensförsörjning

Personalutveckling

Under 2017 har en omfattande omställning av medarbetare från verksamheter för ensamkommande unga genomförts. Ungefär 75 tillsvidareanställda medarbetare har fått permanent nya lösningar, de flesta nya tillsvidareanställningar i staden, 65 medarbetare har tidsbegränsade lösningar till exempel vikariat eller tjänstledighet medan fem medarbetare saknar lösningar och går utöver i olika verksamheter.

Samtidigt som verksamheter har minskat antal anställda har andra som till exempel Familjerätten, Etableringsenheten och Integrationscentrum ökat antalet anställda till följd av ökad verksamhetsvolym.

I tabellen nedan framgår utvecklingen i antal anställda totat och per anställningsform för de tre senaste åren.

Anställningsform	2015	2016	2017
Alla	1990	2 074	1913
Tillsvidare	1136	1 384	1326
Tidsbegränsad	221	134	95
Timavlönad	633	556	492

Arbetad tid

Andelen arbetad tid av timanställda har minskat med 2,3 procentenheter till 8,8 procent (exklusive anställda enligt lägeravtal). Minskningen kommer främst från boenden för ensamkommande. En genomförd enkät till alla enheter i förvaltningen som kopplats till förvaltningens nya bemanningsenhet visar att enheterna upplever att vikarieanskaffningen har effektiviserats i och med inrättandet av bemanningsenheten.

Personalomsättning

Personalomsättningen (exklusive anpassningar) har minskat med tre procentenheter till 13 procent. Det får anses som en något högre än önskvärd omsättning. Flera yrkesgrupper i förvaltningen med krav på utbildning är svårrekryterade, främst gäller det stödassistenter, undersköterskor, behandlingsassistenter och myndighetsutövande socialsekreterare.

Rekryteringssvårigheter och förebyggande arbete

Rekryteringssvårigheterna leder till en sårbarhet som lättast förebyggs genom att stärka befintliga medarbetares motivation för att stanna och utvecklas inom förvaltningen. Ett gott ledarskap och kollegialt samarbete samt en god arbetsmiljö med möjligheter till delaktighet och inflytande är de viktigaste faktorerna att fortsätta arbeta för. Även schyssta lönevillkor har betydelse och utifrån de avvikelser förvaltningen uppvisar i relation till de lönepolitiska målen behöver tydligare strategier tas fram för hur lönesatsningar ska finansieras utöver det löneindex som förvaltningen tilldelats inför 2018.

Arbetsmiljö

Förvaltningen arbetar för att minimera de största arbetsmiljöriskerna:

- Förändringar inom Integrationsområdet med anpassningar av uppdrag och omfattning utmanar arbetsmiljön såväl där det sker neddragningar som i de verksamheter som expanderar. Förändringarna ställer fortsatt stora krav på att organisationen formas så att uppdraget är tydligt, att tillräcklig kompetens finns och att uppdraget kan utföras med rimlig arbetsbelastning.
- Risk för hot och våld kommer aldrig att helt kunna undanröjas i den verksamhet förvaltningen bedriver och det förebyggande arbetet behöver ständigt upprätthållas. Förvaltningen har utvecklat verktyg för att kartlägga riskerna och förebyggande åtgärder bedrivs kontinuerligt, till exempel genom att ta fram rutiner och kompetensutveckling.
- Arbetsbelastningen har ökat i många verksamheter där befolkningsutvecklingen genererar ett högre tryck eller där målgrupper har en svårare problematik. Det gäller till exempel Familjerätten, Socialjouren, olika samtalsmottagningar, Bergsjöhöjd, Kallebäck och Förvaltarenheten. Dessa verksamheter kompenseras inte vid förändringar av stadens resursfördelningsmodell. För att upprätthålla servicen har effektiviseringar genomförts genom till exempel nya arbetsmetoder, men åtgärderna är inte tillräckliga då brukarnas behov ökar.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron är 8,5 procent, en ökning med knappt en procentenhet. Såväl korttids- som långtidssjukfrånvaron har ökat. Samtliga verksamhetsområden, utom Stöd till familjer och individer, uppvisar mindre öknings.

De större yrkesgrupper inom förvaltningen som har en högre sjukfrånvaro (drygt tio procent) är stödassistenter, undersköterskor och behandlingsassistenter. Förvaltningen arbetar aktivt med rehabilitering för sjukskrivna medarbetare med stöd av företagshälsovård.

Lönebildning

Förvaltningen når inte upp till de lönepolitiska målen under 2017 för ett flertal yrkesgrupper. Särskilda satsningar har under ett antal år finansierats genom omfördelning av resurser och effektiviseringar i verksamheten. Förvaltningen utmanas av:

- att löneökningsbehoven under flera år varit större än indexhöjningar för priser och kommunbidrag
- att inga indexhöjningar sker av statliga ersättningar som finansierar stora delar av förvaltningens verksamhet.
- att konkurrensen på arbetsmarknaden har ökat och att lönekrav vid nyrekryteringar rubbar lönestrukturen bland befintliga medarbetare.

2.5 Kommunikation

Stadsledningskontoret efterfrågar hur nämnden arbetar för att nå de mål för intern och extern kommunikation som finns i Göteborgs Stads kommunikationsprogram 2016-2019 samt hur långt arbetet vi kommit med att informera om Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation som antogs av kommunfullmäktige i början av 2017.

Extern kommunikation

Enligt stadens kommunikationsprogram ska den externa kommunikationen bidra till att boende, besökare och näringsliv:

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

I Social resursförvaltning har vi varje år en genomgång av stadens kommunikationsprogram med kommunikatörerna. Vi tittar då på de tre målen ovan och hur vi kan bidra.

Varje kommunikatör ansvarar för ett verksamhetsområde och har kontinuerlig kontakt med verksamhetschefen för detta. Kommunikationsgruppen gör också varje år en analys av vilka verksamheter vi stöttat, insatser vi bidragit med, hur utfallet blev och hur vi kan förbättra. En del av förbättringarna tas med till nästa års verksamhetsplan.

Förvaltningen har ett internt nätverk av kontaktpersoner på kommunikationsområdet som uppdateras i kommunikationsfrågor och stödjer sina chefer. De bevakar att information för deras respektive enhet är korrekt på webben och i andra kanaler. Kommunikationsgruppen kallar till möten med nätverket fyra gånger per år med syfte att kvalitetssäkra kommunikationen utifrån de tre målen.

Social resursförvaltning är nästan dagligen i medierna, dels för att vi är proaktiva och skickar ut pressmeddelanden men också för att våra frågor ofta är av stort allmänintresse.

Intern kommunikation

Enligt stadens kommunikationsprogram ska den interna kommunikationen bidra till att Göteborgs Stads medarbetare:

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

I Social resursförvaltning har vi varje år en genomgång av stadens kommunikationsprogram med kommunikatörerna. Vi tittar då på de två målen ovan och hur vi kan bidra. Vi arbetar mycket med den interna kulturen tillsammans med chefer, medarbetare och även nämnd. I december hade vi till exempel en heldag med nämnden om tillit.

Kommunikationsgruppen har tillsammans med HR samt alla chefer i förvaltningen tagit fram ett material "Så här vill vi ha det i Social resursförvaltning" som vi arbetar med återkommande på chefsmöten och på APT. Materialet bygger på stadens fyra förhållningssätt och handlar om hur alla medarbetare ska kunna känna delaktighet, ansvar och hur vi är mot varandra och våra brukare. Till varje avsnitt finns kopplat dialogfrågor.

Riktlinje för kriskommunikation

Vi har haft ett fördjupningstillfälle bland kommunikatörerna om riktlinjen för kriskommunikation. Vi har dock inte haft uppe frågan i förvaltningsledningen. I vintras var Social resursförvaltning med i en omfattande krisövning med andra stadsdelar där kommunikation hade en framträdande roll. Övningen var mycket lärorik.

2.6 Viktiga framtidsfrågor

Jämlikt Göteborg

Det finns en tydlig polarisering och segregation i Göteborg, där skillnaderna mellan stadsdelarna när det gäller livsvillkor, socioekonomi och kriminalitet är stora. Konsekvenserna och effekterna av tar sig olika uttryck, men syns tydligast i de särskilt utsatta områdena. Ojämligheten är en av våra största utmaningar för att uppnå större sammanhållning, tillit, god hälsa och minskad social oro samt polarisering, *det vill säga hela staden socialt hållbar*. Att arbeta för att alla barn i Göteborg ska ha likvärdiga livsvillkor och förutsättningar är en långsiktig och avgörande framtidsfråga i staden.

I arbetet för att minska skillnaderna vänder vi oss till alla göteborgare med fokus på: god start i livet och goda uppväxtvillkor, förutsättningar för arbete, hållbara och jämlika livsmiljöer samt förutsättningar för delaktighet, inflytande och tillit. Flera grupper behöver i högre grad integreras i Göteborgssamhället genom arbete, sysselsättning och egen försörjning. De många nyanlända som kommer och har kommit till staden de senaste åren innebär ytterligare utmaningar för att lyckas i arbetet för ett mer jämlikt Göteborg. Det är en stor utmaning att ta emot och skapa förutsättningar för nyanlända att etablera sig i Göteborg. Vi behöver både ha fokus på bostäder och arbete för nyanlända, men också arbeta med värdegrundsfrågor, mänskliga rättigheter och demokrati.

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

De ekonomiska förutsättningarna inom kommunsektorn de kommande decennierna kommer försämrats enligt de prognoser som tagits fram av SLK. I skenet av det och de stora utmaningar vi har för att bygga ett mer jämlikt Göteborg har vi en stor utmaning framför oss som behöver mötas på nya sätt. Det finns en stor potential i staden och bland stadens 54 000 medarbetare. En viktig nyckel för förändring är att utveckla vår samverkan för att nå ännu större effekt i vårt välfärdsarbete. Arbetet med att bryta barriärerna mellan organisationer, såväl förvaltningar och bolag behöver prioriteras med ett gemensamt fokus på vår sammantagna leverans i våra kommunala grunduppdrag. Vi behöver i allt högre utsträckning fokusera på målen i relation till göteborgarna och mindre utifrån våra organisationer. Det blir än viktigare när staden kommer genomgå flera stora omorganisationer som riskerar att leda till ett inåtperspektiv. Vi ser även att samverkan med externa aktörer, framförallt statliga myndigheter och Västra götalandregionen är en nyckelfaktor för att lyckas liksom civilsamhället och näringslivet.

Vi behöver i staden arbeta med samhällsekonomiska beräkningar och mer inriktat mot fler tidiga och förebyggande insatser för att minska de mer kostsamma insatser inom socialtjänstens område. Det är ett sätt att möta de stora ekonomiska utmaningar vi står inför men som också kräver ett långsiktigt nationalekonomiskt perspektiv. Vi har ett

arbete framför oss för att hitta formerna och vi har inte rådighet över alla beslut.

Viktiga interna framtidsfrågor

Förvaltningens förmåga att leverera utifrån nämndens grunduppdrag enligt reglementet är och ska alltid vara högsta prioritet. Nämndens verksamhet är diversifierad med många mål och uppdrag som styr inom ramen för våra sex huvudprocesser. Det ställer höga krav på ledning och styrning. Nämnd och förvaltning behöver i ännu högre utsträckning fokusera och utveckla kärnverksamheterna för att nå högre måloppfyllelse och kostnadseffektivitet och därmed stödet till stadsdelarna i deras befolkningsansvar.

För att lyckas behöver nämnd och förvaltning hantera styrningen så att antal mål och uppdrag minskar. Den stora mängden mål och uppdrag som styr nämndens verksamhet tar mycket resurser som riskerar att succesivt underminera förmågan att utveckla kärnverksamheterna. Mest påtagligt är det på ledningsnivå då strategier och utredningsarbete tar mycket tid.

Kompetensförsörjning

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

2.7 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

2.7.1 Ekonomisk uppföljning av flyktingmottagandet

Kostnader och intäkter

Verksamhet/Insats	Kostnader	Statsbidrag	Övriga intäkter	Nettokostnad
Kostnader för ej belagda platser för ensamkommande (tkr)	-49 000			-18 000
Boende för ensamkommande	-322 376	186 390	110 176	-25 810
Etableringsenhet, Integrationscentrum, Flyktingadministration	-120 528		9 250	-111 278
Mellanboende	- 6 837		2 602	- 4 235
Övrigt	-10 792	1 551	1 576	-7 665

Redovisade kostnader för ej belagda platser är kalkylerade kostnader för 2017.

Kostnaderna har minskat kraftigt jämfört med föregående år. Minskningen kommer från boende för ensamkommande flyktingbarn. Året har präglats av ett mycket stort omställningsarbete för att anpassa verksamheten till det minskade antalet ensamkommande samt till en lägre ersättningsnivå. Många boenden i egen regi har avvecklats och entreprenadavtal har upphört. Boende för ensamkommande var under första halvåret statsbidragsfinansierat men 1 juli infördes köp-sälj mot stadsdelsförvaltningarna.

Den kalkylerade kostnaden år 2017 för ej belagda platser inom boende för ensamkommande är 49 000 tkr brutto och 18 000 tkr netto. Det inkluderar både ankomst och anvisning och består av övertalig personal, tomma lokaler och ersättning för tomma platser.

Stora delar av kostnaden för obelagda platser under början av året täcks av statsbidrag.

Priset som stadsdelsförvaltningarna betalar för köpta platser är baserat på 90 procent beläggning.

Verksamheterna Integrationscentrum och Etableringsenheten har ökat i omfattning. Dessa verksamheter liksom Flyktingadministrationen övergick från att vara statsbidragsfinansierade till att vara kommunbidragsfinansierade.

Förvaltningen har till följd av bosättningslagen haft kostnader för mellanboenden. De flesta lokaler från avvecklade boenden för ensamkommande används för mellanboende.

Förvaltningen har fått utökat kommunbidrag för insatser till asylsökande som fyller 18 år. Större delen har betalats ut som föreningsbidrag.

Statsbidrag från Migrationsverket

	2017-12-31	2016-12-31
Kostnader som nämnden har sökt eller avser att söka statsbidrag för från Migrationsverket avseende 2017 eller tidigare och där nämnden ännu inte har fått beslut	352 000	
Intäktsbokförda fordringar på Migrationsverket	257 589	432 464

2.7.2 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah

	Kvartal 4 2017	Totalt 2017
Antal anmälningar enligt Lex Maria	0	0
Antal anmälningar enligt Lex Sarah	2	3

En samlad rapportering av anmälningar enligt Lex Sarah lämnas till nämnden i särskilt ärende i februari 2018.

Åtgärder på övergripande/strukturell nivå

Kompetensutveckling i grundläggande evidensbaserade förhållningssätt i utförarverksamheter inom socialtjänsten (huvudsakligen motiverande samtal, MI) påbörjas för all personal inom området boenden för ensamkommande barn.

Socialt ansvarig samordnare (SAS) har i december 2017 rapporterat mönster och återkommande områden i lex Sarahutredningar i förvaltningen 2016-2017 till förvaltningsledningen. Följande områden har identifierats och diskuterats:

- Behov av kvalitetssäkring vid stora organisations/metodförändringar
- Behov av avvägning mellan ökade krav på integritet och självbestämmande i lagstiftningen och behov av gränssättning, stöd och omsorg vid arbete i enskilda ärenden
- Se över eventuellt behov av förvaltningsgemensamma rutiner för kontakt med och stöd till anhöriga vid dödsfall/allvarliga händelser

2.7.3 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Enligt riktlinjen för styrning, uppföljning och kontroll ska nämnder och styrelser årligen utvärdera sitt system för styrning, uppföljning och kontroll för att förbättra effektiviteten. Förvaltningen har utifrån en mall från Stadsledningskontoret gjort en bedömning som presidiet sedan tagit del av. Bedömning omfattar kultur, planering och uppföljning, riskbaserad styrning och åtgärder och förbättringsarbete, vilket motsvarar krav i riktlinjen.

Sammantaget bedöms nämndens system för styrning, uppföljning och kontroll vara tillräckligt effektiv. En styrka är att det finns en tydlig planerings- och uppföljningsprocessen som leder till att nämnden får relevant information för att kunna ta sitt ansvar i planeringen av verksamheten. I uppföljningen finns förbättringsområden samt hantering av brister och problem.

Kultur

Ledningen på samtliga nivåer visar efterlevnad av förhållningssätt och regelverk. Arbetskultur och medarbetarskap är högt prioriterade frågor och ett arbete pågår. Förvaltningen har arbetat för att öka kunskapen och medvetenheten om oetiskt beteende genom samtal på arbetsplatsträffar om bisyssla, mutor och jäv med stöd av ett gemensamt material. Det finns ett stort fokus på chefs- och ledarskapsfrågor och ledningen på alla nivåer arbetar för ett kommunikativt klimat.

Planering och uppföljning

En styrka är att nämnden får relevant information för att ta sitt ansvar i planeringen av verksamheten genom en tydlig planerings- och uppföljningsprocess. Arbetssätt finns på plats och gemensamma dagar och återkommande dialog mellan nämnd och förvaltning ger nämnden information för planeringen framåt. Det bidrar också till att bygga tillitsfulla relationer. Rapporteringen till nämnden följer Göteborgs stads struktur för uppföljning och extra ekonomisk lägesrapport och rapporteringar vid behov ger nämnden relevant information för att ta sitt ansvar.

Förbättringsområden har identifierats i uppföljningen. Uppföljning och rapportering av de politiska målen behöver i högre grad utgå från de strategier nämnden beslutat. Uppföljningen av kärnverksamheten behöver utvecklas för att i högre grad innehålla analys och visa på effekter, samt tydligare förmedla de viktigaste slutsatserna.

Riskbaserad styrning

Förvaltningen arbetar aktivt med riskhantering på alla nivåer och de viktigaste riskerna sammanställs i en samlad riskbild. Utifrån den samlade riskbilden har nämnden beslutat om en intern kontrollplan för kontroll av processer och rutiner, samt en åtgärdsplan med åtgärder för att hantera väsentliga risker. Nämnden har varit involverad i processen.

Åtgärder och förbättringsarbete

Ett *förbättringsområde* är att se till att brister och problem analyseras för att förstå och åtgärda grundorsaken till att de uppstår. Alla dokumenterade avvikelser analyseras inte, däremot fungerar hanteringen av allvarliga avvikelser och lex Sarah. Förbättringsarbete pågår under 2018 och avvikelser kommer regelbundet följas upp av förvaltningsledningen.

2.7.4 Sponsring

Social resursnämnd har inte fattat beslut om sponsringsåtagande eller tagit emot sponsring under 2017.

2.7.5 Intern kontroll efter extern granskning

Social resursförvaltning har genomgått stora förändringar och har kontinuerligt fått fler uppgifter sedan förvaltningen startade 2007. Det stora flyktingmottagandet från 2015 och fram till 2017 innebar en extrem situation med mycket stora påfrestningar på förvaltningen och verksamheten. Läget som uppstod under flyktingkrisen bekräftade

vikten av att det sektorsövergripande arbetet i staden är väl förberett för krissituationer, eftersom det ömsesidiga beroendet mellan förvaltningarna är mycket starkt. Det exceptionella läget under 2015 och framåt medförde att ledning och styrning samt samverkan mellan stadens förvaltningar inte fullt ut fungerade, vilket granskningsrapporter och stadsrevisionens rapport för 2016 visade.

Under 2017 genomförde Social resursnämnd en extern granskning för att lära av erfarenheterna och skapa bättre beredskap inför framtiden. Rapporten från granskningen, *Ledning, styrning, upphandling och samverkan under extraordinära förhållanden*, visar att det finns etablerade strukturer för styrning och ledning och tilliten mellan nämnd och förvaltning beskrivs som god. Den visar också att rekommendationer om upphandling som framkommit i andra granskningar har åtgärdats och att det finns förutsättningar för bättre samverkan vid extraordinära förhållanden. Lärdomar från flyktingkrisen och granskningarna har bidragit till att nämnden förbättrat hanteringen av styrning och ledning. Av slutsatsen i rapporten framgår att nämnden framför allt bör värdera och analysera vad det innebär att vara i ständig förändring och hur det kan påverka ledning, styrning och tillit.

Rapporten innehåller förslag till åtgärder inom:

- ledning och styrning
- upphandling
- samverkan

Utifrån en sammanställning av genomförda åtgärder kopplat till ovanstående områden kan konstateras att nämnden har tagit sitt ansvar i styrning och ledning. Inom vissa områden behöver nämnd och förvaltning fortsätta dialogen; tillit och system för styrning och ledning kopplat till förändringar. Inom inköp pågår ett utvecklingsarbete för att möta behoven som finns. En samlad rapportering lämnas till nämnden i separat ärende i samband med årsrapporten.

2.8 Resultat enligt organisationsstrukturen

Resultat i tkr per sektor/avdelning	Nämndbidrag	Årets resultat	Budgeterat resultat	Utgående eget kapital
Boende och socialjour	154 777	-9 780	0	0
Stöd till familjer och individer	129 936	-115	0	0
Funktionsstöd	83 325	-4 463	0	0
Social utveckling	157 918	12 760	0	0
Integration	125 697	-14 678	0	0
Övrig verksamhet	50 315	30 094	-6 500	0
SUMMA	701 967	13 818	-6 500	0

Nedan redovisas resultatet per verksamhetsområde.

Boende och socialjour

Verksamhetsområdet redovisar ett negativt resultat på -9 780 tkr.

Inom området är det budgetavvikelse inom verksamheten för äldreboende som belastar resultatet mest. Totalt överskrider verksamheten för äldreboende budget med 6 836 tkr. De största kostnadsposterna som avviker är de för personal, reparations- och förbrukningsmaterial, larminstallation och köp av tjänster.

En annan verksamhet som redovisar en större negativ budgetavvikelse är Akutboende och Bostad först, totalt överskrider verksamheten budget med 2 978 tkr. Avvikande kostnadsposter här är reparationer, förbrukningsmaterial och köp av bevakningstjänster.

En tredje verksamhet som redovisar en större negativ budgetavvikelse är Socialjouren. Total överskrider budgeten med 1 813 tkr. Avvikande kostnadsposter för verksamheten är personal, lokal, försörjningsstöd och bevakningstjänster.

Stöd till familjer och individer

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat som marginellt understiger budget, -115 tkr.

Stöd till familjer och individer har en budget i balans år 2017. Resultatet för de enskilda enheterna varierar men på verksamhetsnivå balanseras resultatet. Störst budgetavvikelser har Familjerätten, som redovisar ett underskott på -3 401 tkr, Ungdomsenheten fält, som uppvisar ett överskott på 2 611 tkr och Kris och Relationsenheten, som uppnår ett överskott på 955 tkr. Verksamhetsområdet har under året haft ett godkännande att gå med underskott på totalt -2,1 mkr. Förvaltningens rådande sparbeting under året har bidragit till att verksamhetsområdet medvetet avvaktat med att tillsätta vakanser inom Ungdomsenheten fält för att balansera upp familjerättens underskott

Underskottet inom Familjerätten beror på högre personal- och övriga kostnader jämfört med budget till följd av ökad efterfrågan och ökat behov av bland annat tolktjänster och större lokaler. Samtidigt har Ungdomsenheten fält haft svårigheter att tillsätta sina tjänster till följd av bland annat den omorganisationen som skett inom polismyndigheten.

Inom Kris och Relationsenheten beror den positiva avvikelsen främst på minskade personalkostnader och ökade bidragsintäkter.

Funktionsstöd

Verksamhetsområdet redovisar ett negativt resultat på -4 463 tkr.

Inom området redovisar verksamheterna både positiva och negativa avvikelser. Störst budgetavvikelser har verksamheterna Korttidshem, som redovisar ett underskott på -6 156 tkr, Lägrerverksamhet, som uppvisar ett överskott på 4 910 tkr, Förvaltarenhet mm, som överskrider sin budget med -2 295 tkr och Eldorado, som uppnår ett negativt resultat på -907 tkr.

Korttidshems negativa budgetavvikelse grundar sig i en allt för låg beläggningsgrad, som resulterat i lägre intäkter, och att verksamheten inte lyckats parera det minskade intäktsflödet med att minska kostnadssidan i samma omfattning. Intäkterna minskade i jämförelse med budget med -4 179 tkr, personalkostnaderna ökade med -173 tkr och kostnaderna för tjänster välfärd och utbildningsinsatser ökade med -1 208 tkr.

Lägrerverksamheten ökade under perioden intäkterna med 5 266 tkr, utan att i motsvarande omfattning öka sina kostnader. Kostnadsökningen uppgick till -355 tkr.

Förvaltarenheten mm redovisar ett underskott på -2 295 tkr. Under året har intäkterna minskat med 614 tkr jämfört med budget, samtidigt som kostnaderna totalt ökat med -1 680 tkr, fördelat med -1 275 tkr personalkostnader och -405 tkr övriga kostnader. Av underskottet på -2 295 tkr står Förvaltarenheten för merparten, -1 633 tkr.

Eldorados verksamhet uppvisade ett underskott på 906 tkr. Främsta orsaken till underskottet är minskade försäljningsintäkter för daglig verksamhet, -910 tkr.

Social utveckling

Verksamhetsområdet redovisar ett positivt resultat på 12 760 tkr.

För att hantera det stora besparingskrav som uppstod kopplat till omställningen inom integrationsområdet har Social utveckling bidragit till besparingar genom att inte genomföra alla uppdrag och sänka ambitionsnivåerna. Överskottet på 12 760 tkr består av ökade intäkter på 4 275 tkr, minskade personalkostnader med 4 134 tkr och en minskning av övriga kostnader med 4 351 tkr.

De verksamheter som under året nedprioriterats är bland annat Samverkan, Kvinnors organisering, VINR folkbildning och Ung och trygg.

Integration

Verksamhetsområdet redovisar ett negativt resultat på -14 678 tkr.

Årets resultat är avsevärt bättre än oktober månads prognos, som var -21 000 tkr. Resultatförbättringen jämfört med prognos beror dels på utökat kommunbidrag, men också på lägre kostnader för asyl- och putboende och högre intäkter för samhällsorientering än vad som tidigare beräknats.

Större delen av verksamhetsområdets underskott beror på en överkapacitet av boendeplatser för ensamkommande flyktingbarn samt en eftersläpning i anpassningen till ändrade ersättningsregler. År 2017 har präglats av ett mycket stort omställningsarbete. Förvaltningen har lagt ner nio HVB-hem i egen regi under året som en anpassning till det minskade antalet ensamkommande och har haft avvecklingskostnader för övertalig personal med mera. Även antalet platser inom IOP-avtalet har minskat och platser har omvandlats från HVB till stödboende. IOP-avtalens utformning innebär att utförarna får ersättning även för obelagda platser medan förvaltningens intäkter från och med april baseras på belagda platser. Från 1 juli tillämpas försäljningsverksamhet mellan förvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. Etableringsenheten redovisar ett överskott som beror på utökat kommunbidrag samt att personalkostnaderna är lägre än budget på grund av vakanser. Etableringsenhetens kostnader för bistånd är totalt något högre än vad som budgeterats. Integrationscentrum redovisar ett överskott till följd av högre intäkter för samhällsorientering än vad som budgeterats. Verksamheten Mellanboende är delvis ofinansierad och redovisar ett underskott på -1 017 tkr.

Övrig verksamhet

Övrig verksamhet redovisar ett positivt ekonomiskt resultat på 30 094 tkr.

Överskottet beror till största delen på att del av budgeterade medel för nya uppdrag inte förbrukats samt budgetjusteringar till centralt ansvar efter nämndens beslut om åtgärdsplan för budget i balans. Underskott inom området omfattar främst förvaltningens IT-verksamhet som överskrider budget med -4 453 tkr och förvaltningens lokaler på Gårdavägen, som redovisar en negativ avvikelse på -3 901 tkr.

3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag

3.1 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges prioriterade mål

Bedömning av Måluppfyllelse

Grön = God

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

Gul = Viss

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

Röd = Ingen

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

Blå = Svårbedömt

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

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

Mål	Bedömning av uppnådd måluppfyllelse	Eventuell kommentar
Göteborg ska vara en jämlik stad	 Viss	
De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla stadens verksamheter	 Viss	
Den strukturella könsdiskrimineringen ska upphöra	 Viss	
Göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande ska öka	 Viss	
Idrotts- och föreningslivet ska nå fler målgrupper	 Viss	
Livsvillkoren för personer med fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning ska förbättras.	 Viss	
Individ- och familjeomsorgen ska skapa mer jämlika livschanser för stadens invånare	 Viss	
Alla elever ska oavsett bakgrund nå målen inom skolan och kunna utvecklas till sin fulla potential		Nämnden arbetar inte aktivt med målet.
Äldres livsvillkor ska förbättras	 Viss	
Göteborg ska minska sin miljö- och klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp	 Viss	
Bostadsbristen ska byggas bort och bostadsbehoven tillgodoses bättre		Nämnden arbetar inte aktivt med målet.
Det hållbara resandet ska öka	 God	
Sysselsättningen för grupper långt ifrån arbetsmarknaden ska öka		Nämnden arbetar med målet inom målet: Göteborg ska vara en jämlik stad.
Göteborg ska vara en hållbar innovationsstad med ökande jobbtillväxt		Nämnden arbetar inte aktivt med målet.

Mål	Bedömning av uppnådd måluppfyllelse	Eventuell kommentar
Göteborgarnas möjlighet att turista i sin egen stad ska öka		Nämnden arbetar inte aktivt med målet.
Tillgängligheten till kultur ska öka		Nämnden arbetar inte aktivt med målet
Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska upphöra	■ Viss	
Göteborg ska öka andelen hållbara upphandlingar	■ Viss	

I bilaga till årsrapporten lämnas till Social resursnämnd en fördjupad uppföljning av nämndens prioriterade mål, Uppföljning av politiska mål 2017.

3.2 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
Ett långsiktigt program för Jämlikt Göteborg ska tas fram och alla stadens nämnder och styrelser ska involveras i arbetet.	Ja	Förvaltningen har tagit fram ett program för Jämlikt Göteborg. Det är bordlagt i kommunstyrelsen och tas upp i januari 2018.
Långsiktiga samhällsekonomiska beräkningar ska genomföras och fungera som ett stöd för ekonomistyrningen i arbetet med jämlikt Göteborg.	Ja	
Ett utvecklingsstöd för specifika satsningar inom ramen för jämlikt Göteborg ska inrättas.	Ja	
Likabehandlingsplaner ska tas fram utifrån samtliga diskrimineringsgrunder. Arbetet ska gälla ur både invånar- och medarbetarperspektiv.	Delvis	De flesta verksamheterna integrerar likabehandlingsfrågorna i sina verksamhetsplaner men arbetssättet är inte implementerat fullt ut.
Mötesplatser ska skapas för HBTQ-personer med särskilt fokus på unga transpersoner som ett led i det preventiva arbetet för gruppens hälsa.	Nej	Ej genomfört på grund av besparingar under 2017.
Fler boendeplatser för utsatta EU-medborgare ska inrättas genom idéburet offentligt partnerskap där det är möjligt att stanna längre än tre dagar.	Delvis	Antalet boendeplatser har inte ökat. Däremot är det färre utsatta EU-medborgare i staden och antalet bosättningar har minskat. Boendetiden är längre och inriktningen i vårt stöd är mer individualiserat och mer sociala insatser.
Ett idéburet offentligt partnerskap för arbetet med papperslösa ska inledas.	Ja	
Insatser ska göras för att det ska bli enklare att starta upp kvinnojourer.	Nej	Ej genomfört på grund av besparingar under 2017.
Talarstatistik ska föras under nämnd- och styrelsemöten minst tre gånger för att synliggöra könsskillnader. Statistiken ska bifogas protokoll.	Ja	
Kompetensen och kvaliteten i stadsdelarnas arbete med medborgardialoger ska utvecklas	Ja	

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
En plan för arbetet med sexualitet och SRHR ska tas fram	Delvis	Planen är framtagen men ej beslutad.
Koncept för att utveckla hur cykelkök ska spridas till fler stadsdelar ska utredas	Ja	
Andelen chefer födda utanför Norden ska öka kraftigt och aktivt följas upp	Nej	Under 2017 har antalet chefer i förvaltningen minskat till följd av omställningarna inom Integrationsområdet.
Andelen kvinnliga chefer inom manligt dominerade verksamheter ska överstiga andelen kvinnor inom samma verksamhet		Ej relevant för förvaltningen
Friskvårdsbidraget ska höjas med 200 kronor per person	Ja	

3.3 Sammanfattande uppföljning av processägarskap

Jämlikt Göteborg

Social resursnämnd är processägare för kommunfullmäktiges mål *Göteborg ska vara en jämlik stad*.

Samordning av arbetet och bredare representation

Samordningsgruppen driver det strategiska förändringsarbetet och hanterar många av de hinder och målkonflikter som finns, både inom staden och med andra aktörer. Under 2017 har förvaltningen fortsatt att bredda ansvaret och delaktigheten i arbetet med Jämlikt Göteborg. Från och med 2018 kommer representationen i samordningsgruppen breddas ytterligare med fler förvaltningar och med nytt område om delaktighet och inflytande. För att stärka det tvärssektoriella arbetet och hela staden-perspektivet har ansvariga direktörer i samordningsgruppen bildat kluster med direktörer i staden för de mål och uppdrag som är kopplade till målet om att Göteborgs Stad ska vara en jämlik stad i kommunfullmäktiges budget 2018.

Samarbete med andra aktörer

En viktig del av processägarskapet är att samordna arbetet mellan Göteborgs stad, civilsamhället, näringslivet och andra myndigheter. Det handlar om att lära av varandra men även att samarbeta kring processer och frågor för bättre effekt och måluppfyllelse. Ett exempel är att Göteborgs Stad har tecknat avtal med Västra Götalandsregionen för att samverka och samarbeta i etablering av familjecentraler. Målet är att det ska finnas familjecentraler i alla stadsdelar och fler där de behövs som mest. I Göteborg finns nu nio familjecentraler. Under året har familjecentraler i Majorna-Linné och Lövgärdet startat och ytterligare fem är planerade i Norra Biskopsgården, Gamlestaden, Sannegården, Opaltorget och Munkebäck. Från 2017 finns även koordinatörer på plats i varje stadsdel för att samordna familjecentralerna och det familjecentrerade arbetet. Samverkan med Västra Götalandsregionen kommer att stärkas ytterligare under 2018 genom utvecklingen av utökade hembesök utifrån den så kallade Rinkebymodellen. Därmed säkerställer vi att det familjecentrerade arbetssättet når ut till de som behöver insatser mest.

Samhällsekonomiska beräkningar

Vi har påbörjat arbetet med samhällsekonomiska beräkningar och analyser i samverkan med SKL. Här ser vi generellt utifrån de frågor vi arbetar med idag ett behov av att

utveckla verksamheternas metoder, arbetssätt och uppföljning. På generell nivå behöver vi påverka de strukturella förutsättningarna så att resurserna används mer till förebyggande och tidiga insatser än till akuta insatser. Resurserna behöver också användas så att de gynnar jämlikhet och sammanhållning utifrån ett hela-staden-perspektiv.

Förändringsarbete och program för Jämlikt Göteborg

I rollen som processägare bidrar förvaltningen till måluppfyllelse genom att på olika sätt stödja stadens verksamheter i förändringsarbetet. I det ingår kommunikation, olika kompetenshöjande insatser, events och produktion av underlag, som styrdokument och rapporter. Under året har vi tagit fram ett program för ett jämlikt Göteborg. Programmet pekar ut fyra viktiga målområden samt strategier för vad som behöver hända för att vi ska nå målet att Göteborg ska bli en mer Jämlik stad. I programmet har även perspektivet mänskliga rättigheter utvecklats, förstärkts och integrerats. Social resursnämnd beslutade om programmet i november och det ligger för beslut i kommunfullmäktige i januari 2018. I programmet har frågan om sammanhållning, delaktighet, inflytande och tillit tydligare införlivats. Ett nytt område kring delaktighet, inflytande och tillit och en bredare representation i samordningsgruppen bidrar till att staden får bättre förutsättningar att mer strategiskt arbeta med området.

Jämlikhetsrapporten 2017 presenterades under jämlikhetskonferensen i december för 1150 av stadens medarbetare och politiker. Rapporten presenterar en del ny kunskap och vissa förändringar i staden sedan föregående rapport som togs fram 2014.

Engagemang en framgångsfaktor

Det finns idag en stark vi-känsla och ett stort engagemang i arbetet med Jämlikt Göteborg på strategisk chefsnivå i staden. För att lyckas med Jämlikt Göteborg är det dock avgörande att det finns ett engagemang som genomsyrar hela organisationen och de medarbetare som direkt möter invånarna. Som processägare börjar vi ta oss an utmaningen att skapa delaktighet och ansvarskänsla i stadens kärnprocesser.

Fortsätta bygga starka allianser

Vi behöver också fortsätta att bygga starka allianser med viktiga aktörer för att nå framgång. Därigenom förstärker vi det tvärsektoriella arbetet som leder till högre måluppfyllelse. Vi behöver också fokusera ytterligare på strukturella förutsättningar för att kunna stärka och utveckla den tvärsektoriella styrningen och arbetet samt hela staden-perspektivet. Det är viktiga förutsättningar för att kunna uppnå målet om ett jämlikt Göteborg.

Individ- och familjeomsorgen ska skapa mer jämlika livschanser för stadens invånare

Social resursförvaltning är tillsammans med SDF Askim-Frölunda-Högsbo processägare för målet *Individ- och familjeomsorgen ska skapa mer jämlika livschanser för stadens invånare*. Inför 2017 var utgångspunkten för processägarskapet att börja ta oss an det nya prioriterade målet inom ramen för arbetet med *Jämlikt Göteborg*. Under 2017 har vi utifrån en dialog med stadsdelen fördjupat oss i frågan och då kommit fram till ett antal utgångspunkter som är tänkta som en gemensam strategi för staden för att ha särskild påverkan på måluppfyllelse inom Individ- och familjeomsorgens ansvarsområde.

Koppling till målet Göteborg ska vara en jämlik stad

Utgångspunkten är fortfarande att det ska finnas en tydlig koppling till målet *Göteborg ska vara en jämlik stad*, vilket innebär att sektorn IFO-FH på olika sätt bidrar till att

förtydliga Individ- och familjeomsorgsperspektivet i de fem fokusområdena. Under året har både stadsdelarna och Social resursförvaltning haft representanter i samtliga fokusgrupper.

Fokus på två av kärnprocesserna

Utöver delaktigheten i det övergripande arbetet med Jämlikt Göteborg vill vi i processägarskapet framöver lägga särskilt fokus på två av kärnprocesserna inom Individ- och familjeomsorgen i Göteborg. Det handlar om att stärka de för staden gemensamma socialtjänstprocesserna "utreda och bedöma behov", samt "erbjuda och genomföra insatser". Syftet är att stödja utvecklingen av ett långsiktigt och kunskapsbaserat arbete inom socialtjänsten där vi bidrar till att ge invånarna mer jämlika förutsättningar och där medarbetarnas kunskap tas tillvara och brukarnas röster blir hörda. Under hösten 2017 har dessa strategiska inriktningar och utgångspunkter informerats till presidierna i de två nämnderna med processägarskap, i nätverket med direktörer inom stadsdelssektorn och i nätverken för sektorschefer och områdeschefer inom IFO-Funktionshinderområdet.

Ny utvecklingsenhet

En processledare har rekryterats för att stödja genomförande av uppdraget som nämnden fått för 2018. Uppdraget innebär att skapa en utvecklingsenhet för socialtjänst- och funktionshinderområdet i staden. Uppdraget bör ha stark koppling till att stödja stadens arbete med det prioriterade målet.

3.4 Uppföljning av nämndens uppdrag

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
Förvaltningen ska redovisa hur arbetsmiljöarbetet fortskrider, sjuktalens utveckling, samt hur dialogen med de fackliga organisationerna och de förtroendevalda på arbetsplatserna fungerar	Ja	

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

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

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

Inriktningen för målet är att utveckla och förbättra dokumentationen och systematiken i planering och uppföljning samt öka kund- och brukarinflytandet utifrån verksamheternas olika behov. Sammantaget tar verksamheterna steg framåt, alltfler enheter mäter kunder- och brukarnas nöjdhet och nytta av våra insatser och har börjat arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål.

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

Förbättrad dokumentation

Vi har sett att det finns en osäkerhet i vilka krav som ställs på vår sociala dokumentation. Det gäller främst i genomförandeplaner och journaler. För att säkerställa kvaliteten kommer vi genomföra en gemensam utbildning i social dokumentation under 2018. Utbildningen kommer att återkomma kontinuerligt.

Förvaltningen behöver bli bättre på att dokumentera egenkontroller. Det blev tydligt i exempelvis en av stadsrevisionens rapporter.

Flera verksamheter har börjat att följa upp och dokumentera insatser som avslutas trots att de inte är helt genomförda samt de kunder eller brukare som vi vet inte varit nöjda. Det kan vara svårt att nå personerna och kräver en hel del arbete av verksamheterna men ger bra underlag till förbättringsarbetet.

Fortsatt hög kund- och brukardelaktighet

Social resursförvaltning har ett tydligt kund- och brukarfokus. Det är en förutsättning för ett bra kvalitetsarbete. Vi ser att fokuset håller i sig trots interna utmaningar med organisationsförändringar och personalomsättning. Det är en styrka.

Våra verksamheter känner sina målgrupper och använder olika tillvägagångssätt och metoder för nå så många som möjligt. När vi använder flera olika metoder säkerställer vi att våra kunder och brukare får möjlighet att vara delaktiga och i vissa fall få ett direkt inflytande över verksamheten och sin egen situation.

Synpunktshantering är ett utvecklingsområde

Synpunktshantering är ett av flera viktiga verktyg för våra kunders och brukares delaktighet. Under 2017 har förvaltningen tagit fram ett systemstöd och en rutin för att mer systematiskt hantera synpunkter i förvaltningen. Under hösten påbörjades implementeringen och resultat väntar vi kunna följa upp längre fram.

Arbetet med avvikelser - ett fortsatt utvecklingsarbete

Hanteringen av avvikelser behöver förbättras. Vi vet att inte alla avvikelser analyseras och det kan leda till att viktiga avvikelser inte uppmärksammas och åtgärdas.

Vi behöver förbättra arbetet med processer

Välfärdens processer är gemensamma processer för välfärdsområdet. Välfärdens processer är kända i förvaltningen och är utgångspunkten för flera verksamheter. Inom välfärdens processer ingår exempelvis socialtjänstprocessen, nyanländaprocessen och hälso- och sjukvårdsprocessen. Socialtjänstprocessen är en av förvaltningens huvudprocesser och den är direkt kopplad till lagkrav. För att säkerställa kvaliteten och att vi följer Socialstyrelsens föreskrifter behöver vi strukturera upp och stärka stödet till verksamheterna och cheferna.

Under 2017 har processarbetet lyfts som ett utvecklingsområde. De verksamheter som arbetar med socialtjänst har krav från Socialstyrelsen att kartlägga processer i våra verksamheter där det kan finnas behov av att effektivisera samt hitta förbättringsområden. Det är också utifrån verksamheternas huvudprocesser som en del av egenkontrollen och riskhanteringen genomförs. För att kunna göra kontroller och riskanalyser utifrån våra uppdrag krävs det att medarbetare och chefer är överens om vilka som är verksamhetens processer. Vi vill säkerställa att våra kunder och brukare får största möjliga nytta av våra verksamheter och då behöver vi säkerställa att vi gör rätt saker på rätt sätt med rätt kvalitet. Arbetet med våra interna processer pågår men behöver stärkas ytterligare.

Utvecklingsbehov

- Förbättra kvaliteten i vår sociala dokumentation.
- Vi behöver bli bättre på att dokumentera vår egenkontroll.
- Vi behöver stärka systematiken i vårt arbete med våra kunder och brukares delaktighet och inflytande. Det viktigaste är att vi hittar en systematik där det finns en balans mellan dokumentationskrav och nyttan för vår verksamhetsutveckling.
- Synpunktshanteringen är i fokus under 2018.
- Avvikelsehanteringen är också i fokus under 2018.
- Stärka stödet till chefer inom välfärdens processer.
- Förbättra arbetet med förvaltningens interna processer.

4 Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde

4.1 Boende och socialjour

Uppföljning av verksamheten

Verksamhetsområdet Boende och socialjour arbetar för att minska antalet personer i hemlöshet, samt hjälpa människor som är i omedelbart behov av hjälp. När någon blir utskriven från våra boenden innebär det ofta att de hamnar i akut hemlöshet vilket drabbar individen såväl som samhället. Vår ambition är därför att minska dessa utskrivningar så långt det är möjligt.

Socialjouren

Efter en turbulent tid har Socialjourens uppdrag renodlats. Placeringskansliet, uppdrag kopplat till trafficking och människohandel, SMADIT och körkortsärenden har flyttats till andra verksamheter under året. Mycket kraft och energi har gått till att stabilisera organisationen. Socialjouren deltar i Islandsprojektet som erbjuder snabbt stöd för familjer som upplevt akut våld i hemmet. Arbetet sker i samverkan med bland annat polis, åklagare, sjukvården och stadsdelarna.

Strävar efter ökat kvarboende

Under hösten har vi arbetat fram en enkät som personal ska använda vid samtliga utflyttningar, så att vi kan kartlägga hur många personer som flyttar utan planering och vad anledningen till det är. Med hjälp av metodarbete hoppas vi till exempel kunna minska antalet utskrivningar på grund av hot eller våld. Händelseanalys ska också göras vid sådana utskrivningar för att säkerställa att vi noga går igenom vad som hände och hur vi ska kunna förebygga liknande incidenter.

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

Bostad först

Under året har 21 personer flyttat in i förvaltningens Bostad först lägenheter. Antalet hyresgäster är 61. Kvarboendeprocenten ligger på 90 procent vilket överträffar de siffror som internationell forskning visar. Som en följd av att antalet hyresgäster ökat har det förekommit fler uppsägningar av kontrakt och fler varningar. Samtidigt har antalet personer som fått eget kontrakt blivit fler.

IOP-avtalet med Räddningsmissionen har 2017 inneburit att Räddningsmissionen utgör ett jämbördigt tillskott till stadens Bostad först-verksamhet. I dagsläget ansvarar Räddningsmissionen för kontakten med fem av hyresgästerna. Tanken är också att de ska kunna bistå med lägenheter från privata värdar. Ju fler människor som får lägenhet i Bostad först desto färre personer med komplex problematik behöver vara i akut hemlöshet.

Inom könsblandade verksamheter som riktar sig till personer i hemlöshet är kvinnor alltid i minoritet. Därför är det intressant att det inom vår Bostad först-verksamhet ser annorlunda ut. Här är hälften av hyresgästerna kvinnor vilket är ett tecken på att boendeformen är viktig utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Genom att komma bort från kollektiva boenden där kvinnor är i ständig minoritet, kan de själva välja vilka de träffar

i högre utsträckning. På samma sätt kan en egen lägenhet fungera skyddande även för andra grupper, exempelvis HBTQ-personer som utsätts för hedersrelaterat våld, hot eller förtryck.

EU-migranter och papperslösa

Arbetet med EU-medborgare har utvecklats. Under våren avtalade förvaltningen om ett nytt IOP-avtal. Innehållet möter aktuella behov och består av uppsökande verksamhet, dagcentral, logi, vägledning och information samt en familjecentral, som är under uppbyggnad. Vi ser fortsatt behov av att planen som rör EU-medborgare sprids och har två utbildningstillfällen planerade för chefer och socialsekreterare för att implementera planen i staden.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Vi behöver fördjupa vårt arbete med kartläggning av oplanerade utskrivningar för att förebygga dessa i så hög utsträckning som möjligt. Ett annat redskap för att förbättra vårt arbete är händelseanalyser där särskilda incidenter går igenom på ett strukturerat och metodiskt sätt. Vi kommer i samverkan med framförallt sjukvården, att fokusera på koordinerade insatser i förhållande till vissa enskilda personer, som ställer höga krav på våra verksamheter.

Staden har en ny placeringsorganisation genom SPINK (Samordnad Placerings och INKöpsfunktion). Placeringskansliets verksamhet i förvaltningen upphörde vid årsskiftet. Den nya organisationen kommer att kräva nya arbetssätt och anpassningar.

Vi har under året konstaterat att vi har ett stort antal barn i våra verksamheter varför vi under nästa år kommer att fokusera barnperspektivet i högre utsträckning.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

För att ta reda på våra brukares behov och uppfattningar använder vi oss bland annat av synpunktshantering och olika kartläggningsverktyg. Många synpunkter hanteras och åtgärdas redan när de lämnas in medan andra kräver mer arbete och dokumenteras. De flesta verksamheter har också husmöten där de boende har möjlighet att framföra frågor till personalen.

Inom verksamhetsområdet har vi ett verksamhetsråd med representanter för ledning, medarbetare och brukare. Gruppen för diskussioner om verksamhetsutveckling och har också dragit igång olika projekt och arrangemang. Under hösten hölls en heldag på temat social exkludering där brukare tillsammans med personal anordnade och deltog i föreläsningar och paneldebatter.

Under året har också ett musikprojekt dragit igång efter en idé framvuxen i verksamhetsrådet. Varje tisdag träffas de som vill i Linnékyrkan och sjunger och spelar tillsammans. Såväl personal som brukare medverkar och gruppen har framträtt vid ett flertal tillfällen och har även blivit uppmärksammade i media.

Öppna verksamheter

Huldass Hus och Villa Söder är öppna verksamheter som båda ger besökare möjlighet att delta i aktiviteter eller bara befinna sig i ett socialt sammanhang. Till stor del formas verksamheten utifrån besökarnas önskemål. Trots att Huldass Hus har renoverats under året och mindre än halva lokalytan stått till förfogande, har i genomsnitt 23 kvinnor per dag besökt verksamheten. 18 kvinnor har deltagit i aktiviteten "Vill du vara med och påverka - social mobilisering". Gruppen har ett flertal aktiviteter som syftar till att stärka kvinnornas position genom exempelvis kunskap kring fonder och fondansökningar, intressanta studiebesök och att hjälpa andra kvinnor.

	2014	2015	2016	2017
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	88 %	75 %*	86 %	86 %
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	88 %	75 %*	86 %	86 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Viktiga framtidsfrågor

Färre personer i hemlöshet

För att minska antalet personer i hemlöshet behöver vi arbeta med kvarboende i olika former, samt att i möjligaste mån förhindra oplanerade utskrivningar. Det gör vi redan men genom fortsatt metodarbete och mer strukturerat uppföljningsarbete hoppas vi kunna minska oplanerade utskrivningar på grund av hot eller våld i ännu högre utsträckning. Det kräver en genomgång av nuvarande riktlinjer och regler, men också ett fortsatt arbete med arbetsmiljön. När vi minskar utskrivningarna riskerar personalen att uppleva en ökad otrygghet, och därför är det avgörande att vi ser till att de får det stöd och den metodutveckling som de behöver.

Vi ser en allt tyngre problematik i våra boenden generellt och också i våra särskilda boenden Bergsjöhöjd och Kallebäck. Vi ser ett stort behov av att förbättra vår samverkan med sjukvården, framförallt psykiatri och beroendevården.

Brist på bostäder

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

Ekonomi

Vi strävar efter budget i balans, framför allt i våra kommunbidragsfinansierade verksamheter Bergsjöhöjd, Kallebäck och Socialjouren. På Bergsjöhöjd och Kallebäck ser vi fortsatta svårigheter utifrån flera aspekter och som vi behöver arbeta vidare med. En ökad vårdtyngd finns framförallt på Kallebäck. På Bergsjöhöjd uppgick medelåldern 2015 till 65 år vid inflyttning, 72 procent hade tidigare vårdats för alkoholmissbruk och 58 procent var dömda för brott.

På Socialjouren är ett intensivt arbete med nytt avtal och schema i balans färdigställt under året. En ny renodlad organisation är klar också utifrån det omställningsbehov som uppstod.

4.2 Stöd till familjer och individer

Uppföljning av verksamheten

Verksamhetsområdet erbjuder stöd inom områdena missbruk och beroende, ungdomar i riskzon, familj och relation, våld i nära relationer samt brottsutsatthet.

Metodutveckling för ökad tillgänglighet

Nästan alla våra brukare uppger att de är nöjda och att våra insatser bidrar till att deras situation förbättras. Vi får sällan in synpunkter och klagomål. Drivkraften i vår verksamhetsutveckling är oftast istället önskemål om att förbättra tillgängligheten, att nå fler, påverka en otillfredsställande kösituation och nå grupper vi idag inte når i

tillräcklig omfattning. För att bidra till en jämlik stad måste vi ta vårt ansvar att uppmärksamma särskilt utsatta grupper som inte får det stöd de är i behov av. Utgångspunkten i utvecklingsarbetet är i största möjliga mån kunskapsbaserad praktik, det vill säga att grunden är aktuell kunskap och forskning, våra brukares eller brukarorganisationers önskemål och/eller utvecklingsbehov vi själva har identifierat. Detta förutsätter att vi håller oss uppdaterade med aktuell forskning, följer upp och har en dialog om hur våra insatser fungerar, har en nära dialog med civilsamhället samt hög grad av brukardelaktighet. Att ange och dokumentera vad vi grundar våra metoder på är en nödvändighet, då är svårt att se kortsiktiga effekter av många av våra insatser.

Fler besökare och fler samtal på våra mottagningar

Under 2017 besöktes våra samtalsmottagningar av 5 483 personer, en ökning med 6 procent jämfört med 2016. Under 2017 genomförde vi 28 594 samtal, en ökning med 5 procent. Vi tror att ett förbättrat samarbete med andra aktörer, aktivt informationsarbete och medial uppmärksamhet är orsaker till att vi når fler. I ett fåtal verksamheter har antalet brukare och genomförda insatser minskat vilket till största delen beror på långvarig sjukfrånvaro eller förändringar i personalgruppen som påverkar kapaciteten.

Till framför allt två mottagningar, Kriscentrum för kvinnor och Familjerådgivningen, har vi fortsatt lång kö och vi arbetar med flertalet åtgärder för att korta väntetiden för brukarna. Det är önskvärt att de som söker stöd inte behöver vänta alltför länge, både utifrån motivation och risken att problemen förvärras. För icke biståndsbedömda insatser finns det inga lagstadgade skyldigheter i erbjudandet. Det gör det svårt att bedöma vad som är en rimlig prioritering mellan olika insatser i staden.

Under 2017 har vi, med anledning av det sparkrav som förvaltningens kommunbidragsfinansierade verksamheter har, tvingats göra ekonomiska åtstramningar på genomsnitt cirka 2 procent. Det är därför särskilt glädjande att vi trots det har lyckats träffa fler brukare och genomföra fler samtal än föregående år.

Förbättrad situation på Familjerättsbyrån

Under de senaste åren har trycket varit högt på Familjerättsbyrån. Inflödet av ärenden har varit stort och personalomsättningen hög. Inför 2017 fick Familjerättsbyrån utökade resurser, chefsledet förstärktes med ytterligare en gruppchef och rekrytering till fler tjänster kunde genomföras. Dessa åtgärder tillsammans med att inflödet av vissa ärendetyper har minskat under 2017, har gjort att situationen i verksamheten är mer stabil, handläggningstiderna kan hållas och väntetiden till samarbetssamtal har minskat betydligt. Det möjliggör också flera kvalitetshöjande åtgärder, dels förbättringar av det systematiska kvalitetsarbetet, dels olika aktiviteter för att förbättra medarbetarnas förutsättningar att utföra sina uppdrag.

Kriscentrum för kvinnors boende

Kriscentrum för kvinnors boende (KCK) hade lägre beläggningsgrad under 2017, 84 procent, jämfört med 90 procent året innan. 65 kvinnor bodde på KCK 2017 jämfört med 90 kvinnor 2016. Främsta orsaken till minskningen är att kvinnorna i stor utsträckning bor kvar hela tillåtna tiden på grund av svårigheterna att hitta annat boende efter tiden på KCK. Det innebär att färre kvinnor i behov av skyddat boende kan erbjudas plats. Vi har allt fler svåra ärenden med tung problematik. Många kvinnor och barn har svåra upplevelser och kvinnorna är i behov av omfattande föräldrastödjande insatser. KCKs uppdrag är i första hand att erbjuda skydd till våldsutsatta samt stödja utifrån våldssituationen, varken uppdrag eller resurser är anpassade för att arbeta med att stärka föräldraförmågan i den omfattning som många gånger skulle behövas. Vi måste ha en dialog med stadsdelarna om att hitta lösningar på hur behoven bättre kan tillgodoses.

Samhällsförändringar påverkar kärnuppdragens inriktning

Förändringar i samhället har kontinuerlig påverkan på våra uppdrag och på hur vi utför dem. Det kan vara vi som uppmärksammar nya behov och krav och utvecklar verksamheterna utifrån det, andra gånger får vi politiska beslut och uppdrag som påverkar hur vi utför våra kärnuppdrag. *Länskoordinator för människohandel oavsett ändamål* respektive *Att samordna arbetet för att öka tryggheten i Nordstans offentliga rum* är uppdrag vi fått under 2017 som påverkat. Under 2018 förväntas beslut fattas om förändrad lagstiftningen vilket kan få betydande konsekvenser för Familjerättsbyrån genom utökat uppdrag. Utredningen kring stadens fortsatta organisering, påverkar vår verksamhet. På längre sikt har vi den pågående översynen av socialtjänstlagen, som också kommer kunna ha direkt påverkan på alla våra uppdrag och insatser.

Barnens perspektiv är vägledande

Vi har länge arbetat aktivt med att stärka barnperspektivet i verksamheterna, erfarenheten är att det krävs kontinuitet och långsiktighet för att lyckas. Idag arbetar vi i stor utsträckning med att utveckla verksamheterna på sätt som bäst gynnar barnen. Det innebär att vi har fokus på föräldraskapet, vi uppmärksammar och ser till att barnen får stöd utifrån egna behov samt att vi lyssnar på barnen och låter deras perspektiv vara vägledande i verksamhetsutveckling. Flera enheter har genomfört förändringar i verksamheten utifrån synpunkter och tankar som kommit från barnen i olika undersökningar vi genomfört, såsom fokusgrupper och intervjuer.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Analys av resultat

Hög grad av brukarorientering och de vi möter är nöjda

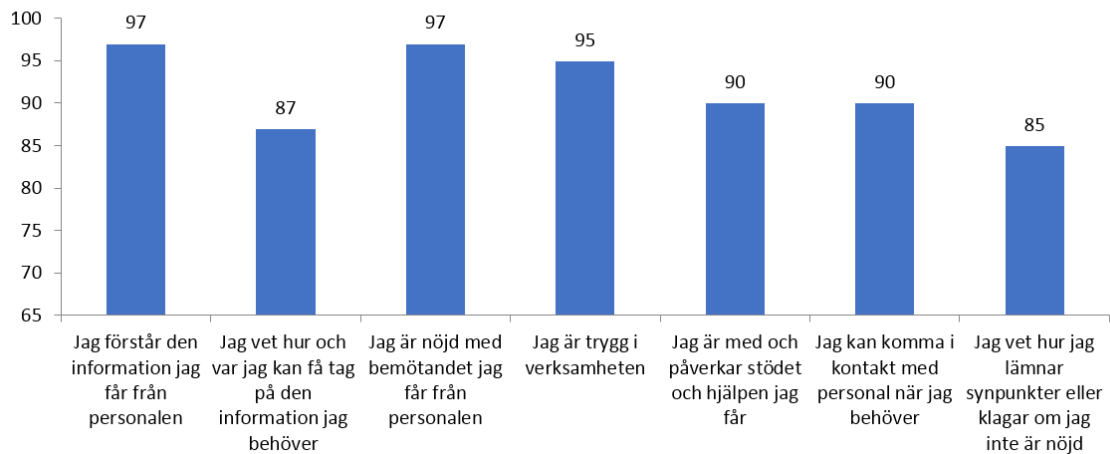
De flesta av Stöd till familjer och individers verksamheter är så kallade öppna verksamheter och brukarna kommer till oss av frivillighet och en önskan om förändring. Vi strävar efter att skapa största möjliga nytta för de vi är till för. En förutsättning för att lyckas, i alla våra uppdrag, är att ha en hög grad av brukardelaktighet. Att skapa möjlighet till inflytande och delaktighet för dem vi möter är därför ett tillvägagångssätt som är inbyggt i våra arbetsmetoder.

Vi utformar insatserna gemensamt med brukaren för att säkerställa att vi utgår ifrån de behov och önskemål som hen har. Vi använder regelbundet flera olika metoder, såsom fokusgrupper, enkäter, intervjuer, samforskning, FIT, för göra brukarna delaktiga i vårt förbättringsarbete. En av våra viktigaste iakttagelser är att brukarinflytande inte enbart är viktigt för att på sikt höja kvaliteten på insatserna, utan för att det medför att insatserna där man varit delaktig i utformningen ger bättre effekt för den enskilde.

De öppna verksamheterna och utförarverksamheterna inom Stöd till familjer och individer har under många år genomfört en gemensam brukarenkät. Senaste undersökningen gjordes under hösten 2016 och det resultatet visar på fortsatt nöjda brukare. Då använde vi stadens gemensamma enkät, som var en omarbetad undersökning. Enkätens frågor skiljer sig lite från tidigare undersökningar och resultatet redovisas på ett något annorlunda sätt än tidigare. Därför är det svårt att göra jämförelser med tidigare resultat eller se trender.

Stöd till familjer och individer

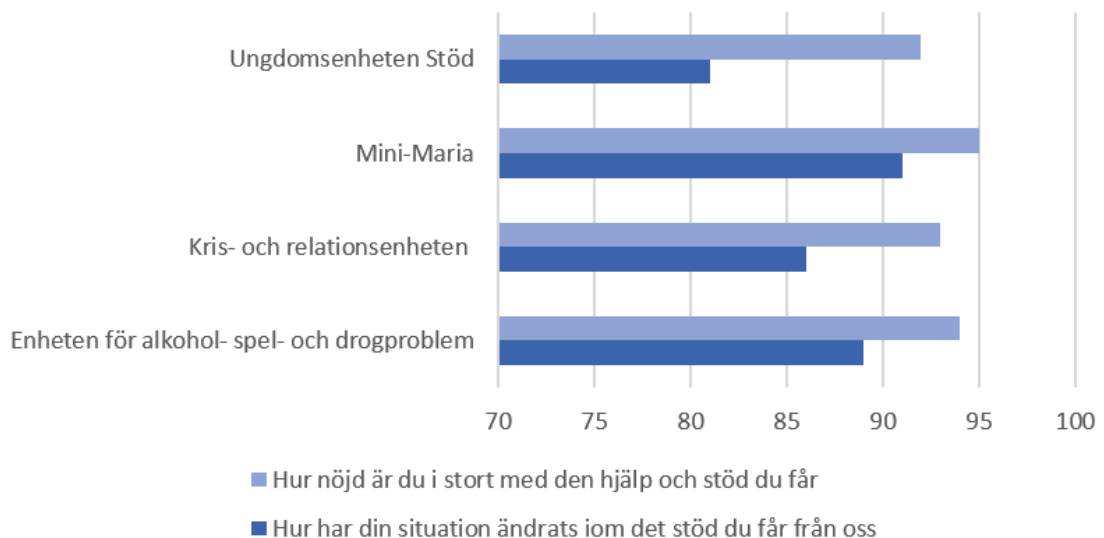
Enheten för alkohol-, spel- och drogproblem, Kris- och relationsenheten,
Mini-Maria, Ungdomsenheten Stöd



Det område som har lägre resultat än övriga är om brukaren vet hur hen lämnar synpunkter eller klagar om hen inte är nöjd. Vi har i flera verksamheter genomfört åtgärder för att förbättra detta, bland annat får fler brukare information om och synpunktsblanketten vid nybesöket. Vi kommer fortsätta arbeta för att förbättra synpunktshanteringen.

Nöjdhet och nytta

Andel



I brukarenkäten uppger de flesta brukare att situationen har förbättrats i och med kontakten med oss och nästan alla är nöjda med stödet de har fått. För många av dem vi möter behöver det ske förändringar inom flera områden för att situationen ska förbättras, att så pass många uppger att de har fått en förbättrad situation betraktar vi som mycket gott resultat.

Vi vet däremot inte så mycket om de personer som inte fullföljer sin insats. Vi har gjort försök att följa upp brukare som avbryter kontakten med oss, då sådan uppföljning kan visa på annorlunda resultat och ge god vägledning för vad vi behöver utveckla och förbättra. Men det är svårt att få kontakt med dessa personer och likaså att motivera dem

att ge oss återkoppling. Vi kommer att fortsätta arbeta för att hitta möjliga sätt för att utveckla detta.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Delar i det systematiska kvalitetsarbetet kan bli bättre

Inriktning för målet är också att utveckla och förbättra övriga delar i kvalitetsarbetet. Ett förbättringsområde som vi har prioriterat är rapportering och hantering av avvikelser. Vi har under året påbörjat arbetet.

Även om det var det område som gav lägst resultat i senaste brukarenkäten, uppger de flesta brukarna att de är nöjda med synpunktshanteringen, de vet hur de ska gå tillväga om de vill lämna en synpunkt. De kan hitta synpunktsblanketten i väntrummen och har också möjlighet att lämna synpunkter på webbplatsen. I några av verksamheterna får brukarna blanketten i samband med nybesöket. Däremot är det få synpunkter som kommer in till verksamheterna. Vi tror att det kan bero på att många synpunkter blir omhändertagna i samtalen mellan medarbetarna och brukarna. Vi vill dock bli bättre på att systematisera hanteringen och dokumentera fler synpunkter, för att på så sätt få bättre underlag verksamhetsutveckling. Vi har påbörjat det arbetet och vi kommer att fortsätta under 2018 då förvaltningens riktlinjer och dokumentationsstöd nu är uppdaterade.

Kvalitetsledningssystem på Familjerättsbyrån

Stadsrevisionen granskade Familjerättsbyrån under 2016 och lämnade rekommendationer om förbättringar av bland annat delar av det systematiska kvalitetsarbetet så att det lever upp till Socialstyrelsens föreskrifter. Vi har under 2017 arbetat aktivt med flera utvecklingsinsatser för att åtgärda bristerna och det arbetet kommer fortsätta vara prioriterat under 2018. Det handlar i första hand om dokumenterade processer och rutiner, dokumentation av resultat från egenkontroller samt synpunkts- och avvikelshantering.

	2011	2013	2015	2016
Andel nöjda kunder/ brukare	85%	86%	87%	94%
Andel brukare som upplever att deras situation förbättrats	85%	80%	80%	87%

	2014	2015	2016	2017
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	100%	83%	83%	83%
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	100%	83%	83%	83%
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	17%	50%	50%	50%

Viktiga framtidsfrågor

Samarbete och samverkan

Våra verksamheter påverkas av i hög grad av omvärlden vilket visas tydligt när det uppstår problem i andra organisationer. Situationen i stadsdelarnas socialtjänst, i beroendesjukvården och hos Polismyndigheten får direkta konsekvenser för våra möjligheter att bedriva ett bra arbete. I våra verksamheter upplever vi ibland att det är svårt att enas kring gemensamma behandlingsplaner för den enskilde. Vi har märkt att metoder för samverkan som innefattar utsedda kontaktpersoner är det mest framgångsrika. I de verksamheter som har byggt upp beständiga kontaktytor med

stadsdelarna fungerar samverkan bäst och där har inflödet av brukare ökat markant.

Vi vet också att rutiner och dokumenterade och kommunicerade överenskommelser stärker samverkan, liksom tydlig ansvarsfördelning på såväl övergripande nivå som i det vardagliga arbetet. Likaså när vi arbetar nära tillsammans i integrerade verksamheter och uppdrag, så gynnas oftast samverkan i ett större perspektiv samt att tillgången och kvaliteten på stödet till brukarna ökar.

Vi ser behov av att ta ytterligare steg framåt i samarbetet med stadsdelarna där vi tillsammans arbetar mer systematiskt med att identifiera behov som finns i staden och för att kunna matcha med rätt insatser. Den planerade utvecklingsenheten för området IFO/FH samt den stadengemensamma placerings- och inköpsfunktionen (SPINK), är strukturer som vi bedömer kommer kunna stödja i det arbetet

Det är också av stor vikt att vi fortsätter att arbeta för att förbättra samarbetet med civilsamhället, då det gynnar värdefull kunskapsdelning och erfarenhetsutbyte. Det bidrar också till ökad tillgänglighet och större variation av stödinsatser, eftersom aktörer inom civilsamhället ibland når grupper vi inte når och kan bistå med stöd som inte kommunen kan ge, till exempel kamrattstöd och möjlighet att delta i sociala sammanhang. Vi behöver därför fortsätta ta ansvar för att ta initiativ till samverkan, både med andra professionella och med aktörer inom civilsamhället.

Högre kostnader oroar

Vi kan se att våra resurser till kärnverksamheterna gradvis utarmas, dels på grund av att kommunbidragsramen för löneutveckling inte följer de lönepolitiska målen och den reella löneutvecklingen, dels på grund av hyreshöjningar som ökar mångdubbelt mer än indexökningarna. Vi har begränsade möjligheter att söka andra lokaler utifrån ett tillgänglighetsperspektiv då våra insatser är riktade till hela stadens invånare. Vi har också alltför personer i alla våra verksamheter som behöver tolk, vilket medför ökade kostnader för att utföra våra grundläggande uppdrag. Ökade kostnader balanseras inte i förvaltningen av förändrad resursfördelning på grund av befolkningsförändringar. Sammantaget innebär detta att, när vi inte får ekonomisk kompensation i kommunbidraget, måste vi skära ner på det vi kan påverka vilket är omfattningen av verksamheten, det vill säga antalet medarbetare inom verksamhetsområdet, vilket i sin tur kommer att innebära att vi får lägre kapacitet att möta brukare.

4.3 Funktionsstöd

Uppföljning av verksamheten

Funktionsstöd kärnuppdrag är att förbättra livsvillkoren för personer med funktionsnedsättning. Genom verksamhetens insatser görs skillnader för dem vi är till för. Inom Funktionsstöd arbetar verksamheterna med att se till att information kommer ut till målgrupperna så att de kan delta i samhället på jämlika villkor.

Fortsatt ekonomiskt underskott

Funktionsstöd går med ett fortsatt underskott. Under 2017 har verksamheterna aktivt arbetat med att nå en ekonomi i balans. Satsningarna som har gjorts under året förväntas ge fortsatta effekter under 2018 och 2019.

Rationalisering av lokaler inom verksamhetsområdet kommer sannolikt under längre sikt att ge goda ekonomiska utfall. Jämfört med föregående år är det en positiv utveckling avseende ekonomin.

De verksamheter inom Funktionsstöd som arbetar med Daglig verksamhet kommer under 2018 att förbereda sig för införandet av lagen om valfrihet 2019 i Göteborgs Stad.

Det pågår en dialog med stadsdelarna kring målgrupper, prissättning och avtal.

Korttidsboendet på Dalheimers hus har under året haft en ojämn beläggning. Trots ökad beläggning har verksamheten inte en budget i balans. Orsaken är att bemanningen också ökat i takt med att beläggningen ökat. De som nu beviljas korttidsboende och erbjuds plats på Dalheimers hus har ett större omvårdnadsbehov än vad verksamheten räknat med i budget.

Fortsatt hög beläggning inom lägerverksamheten

I samband med prishöjningen som gjordes i augusti 2016, fanns en oro för att färre deltagare skulle få möjlighet att åka på läger. Social resursnämnd begärde en uppföljning av antalet köpta lägerplatser. Uppföljningen visade på motsatsen och antalet sålda platser har istället ökat och fortsätter att öka. Den höga efterfrågan kan bero på att avlastningsformen är en verksamhet som utförs på helgdagar, vilket många vårdnadshavare önskar.

Ny prismodell korttidshem

Vid övertagandet av korttidshemmen var priserna olika på alla korttidshem. Under året har verksamheten tagit fram en ny transparent prismodell som är gemensam för alla korttidshem. Prismodellen har lett till ökad tydlighet och transparens och är gemensam för stadens alla korttidshem.

Lokaleffektiviseringar inom korttidshemmen

Två korttidshem har inte ändamålsenliga lokaler vilket gjort att det under en längre tid funnits ett behov av att byta lokaler. Ett tredje korttidshem ligger i en fastighet som kommer att rivas. Under våren erbjöds Funktionsstöd nya lokaler från Integration. Flytten planeras att genomföras under 2018.

Förmedlingsfunktionen har lagts ner

Förmedlingsfunktionen har varit en viktig samarbetspartner i arbetet med att utveckla korttidshemmen och lägerverksamheten utifrån behovet av platser i staden.

Förmedlingsfunktionen lades ner i samband med årsskiftet och den övergripande placeringsfunktionen SPINK (Samordnad Placerings och INKöpsfunktion) tog över förmedlingsfunktionens arbete.

Förbättrad struktur inom IPS

Aktivitetshuset ger stöd till personer med psykiska funktionsnedsättningar för att de ska kunna arbeta, studera eller praktisera. Arbetet med att utveckla IPS-arbetet i staden har under 2017 förbättrats. En styrgrupp för stadens IPS-arbete har bildats och ett förslag till handlingsplan är framtagen av Psykiatrisamordningen. Under 2017 har arbetsspecialister i stadsdelarna vägletts och fått metodstöd i uppbyggnaden av deras IPS-arbete. Implementeringen av IPS-metoden börjar bli väletablerad.

Nytt IOP-avtal för Personliga ombud

Under året har ett Idéburet offentligt partnerskap, IOP-avtal, arbetas fram avseende driften av Personliga ombud tillsammans med Bräcke diakoni. Personliga ombud vänder sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp. Avtalet börjar att gälla från och med 1 januari 2018 och sträcker sig tre år fram i tiden med möjlighet till förlängning. Syftet med IOP-avtalet är att skapa ett långsiktigt hållbart Göteborg genom att stärka samspelet mellan den offentliga och den idéburna sektorn. Målet är att utveckla möjligheterna för den idéburna sektorn att utgöra en viktig aktör i samhällsutvecklingen.

Beslut att Eldorado flyttar

Eldorado resurs har en fortsatt hög efterfrågan på handledning i aktivitet, kommunikation och kultur- och fritidsevenemang. Det har genomförts ett flertal olika aktiviteter under året såsom Eldoradofestivalen, temalördagar, musikträffar och teckenträffar. Under 2017 beslutades det att Eldorados verksamheter ska flytta till Dalheimers hus under 2018. Besökare på Eldorado resurs har tidigare uttryckt att lokalerna upplevs trånga och att det finns behov av takliftar i alla rum, samt fler toaletter med tillgång till duschbänks. Flytten av verksamheten sker tillsammans med Eldorado daglig verksamhet.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Analys av resultat

Inom Funktionsstöd finns 12 enheter samt Brukarrevision. De senaste åren har antalet enheter som mäter kundnöjdhet ökat. Under 2017 var det 12 av 13 enheter (85 procent) som mätte kundnöjdhet.

Dalheimers hus, Eldorado resurs, Eldorado DV, Aktivitetshuset, Lägrverksamheten, Korttidshemmen, Allégården, Brukarrevision, Boutredningsenheten, Lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning, Teckenspråksforum och Syninstruktörerna mäter kundnöjdhet

Förvaltarenheten mäter inte någon kundnöjdhet. De har svårt att mäta kundnöjdhet på ett sätt som går att ha med i ett statistiskt underlag.

Egen brukarenkät hos lägrverksamheten

Lägrverksamhetens egen brukarenkät har skickats ut med frågor om lägr till vårdnadshavare och deltagare. Svarsfrekvensen har blivit betydligt högre i år än tidigare och anledningen till detta beror sannolikt på att verksamhetens enkät är lättare att besvara, än stadens övergripande brukarenkät som skickas ut till samtliga verksamheter.

Effektenkät hos Aktivitetshuset

En effektenkät är genomförd under 2017 i aktivitetshuset. Enkäten mäter skillnader på ett antal livsområden som medverkan på aktivitetshuset kan ha effekt på. Resultatet visade en signifikant positiv skillnad mellan de som deltagit en längre tid jämfört med de som precis börjat. Aktivitetshuset är den enda enheten som systematiskt mätt brukarnytta under 2017.

Synpunkter och avvikelser

Under året har inte synpunktsarbetet förbättrats eftersom Funktionsstöds verksamheter har inväntat förvaltningens rutiner för arbetet med synpunkter.

Årets kvalitetsrapport visar att det är viktigt att enheterna följer de rutiner som har tagits fram i synnerhet gäller detta avvikelshanteringen. Samverkan med stadsdelarna har under året påverkats mycket av att stadsdelarna är mitt uppe i en organisationsförändring vilket gör det svårt att i vissa fall arbeta proaktivt.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Brukarnytta

Funktionsstöd behöver fortsätta att utöka möjligheten att mäta effekten av brukarnytta. Verksamheterna vet att brukarna är nöjda med verksamheterna men det går inte statistiskt visa att vi faktiskt gör skillnad för våra målgrupper med undantag för den effektundersökning som Aktivitetshuset genomfört.

Social dokumentation

Korttidshemmen har arbetat på olika sätt innan övergången till Social resursförvaltning. Verksamheten har arbetat för att hitta gemensamma arbetssätt för att säkerställa att de följer stadens övergripande processer. Därför har stödpedagoger och gruppchefer bjudits in till regelbundna genomgångar av välfärdens processer eftersom det tydliggör korttidshemmens gemensamma uppdrag. Under mötena har det framkommit gemensamma utvecklingsområden, exempelvis att öka kunskaperna om social dokumentation. Därför kommer det att hållas en utbildning i social dokumentation under 2018.

Brukarinflytande

Brukarinflytande och brukarmedverkan i Funktionsstöds verksamheter finns idag på många olika nivåer. Direktinflytande i våra verksamheter genom individuella synpunkter från deltagare till handledare, i gruppsammankomster på exempelvis aktivitetshusens husmöten, i samverkan med olika brukarföreningar, genom köpta tjänster från brukarföreningar och genom arbetsmarknadsstödda anställningar av brukare. Det finns ett egenvärde i att brukare stöder andra brukare vilket det arbetas aktivt med på Aktivitetshuset men som även de andra verksamheterna behöver fortsätta att arbeta med för att kunna utvecklas och ge en större möjlighet till brukarinflytande.

Systematisk synpunktshantering

Verksamheterna behöver också arbeta med att förbättra systematiseringen av synpunktshanteringen. Om vi har en bra synpunktshantering och får in en vana att våra brukare kommer med sina synpunkter så behöver vi inte genomföra lika många andra typer metoder för brukardelaktighet. Synpunkter är en direkt och viktig form av brukardelaktighet. Det behöver systematiseras och vi behöver skapa en kultur där synpunkter är en självklarhet. Att arbeta med ständiga förbättringar utifrån en brukarsynvinkel skall vara en självklarhet för Funktionsstöds verksamheter.

	2014	2015	2016	2017
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	0	43%	85%	92%
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	0	0	0	8 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	0	21%	23%	50%

Viktiga framtidsfrågor

Budget i balans

Under 2018 behöver vi fortsätta med att arbeta för att få en budget i balans. Det gör vi främst genom att aktivt arbeta för en ökad beläggning i våra verksamheter samt verka för att våra lokaler nyttjas fullt ut. Vi behöver fortsätta vårt arbete med att förbättra kommunikationen med stadsdelarna.

Rekrytering

Rekryteringen av personal till Funktionsstöds verksamheter är viktigt att aktivt arbeta med för att inte drabbas av personal- och kompetensbrist.

Kund- och brukarorientering

Funktionsstöd behöver fortsätta att utöka möjligheten att mäta effekten av brukarnytta och att utveckla vårt kvalitetsarbete i synnerhet avvikelse- och synpunktshantering.

LOV

Daglig verksamhet behöver förbereda sig för införandet av LOV och den ökade konkurrens som kan komma.

4.4 Integration

Uppföljning av verksamheten

Antalet mottagna med uppehållstillstånd har ökat markant, vilket lett till en stor expansion på Etableringsenheten och Integrationscentrum. Samtidigt har behovet av boendeplatser minskat kraftigt, vilket gjort att denna enhet har minskat.

Vi har prioriterat arbetet med att anpassa verksamheten inom enheten ensamkommande unga, till färre boendeplatser. Antalet boendeplatser i snitt för 2017 uppgick till 524, vilket är en minskning med 41 procent jämfört med 2016. Minskningen beror på att ansvaret för ensamkommande övergår till Migrationsverket när de fyller 18 år och att de då flyttas över till Migrationsverkets boende. Det beror också på att antalet nya ensamkommande barn minskat.

Det har inneburit en stor personalomställning inom enheten ensamkommande. Totalt hade vi 146 medarbetare i omställning. Vid årsskiftet var 72 medarbetare kvar i omställning.

Flyktingadministration har varit med om en stor förändring under året till följd av förändring i regelverk och en förskjutning från boendeverksamhet till mottagande av nyanlända med uppehållstillstånd.

Verksamhetsområdets intäkter har minskat med 62 procent och en del av statsbidragen har ersatts av nämndbidrag. Kostnaderna har minskat med 46 procent jämfört med 2016. Minskningen beror framförallt på avvecklingen av elva boenden i egen regi och att samtliga entreprenadavtal sagts upp.

Mottagande av nyanlända med uppehållstillstånd

Antalet ärenden på Etableringsenheten har ökat från 2 521 under 2016 till 2 603 under 2017. Under 2017 har 1097 individer anvisats via bosättningslagen och tillsammans med de nyanlända som fått uppehållstillstånd och som varit egenbosatta, har gjort att Etableringsenheten haft en hög arbetsbörda under 2017. Bostadsbristen leder till att mängden ansökningar om bistånd till boende är hög. Handläggningstiderna hos de statliga myndigheterna är lång vilket gör att det tar lång tid tills de statliga ersättningarna för nyanlända kommer igång. Det medför ett ökat tryck på Etableringsenheten.

Antalet mottagna kvotflyktingar har ökat markant under 2017 och väntas öka ytterligare under 2018. Målgruppen är en särskilt sårbar grupp och ställer särskilt stora krav på mottagandet då det ofta är personer med särskilda behov där många myndighetskontakter behöver samordnas. Det ställer också stora krav på flexibilitet i organisationen då förutsägbarheten och planeringsförutsättningarna inte är de bästa.

Det har under året varit hög omsättning på socialsekreterare på Etableringsenheten vilket påverkat enhetens möjligheter att arbeta med målen och uppdragen för 2017, men enheten har trots detta gjort ett mycket bra arbete och resultaten är goda.

Många av de lokaler som tidigare användes som HVB-hem har gått över till att vara så kallade mellanboenden för nyanlända med uppehållstillstånd som anvisas via bosättningslagen. Under hösten har ansvaret för hyror, viss drift och tillsyn av dessa boenden övergått till verksamhetsområdet. I uppdraget ingår också att administrera

boendeavtal med avgiftshantering. Bemanningen har främst baserats på systematiskt brandskyddsarbete men inkluderar även viss vägledning för de boende.

Markant ökning av deltagare på Samhällsorienteringen innebär stora utmaningar

Integrationscentrum har haft en ökning av antalet deltagare i Samhällsorientering, men även antal besök på Informationskontoret och antal ärenden på Introduktionsstöd har ökat. Antalet nyanlända som fått kontakt med en mer etablerad göteborgare genom matchningsprogrammen Flyktingguide/Språkvän och Vägvisaren har också ökat under 2017.

Under 2017 har verksamhetsområdet varit representerade på den samverkansyta som kallas Mötesplats. Mötesplats är ett forum där statliga myndigheter i samma lokal möter nyanlända i samband med besked om uppehållstillstånd.

Dramatisk minskning av ensamkommande

I juli 2017 infördes en ny ansvarsfördelning mellan stadsdelarna och Social resursnämnd gällande boende för ensamkommande. Verksamhetsområdet är idag en ren utförarverksamhet där stadsdelarna köper platser och i stället för statsbidrag får förvaltningen ersättning för sålda platser. Social resursförvaltning konkurrerar med övriga externa aktörer. 1 juli sänktes de statliga ersättningarna för boenden för ensamkommande vilket påverkat verksamheten. Intäkterna har minskat på grund av färre platser och en sänkt prisbild. Från 1 april 2017 ersätts enbart belagda platser vilket innebär att beläggningsgraden får en större betydelse. Till följd av avveckling av boenden har beläggningsgraden ökat från 74 procent till 82 procent sett över hela 2017.

Den nya boendeformen stödboende infördes till följd av förändringen av den statliga ersättningen vid halvårsskiftet, när omställnings- och avvecklingsarbetet samt personalomflyttningen var som störst. Mot bakgrund av minskningen av ensamkommande barn, sänkta ersättningsnivåer från staten och nämndens nya roll i förhållande till stadsdelarna har avtalen med de idéburna verksamheterna sagts upp. Samtliga IOP-boenden kommer avvecklas under våren 2018.

Då få ensamkommande kommit till Sverige under 2018 har Ankomstenheten lagts ner.

Utebliven effekt av schabloniseringen

Trots färre ensamkommande barn till Göteborg har inte belastningen på enheten Flyktingadministration minskat. Den tänkta förenklingen av ansökningsförfarandet med schablonisering av de statliga ersättningarna har inte fått den effekt det var tänkt, mycket på grund av Migrationsverkets långa handläggningstider och begäran av kompletteringar av tidigare ansökningar.

Till följd av de ökade antalet mottagna kvotflyktingar har också återsökningarna för denna grupp ökat.

För Flyktingadministration har året präglats av instabilitet med hög personalomsättning och flera chefsbyten. Yttre faktorer som politiska beslut på nationell nivå har påverkat under året. Det har visat sig framförallt i ekonomihanteringen samt i hur medarbetarna upplevt arbetsmiljön.

Under året genomförde stadsrevisionen en granskning av Flyktingadministrationens verksamhet. Rapporten blev klar i december 2017. I den samlade bedömningen lämnade Stadsrevisionen ett antal rekommendationer. Rekommendationerna var sedan tidigare identifierade på enheten och arbetet med att åtgärda dessa pågår.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

På verksamhetsområdesnivå har vi tagit fram mått och aktiviteter för att mäta i vilken utsträckning enheterna arbetat med att mäta kund- och brukarorienteringen. Enheterna har sedan i olika utsträckning tagit sig an målet.

Inom enheten Flyktingadministration administratörerna har genomfört en enkätundersökning där chefer som enheten stödjer har fått svara på frågor om hur samarbetet har fungerat. 53 procent av cheferna har svarat att de var nöjda med enhetens arbete. Viktigt att notera är att enkäten fylldes i strax efter att besked gått ut om stora neddragningar i boendeverksamheten.

Integrationscentrum har kontinuerligt arbetat med att mäta kund-/brukarnöjdhet. Resultaten på samtliga utvärderingar visar på ett bra resultat. Enheten arbetar systematiskt med utvärderingar och delaktighet för att utveckla och säkerställa att de möter behoven som finns.

	2014	2015	2016	2017
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	0	17%	67%	50%
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	0	17%	50%	0%
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	0	33%	17%	75%

Viktiga framtidsfrågor

Omvärlden påverkar planeringen

Verksamhetsområdet fortsätter att präglas av stor osäkerhet när det gäller planeringsförutsättningar. Förändringar som sker inom området på internationell och nationell nivå påverkar ofta verksamhetsområdet omgående. Omvärldsbevakning och en stor flexibilitet i organisationen är därför även fortsatt frågor som behöver prioriteras.

Fortsätta samverka

Då god samverkan med externa aktörer, framför allt statliga myndigheter och Västra Götalandsregionen, är en nyckelfaktor för att lyckas i arbetet inom verksamhetsområdet är detta en fråga att arbeta vidare med. Även samverkan med andra nämnder i staden behöver utvecklas.

Internkontrollen när det gäller återsökning av de statliga ersättningarna för flyktingmottagande behöver stärkas och roll- och ansvarsfördelningen inom staden behöver ytterligare tydliggöras för att säkerställa att staden erhåller de pengar vi har rätt till.

Det ökade antalet kvotflyktingar ställer särskilda krav på mottagandet och i samverkan med berörda myndigheter behöver det arbete förbättras.

Fokus på stabilitet och kvalitet inom boende och mottagande

Efter det stora omställningsarbetet inom boendeverksamheten för ensamkommande under 2017 måste nu fokus ligga på att återskapa stabilitet och rutiner samt på att utveckla stödboendeformen. Vi behöver också vara lyhörda för stadsdelarnas behov av boendeplatser och möta det behovet.

Från att under 2017 ha hanterat väldigt höga volymer och en stor press på verksamhetsområdet när det gäller mottagande av nyanlända med uppehållstillstånd, kommer vi under 2018 fokusera mer på kvalitetsfrågor inom mottagandet.

Följa konsekvenserna av nya etableringslagen

En ny etableringslag infördes 1 januari 2017 och vi behöver under året följa vilka konsekvenser den får för den enskilde och för staden.

4.5 Social utveckling

Uppföljning av verksamheten

Verksamhetsområdet bedriver ett kunskapsbaserat och mobiliserande arbete för ett socialt hållbart Göteborg. Vi arbetar med kompetens- och processtöd, metodutveckling, specifika uppdrag och samordning samt samverkan inom staden och externt. Vi har under året genomfört 560 kompetenshöjande insatser för sammanlagt 14 392 deltagare. Under 2017 var Angered, Östra Göteborg och Västra Hisingen de stadsdelar som mest använde våra kompetenshöjande insatser.

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

Sedan januari 2017 har verksamhetsområdet Social utveckling uppdraget att stödja staden med strukturella förutsättningar. Under året har ett program för Jämlikt Göteborg tagits fram och vi har påbörjat ett arbete för tydligare styrning mellan insatser och önskade effekter genom logikkedjor och ett långsiktigt och tydligare samhällsekonomiskt perspektiv i våra analyser av mål och effekt.

Ett starkt civilsamhälle bidrar till ett socialt hållbart samhälle. Under året har samverkan med organisationer inom civilsamhället fortsatt att öka. Bland annat har många av stadens verksamheter tecknat IOP-avtal. Vi stöttar staden i den processen. Vi ser fortfarande att kunskapen om varför vi i staden ska involvera civilsamhället behöver öka. Samverkansorganisationen mellan civilsamhälle och kommunen (Idékom) breddas efter 17 år, vilket vi ser kan bli en framgångsfaktor för fortsatt fler samverkansallianser.

Vi har genomfört uppdraget om en förstudie kring en Social science park, möjligheten att utveckla en samverkansmiljö för forskning, innovation och utbildning inom välfärdsfrågor och undersökt hur en sådan skulle kunna utformas.

Kompetenshöjande insatser främjar social hållbarhet

I syfte att stärka social hållbarhet, förebygga ojämlikhet, utsatthet och tidigt upptäcka och agera för dess motsats har verksamhetsområdet genomfört kompetenshöjande insatser. Det har gjorts kring våld i nära relationer (ViNR), ANDT-frågor, sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter (SRHR), brottsutsatthet, civilsamhällesfrågor, brottsförebyggande och trygghetsfrämjande frågor. Vi har också arbetat med insatser för att mer direkt belysa målet Jämlikt Göteborg. Exempel är Forum Jämlik stad, grundutbildningar i social konsekvensanalys och barnkonsekvensanalys och en 7,5 poängs högskoleutbildning om Jämlik Hälsa. Jämlikhetskonferensen samlade drygt 1150 medarbetare och politiker i staden.

Strategiska dokument och kunskapsunderlag

Vi har under året tagit fram ett antal strategiska dokument samt en mängd kunskapsunderlag som syftar till att stödja staden i förändringsarbetet för en jämlik stad:

- Plan för sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter (SRHR)
- Program för Jämlikt Göteborg
- Kartläggning av Våld i nära relationer
- Rapporten Brott och trygghet
- Utvärdering Toleransprojektet
- Plan mot etablerat missbruk och beroende
- Jämlikhetsrapporten 2017, samt rapporten nedbruten per sdf

- Drogvaneundersökningsresultaten nedbrutna per sdf
- Sommarkartläggningen, en årlig sammanställning av insatser för unga
- Introduktion till sociala investeringar

Hög efterfrågan på kunskap om våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck

En fördjupad kartläggning av förekomsten av våld i nära relationer i Göteborgs Stad har genomförts. Med hjälp av undersökningen ska staden kunna analysera om utbudet av insatser som erbjuds våldsutsatta och barn som bevittnat våld svarar mot de behov som finns. Planen mot ViNR går in på sitt sista år och det är mycket som har gjorts. Dialoga samordnar insatserna och leder nätverk och samverkansgrupper i frågan för att stärka och utveckla stadens kompetens att agera och förebygga. Riktlinjer mot kvinnlig könsstympning är framtagna. Dialoga arbetar också med uppdraget att samordna arbetet med hedersrelaterat våld och förtryck. Under året har det innefattat utbildningar, kunskapsseminarier, en spridningskonferens samt start av ett myndighetsövergripande nätverk.

Stöd till stadsdelarnas arbete mot alkohol, narkotika, doping, tobak (ANDT)

Verksamheten har utvecklat arbetet kring det förebyggande och främjande arbetet med skolor och stadsdelsförvaltningar. Rapporter har tagits fram till respektive stadsdel som ett underlag för analyser och stöd till att utveckla det lokala förebyggande ANDT-arbetet.

Kommunfullmäktige har antagit plan mot etablerat missbruk och beroende och en spridningskonferens har genomförts.

Trygghet i fokus

Ett steg på vägen mot en jämlik stad innefattar arbetet med samordning av arbetet mot våldsbejakande extremism, trygghetsfrämjande och brottsförebyggande åtgärder, arbete för att hindra att ungdomar hamnar i kriminella gäng samt stödja de som arbetar med brottsutsatthet. Verksamheten har arbetat med trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete bland annat genom samordning av nätverk. Vi ser särskilda utmaningar och behov av kraftsamling i vissa delar av staden. En mobilisering sker genom möten mellan förvaltningen, berörda stadsdelar och andra fackförvaltningar.

Under första halvåret har enheten samlat in och bearbetat data runt trygghet och brottslighet ner på stadsdelsnivå. Statistikskriften Brott och trygghet i Göteborgs Stad har blivit publicerad.

Inom området våldsbejakande extremism har en uppdaterad lägesbild tagits fram och verksamhetens fokus har övergått till ett mer strategiskt fokus. Behovet av utbildningsinsatser har varit stort och resurserna har varit begränsade vilket lett till att ett särskilt utbildningspaket för utbildare har tagits fram.

Inom uppdraget att hindra att ungdomar hamnar i kriminella gäng pågår ett utvecklingsarbete för att hitta nya kunskapsbaserade metoder. Särskilda seminarier har genomförts i det syftet. Särskilt fokus har riktats på kunskapshöjande insatser om parallella samhällssystem. Det särskilda koordinatorsuppdraget kring särskilda insatsgrupper och skola-socialtjänst-polis-fritid (SSPF) i stadsdelarna pågår och samordningen har fungerat väl.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Social utveckling vänder sig till stadsdelar, föreningar och andra aktörer och inte direkt till invånarna. Istället för stadens brukarenkät har verksamheten använt egna enkäter

som är riktade till våra kunder. Vi har också inhämtat kunskap om stadens behov och önskemål genom de samverkansgrupper och nätverk som vi leder eller ingår i. Under 2017 har vi ingått i 95 samverkansgrupper och nätverk och lett 48 av dem.

I vår omvärldsbevakning har vi bland annat tittat på stadsdelsnämndernas mål- och inriktningsdokument, för att öka kunskapen om deras behov och viktiga målområden.

Genom användande av anmälungsverktyget Eventonline har vi fått större kunskap om vilka våra kunder och deltagare i kompetenshöjande insatser är. 57,5 procent av deltagare i utbildningar och konferenser arrangerade av Social utveckling arbetar i en stadsdel. Angered har varit den stadsdel som haft flest deltagare, följt av Östra Göteborg och Västra Hisingen. Under året har antalet deltagare från Västra Göteborg ökat något. 2017 har andelen deltagare från statliga och regionala myndigheter samt avtalskommuner och deltagare från övriga Sverige ökat. En orsak har varit konferensen ”Jämnt Göteborg” i december. Andelen från bolag har legat relativt lågt men har även den ökat under 2017.

Vi vet vad våra kunder tycker om oss

I vårt förbättringsarbete har vi använt mått för nöjdhet och upplevd nytta samt kommentarerna i utvärderingsenkäterna som används i anslutning till kompetenshöjande insatser. Direkt återkoppling och uppföljningssamtal kompletterar ofta enkäterna. Externa utvärderingar har genomförts där det är relevant och möjligt. Allt fler insatser har utvärderats med Social utvecklings deltagar- respektive beställarenkäter.

	2016	2017
Antal kompetenshöjande insatser	732	560
Antal deltagare	16 563	14 392
Andel nöjda kunder	85 %	93 %
Andel kunder som upplever nytta	i.u.	84,5 %

Enheterna har haft olika arbetssätt för hur de tagit sig an kunduppföljning. Enheten för trygghetsfrämjande och brottsförebyggande har haft uppföljning som ett särskilt utvecklingsområde. Dialoga har tagit fram nya koncept där intervjuer genomförs. Team SRHR och team Organisationsstöd för social hållbarhet har ingått i en kartläggning av aktiviteter och tänkbara uppföljningsmetoder.

Under 2017 har vi haft en fördjupad diskussion om våra mått och uppföljningsmetoder, särskilt inom de team som inte har utbildningsuppdrag. Användandet av enkätutvärderingar varierar mellan olika team. Vissa enkäter som skickas digitalt efter konferenser och föreningskurser har generellt en lägre svarsfrekvens. Det gör att det kan vara svårt att få ett underlag från vilket det går att dra några slutsatser.

Team Organisationsstöd för social hållbarhet (före detta team Stöd till social ekonomi) genomför vartannat år en föreningsenkät som ställer frågor kring resultat, nytta och nöjdhet med teamets stöd till bidragssökande organisationer. Resultatet för 2017 visade en hög nöjdhet med teamets stöd men en lägre nöjdhet med ansökningsförfarandet, framför allt då det tekniska systemet för bidragsansökningar.

Förändrar resultaten vårt sätt att förhålla oss till våra uppdrag?

Vi ser generellt ett behov av att bli bättre på att analysera resultaten och att använda analysen för att förbättra vårt arbete. För en stor del av våra verksamheter har det huvudsakliga underlaget till förbättringsåtgärder varit kommentarer i deltagar- och beställarenkäter. När den som svarat är känd har vi tagit kontakt för dialog och återkoppling.

Stadens medarbetare har begränsade resurser i form av tid för att genomgå fortbildning, samtidigt som förändringar i samhället kräver det. Vi har ökat vår dialog med verksamheterna, men också arbetat med att skapa möjligheter till effektivisering i vårt utbud. Vi har tagit fram alltför webbutbildningar som ett komplement till traditionella utbildningar, ett arbete som vi behöver fortsätta med.

Vilka effekter får vårt arbete?

Måttan ger en bild för hur bra vi utfört våra insatser och om deltagarna tror att våra insatser kommer att förändra och förbättra deras arbetssätt. Men de säger inte mycket om vilken effekt arbetet ger långsiktigt. Effekterna av våra insatser förutsätts ofta vara långsiktiga. De kan märkas ute i stadsdelarna men det är fortfarande svårt att avgöra vilka insatser som ger vilka effekter.

Vi dokumenterar vårt arbete

Det är viktigt att vi som kompetenscentra och med samordnande uppdrag dokumenterar relevant bakgrundsfakta och analyser av våra aktiviteter. Flera uppdrag har dokumenterats mycket omfattande i planer och uppföljningar.

Vi har tagit fram kartläggningar och rapporter. En annan typ av dokumentation som producerats är presentationer och utbildningsmaterial, till exempel webbutbildningar. Antalet webbutbildningar och instruktionsfilmer har ökat under 2017. Ett exempel på instruktionsfilm är den om Idéburet Offentligt Partnerskap (IOP).

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Under 2018 behöver vi arbeta med att bli ännu bättre på att säkerställa att vi erbjuder det som våra målgrupper har behov av.

Det kan göras genom att systematisera analysarbetet av de svar vi får in. Vi behöver undersöka möjligheten att komplettera de mått vi har för att kunna få en mer korrekt bild av våra kunders nöjdhet och nytta med insatserna.

Vi kan också göra det genom användandet av nya verktyg för att bredda analysunderlaget. Vi har exempelvis köpt in datainsamlingsverktyget Mentimeter, som kommer att användas för att öka antalet utvärderingar och höja svarsfrekvensen.

Ett annat sätt för att kunna säkerställa att vårt arbete kopplas till stadsdelarnas arbete, är att möta dem genom en fördjupning av vår omvärldsbevakning och analys. Det gör vi för att se användning och effekt av våra insatser, men också om det finns behov, för att kunna föreslå ett annat innehåll i våra insatser.

Ett fortsatt utvecklingsområde är att arbeta vidare med att säkerställa att våra insatser innebär en förbättring för medborgarna. Det trots att insatserna inte är direkt riktade till dem. Verksamhetsområdet behöver utveckla sätt att kunna ta reda på om insatsen svarat mot behov hos medborgarna, slutmålgruppen.

	2014	2015	2016	2017
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	100%	100%	100%	100 %
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	100%	100%	75%	100 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	100%	100%	100%	100 %

Viktiga framtidsfrågor

Ofinansierade uppdrag innebär omprioriteringar i verksamheten

Social utveckling har över flera års tid och många gånger under kort tid fått flera nya

uppdrag från kommunfullmäktige, nämnden och genom stadens planer. Till 2018 har åtta nya uppdrag tillkommit. Vi anpassar kontinuerligt det interna arbetet för att kunna ta oss an uppdrag som är komplexa, på nya och flera sätt och vi försöker få in vårt arbete inom den struktur som byggts upp inom processägarskapet Jämlikt Göteborg. Det är en utmaning att förvalta de uppdrag vi har och samtidigt bedriva utvecklings- och förändringsarbete. Vi får även uppdrag som är ofinansierade vilket innebär att vi behöver fördela om och använda medel ur befintlig ram och därmed göra vissa prioriteringar i verksamheten.

Hålla i det långsiktiga arbetet

En utmaning är att orka hålla i att skapa förändringar i strukturer som främjar en utveckling för en mer jämlik stad. När åtgärder kring alarmerande och akuta situationer överröstar det långsiktiga perspektivet behöver vi fortsatt argumentera för de förebyggande, främjande och långsiktiga förändringsarbetet. Vi behöver röra oss inom alla perspektiv samtidigt, det som främjar, förebygger och motverkar. Våra lösningar ska vara förankrade i forskning och beprövad erfarenhet. I utmaningen ligger också att förhålla oss till och stötta stadsdelarna att hålla i, då deras förmåga till ett långsiktigt arbete kan riskera att påverkas av bristande resurser.

Vi behöver veta att våra insatser följer stadens behov och ger mesta möjliga nytta

För att veta att vi gör rätt saker behöver vi ha en kontinuerlig dialog med våra kunder och samarbetspartners. Vi behöver även veta att de insatser som vi gör är till bästa nytta. Många av våra insatser följs idag upp på andra sätt än via enkäter och det beror delvis på att andra sätt kan passa bättre för syftet, såsom via fokusgrupper, utvärderings- eller uppföljningssamtal eller e-panel. Det beror även delvis på att vissa insatser av rutin inte följs upp av enkät.

Under 2018 behöver vi fortsätta arbetet med att utveckla vilka olika sätt som vi ska använda för att följa upp våra insatser. Vi behöver också stärka fokus på att säkerställa att våra insatser, trots att de inte vänder sig direkt till medborgaren, ändå innebär en förbättring för dem.

Kommande organisation i staden

Det finns en ovisshet kring stadens nya organisation. Vissa delar, som de nya skol- och förskolenämnderna är beslutade. Men det finns fortfarande en oklarhet gällande hur de kvarvarande stadsdelarna och deras verksamheter kommer att organiseras. Det är heller inte klart hur samverkan kring frågor mellan de gamla och nya förvaltningarna kommer att se ut, kring de invånare som berörs av och är i behov av våra insatser. Det ger upphov till frågor kring vår roll och hur vi fortsatt ska arbeta.

4.6 Tillståndsenheten

Uppföljning av verksamheten

Enheten har under året fått en ny enhetschef och även flera nya medarbetare. Enhetens verksamhet granskades av Länsstyrelsen i slutet av november 2017. Länsstyrelsens beslut väntas under januari/februari 2018. Under 2017 har 16 ärenden överklagats till domstolen av dessa har domstolen fattat beslut i sex ärenden och samtliga har gått vår väg. Enheten har gått igenom samtliga rutiner för handläggning av serveringstillstånd och sanktionsärenden. Handläggningstiderna för ansökan om serveringstillstånd ligger under 2017 i snitt på en vecka från det att ansökan är komplett tills beslut fattas i ärendet. Hela processen från det att ansökan kommer in tills beslut fattas ligger på 13 veckor.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Tillståndsenheten mäter Nöjd kundindex (NKI) löpande varje kvartal sedan ett par år tillbaka. Under 2017 har enheten valt att ställa frågor även till de krögare som enbart fått tillsynsbesök. Tidigare år har frågorna ställts till de krögare som haft ett ärende (exempelvis att man sökt ett nytt tillstånd, eller där enheten haft någon anmärkning vid tillsyn). Det gör att vi fått 307 svar hittills i år, jämfört med 85 svar förra året.

Stadens mål är NKI 70 och Tillståndsenhetens prognos för 2017 är ett NKI på 69, vilket är en sänkning från föregående år. Prognosen bygger på mätningar fram till oktober månad (november och december är ännu inte klart). Högst NKI får vi på bemötande där prognosen ligger på NKI 79, vilket ligger högt i förhållande till stadens mål på NKI 76. Effektivitet är den faktor som får lägst NKI med 67.

Skillnaden i resultat gentemot tidigare år antas bero på att underlaget mer än tredubblats.

	2014	2015	2016	2017
Andel nöjda kunder	72	74	73	69

Viktiga framtidsfrågor

Den 1 juli 2017 infördes en ny lag om e-cigarett och påfyllnadsbehållare. Den nya lagen innebär ett helt nytt tillsynsområde under 2018. Det finns dock likheter med tillsynen enligt tobakslagstiftningen vilket vi kommer att kunna dra nytta av.

Under 2017 har det gjorts en översyn av tillsynsavgifter avseende folköl och tobaksförsäljning. För tillsynsavgifter avseende försäljning av e-cigarett och påfyllnadsbehållare kommer beslut att fattas i början av 2018.

Under 2018 planerar vi för att göra en översyn av avgifter förknippade med serveringstillstånd. Under många år har dessa släpat efter och vi har en markant ökad hyreskostnad i och med vår kontorsflytt till Gårdavägen under februari 2018.

Förslag på en ny tobakslag beräknas komma under 2018 och Länsstyrelsen har aviserat att det bland annat kommer att införas tillståndsplikt för tobaksförsäljare. En proposition väntas inom kort där mycket kommer att tydliggöras. Omfattningen av den nya tobakslagen och hur omfattande tillståndsplikten och prövningen kommer att bli vet vi inte i dagsläget. Införs tillståndsplikt kommer det att påverka vår verksamhet väsentligt.

5 Uppföljning av handlingsplaner och program

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

Rapporteringen utifrån Måltidsprogrammet efterfrågas av stadsledningskontoret.

5.1 Måltidsprogrammet

Måltidsprogrammet för Göteborgs Stad är framtaget på uppdrag och beslutat av Göteborgs kommunfullmäktige 2004 och uppdaterades senast 2011.

Måltidsprogrammet ska tillämpas av de verksamheter i Göteborgs Stad som ansvarar för den mat som kommunen upphandlar, tillagar och serverar. Det omfattar maten till förskolor, grund- och gymnasieskolor, särskilt boende samt mat i det egna hemmet. Stadsledningskontoret efterfrågar information om hur stadens verksamheter tillämpar Måltidsprogrammet.

Utöver de särskilda boendena Kallebäck och Bergsjöhöjd är det inte tydligt vilka verksamheter som förväntas tillämpa programmet i Social resursförvaltning. Verksamheter som kan omfattas är lägerverksamheten, korttidshemmen och Dalheimers hus samt boenden för ensamkommande ungdomar. Måltidsprogrammet är delvis känt i förvaltningens verksamheter.

Särskilda boenden

Fjällbo Park i stadsdelen Östra Göteborg levererar huvudmålet Bergsjöhöjd. Samtliga måltider får samtliga måltider levererade till Kallebäck av stadsdelen Örgryte-Härlanda.

Bergsjöhöjd

Det särskilda boendet Bergsjöhöjd försöker i det möjligaste mån följa Måltidsprogrammet. Verksamheten följer Livsmedelsverkets näringsrekommendationer för äldre med berikat kost, saltinnehåll och kryddning. Råvarorna håller god kvalitet och verksamheten försöker efterleva rekommendation om att beställa ekologisk.

Måltidernas sammansättning utgår från kunskap vi har om våra brukare och brukarnas måltidpreferenser. Eftersom de flesta av våra boende har finskt påbrå försöker vi i den mån den är möjligt ta in det i planeringen för särskilda firanden.

Önskemålen från brukarna fångas upp och följs upp på Brukarmötena samt Matråd med stadsdelen Östra Göteborg där boendet är placerat.

Synpunkterna från brukarna samlas in i standardiserad form och följs regelbundet upp i ett lokalt diskussionsforum på Köksmöten vi har varannan vecka. Målet är att förbättra service och matupplevelsen för våra brukare.

Konsistensanpassad kost (timballkost) tillämpas med hänsyn till förutsättningar i näringsupptaget och efter rekommendation från sjuksköterska.

Verksamheten genomför egentillsynen av livsmedelshygien genom att använda stadens checklistor. Städning och temperaturtagning följs upp dagligen.

Mathanteringskedjan sker i huvudsak i det kommungemensamma systemet.

Huvudmålet som levereras från Fjällbokök är sammanställd enligt dietistrekommendationer för näringsinnehåll för äldre.

Lägerverksamheten

Förvaltningen har en ny tjänst som kostansvarig med placering inom verksamhetsområdet för funktionsstöd. Där finns bland annat lägerverksamheten som

arbetar i linje med programmet, även om det inte är helt känt. Inom förvaltningen finns en generell inriktning för alla verksamheter om att öka andelen ekologiska livsmedel.

Det kommungemensamma kostplaneringssystemet från beställning till utvärdering av måltider används inte inom lägerverksamheten. Orsaken är att systemet inte upplevs vara anpassat för våra verksamheter.

5.2 Göteborgs strategi och plan mot hemlöshet 2015-2018

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

Utbyte av våra block

Att ersätta de blockförhyrda kategoribostäderna med integrerade lägenheter gör att personer flyttar till ett mer självständigt boende i en egen lägenhet. Processen är påbörjad men det går långsamt.

Driva Bostad först verksamhet

Under året har 21 personer flyttat in i lägenheter inom Bostad först och antalet hyresgäster är 61. Andelen kvarboenden ligger på 90 procent vilket överträffar de siffror som internationell forskning visar. Som en följd av att antalet hyresgäster ökat har det förekommit fler uppsägningar av kontrakt och fler varningar. Samtidigt har antalet personer som fått eget kontrakt blivit fler.

IOP-avtalet med Räddningsmissionen har 2017 inneburit att de utgör ett jämbördigt tillskott till stadens Bostad först-verksamhet. I dagsläget ansvarar Räddningsmissionen för kontakten med fem av hyresgästerna.

Utveckla Bostad först verksamhet

Bostad först utvecklas enligt plan. Nätverkande med liknande verksamheter möjliggör erfarenhetsutbyte som i sin tur leder till ytterligare utveckling. Under året har ett nationellt nätverk hållits i Göteborg. Konferensen genomfördes i samverkan med Räddningsmissionen och Stadsmissionen. Ett liknande möte hölls tidigare under året i Karlstad.

Arbetsgruppen för hemlöshet inom det europeiska nätverket Social Affairs Forum, Eurocities, hade sitt årliga möte i Göteborg under hösten. Fokus låg på Bostad först och vi kunde byta erfarenheter och utmaningar med andra städer i Europa.

Ett intensivt metodarbete kommer att genomföras under 2018. Syftet är att stärka personalgruppens kunskap inom motiverande samtal, lågaffektivt bemötande och återfallsprevention.

Utreda behov av könsspecifika platser

Inom könsblandade verksamheter som riktar sig till personer i hemlöshet är kvinnor alltid i minoritet. Därför är det intressant att det inom vår Bostad först-verksamhet ser annorlunda ut. Här är hälften av hyresgästerna kvinnor vilket är ett tecken på att boendeformen är viktig utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Genom att komma bort från kollektiva boenden där kvinnor är i ständig minoritet, kan de själva välja vilka de träffar i högre utsträckning. På samma sätt kan en egen lägenhet fungera skyddande även för andra grupper, exempelvis HBTQ-personer som utsätts för hedersrelaterat våld, hot eller förtryck.

I dagsläget vill vi fokusera på att bygga ut Bostad först som tycks fylla en viktig funktion för utsatta grupper, men vi följer utvecklingen för att se om behovet av fler långsiktiga boenden i kollektiv form tycks öka.

Utveckla satellitlägenheter för äldre

Det finns fortfarande inga lägenheter till förfogande och därför har vi inte kunnat närma oss målet. Insatser krävs av Fastighetskontoret.

Undersöka möjligheter till EU-medel för utveckling av hemlöshetsområdet

Information om hur berörda bolag och förvaltningar kan söka EU-medel för att delvis finansiera hållbara lösningar för att motverka hemlöshet är framtagen våren 2017. Syftet med informationen är att lyfta EU-fonder och program med relevans för att minska hemlösheten i Göteborg utifrån Göteborgs Stads strategi och plan mot hemlöshet 2015–2018 och stadens EU-arbete.

Starta Center mot hemlöshet

Lokalfrågan är fortfarande inte löst och därför ligger arbetet med medborgarhuset på is. Samtal har emellertid inletts med idéburna organisationer samt sjukvård om en sammanställning av redan befintliga verksamheter, som kan bidra till en mer övergripande bild av insatser och eventuella behov. En kartläggning är gjord och arbetet kommer att fortgå under våren.

Vi har börjat i mindre skala att pröva olika verksamheter tagna från konceptet i bibliotekets lokal 300 m² i samarbete med Kulturförvaltningen och flera idéburna organisationer.

5.3 Göteborgs plan mot våld i nära relationer 2014-2018

2018 är sista året för Plan mot våld i nära relationer. Under våren följs insatserna i planen upp och utvärderas. Flera stadsdelar har intensifierat sitt arbete utifrån sina lokala planer, vilket har lett till en ökad efterfrågan på utbildningar. Fler personalgrupper är representerade än tidigare och nöjdheten med utbildningarna har ökat. Vi har utvecklat utbildningskoncept för att möta ökade behov av kunskap kring barn och unga som upplever våld i nära relationer, bemötande, normkritik och intersektionalitet. Dialoga har arbetat med "Våga se" en basutbildning om att upptäcka våld och att ställa frågor om våld bland personer med missbruksproblematik, funktionsnedsättning, äldre samt personer utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck.

En fördjupad kartläggning av förekomsten av våld i nära relationer baserad på befintlig statistik har genomförts. Syftet med undersökningen är att bidra till analys av om utbudet av insatser som erbjuds våldsutsatta och barn som bevittnat våld svarar mot behoven. En djupare analys av resultaten från kartläggningen kommer att följas av analyser på lokal nivå med stöd från Dialoga.

2017 års rubrik på konferensen på FN:s internationella dag för avskaffande av våld mot kvinnor var "Cause of death - woman". Den genomfördes i samarrangemang med Länsstyrelsen Västra Götaland, Utväg Södra Älvsborg och Trollhättans Stad.

Vi fortsätter utveckla insatser och samverkan med andra aktörer för barn och unga som själva utsatts för våld. Barnhuset har fördjupat sitt samarbete med stiftelsen Bojen och tillsammans genomför vi gruppverksamhet för barn och unga som upplevt och varit utsatta för våld i nära relation. Samarbetet har inneburit att vi har kunnat använda våra resurser på ett effektivare sätt och att fler barn och ungdomar kan ta del av gruppverksamhet. Tidigare hade vi svårt att få ihop åldersadekvata barngrupper vilket

innebar långa väntetider.

Förvaltningen deltar i Islandsprojektet som är ett utvecklings- och samverkansprojekt mellan polis, åklagare, socialtjänst och hälso- och sjukvård. Projektet syftar till att förbättra bemötandet och stödet vid akuta våldshändelser i familjer med barn utifrån ett barnrättsperspektiv. Vårdsutsatta vuxna och barn och barn som upplevt våld ska ur ett helhetsperspektiv i större omfattning synliggöras och få ett korrekt och konsekvent bemötande samt få skydd, stöd och behandling. Personer som utövar våld ska i större omfattning lagföras och få korrekt stöd och behandling. Arbetsmodellen kommer att utvärderas.

Alla barn har inte alltid möjlighet att fortsätta gå i skola och förskola under tiden de vistas på en kvinnojour. Då skolan är en mycket viktig skyddsfaktor är det angeläget att staden säkerställer skolgången för barn i skyddande boende. Nu har en gemensam rutin för hela staden tagits fram. Rutinen beslutas om under 2018.

Inom ramen för särskilda medel som avsatts för att långsiktigt stärka kvinnojourerna har bidrag beviljats för en musikpedagog. Det är för att barnen ska kunna bearbeta trauman och upplevelser av våld genom musik, rytmik och sång. För att stärka kvinnorna i föräldraskapet har bidrag beviljats för en fysioterapeut med traumakompetens för kvinnor boende på kvinnojourerna. Medel har också beviljats för kontakt med psykolog för både barn och kvinnor under och efter vistelsetiden på kvinnojourerna.

Förvaltningen har tilldelats nytt uppdrag med förstärkta resurser vilket möjliggör att vi kan intensifiera arbetet med att skapa fler skyddade platser för våldsutsatta personer.

Vi har inlett ett samarbete med polisens sektion för ärenden med våld i nära relation, som innebär att vi i samverkan med polisen arbetar för att såväl utsatta som förövare får stöd, skydd och behandling i större utsträckning. Prioriterade målgrupper är vuxna våldsutövande som bor tillsammans med barn, brottsutsatta som inte har kontakt med socialtjänsten och har ett särskilt behov av stöd och skydd och ärenden där barn är involverade och som inte har kontakt med socialtjänsten.

5.4 Program för Göteborgs Stads trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete

I december 2014 antog kommunfullmäktige i Göteborg ett program för det trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete *Dialog och samarbete*. Programmet gäller fram till år 2020. I programmet anges riktningen för stadens arbete inom området utifrån tio olika strategiska områden och varje område beskriver ett tillstånd som staden ska sträva efter i trygghetsfrämjande och brottsförebyggande syfte.

Område 1–4 innehåller huvudsakligen generella insatser medan område 5–9 berör mer riktade insatser. Område 10 berör Göteborgs Stad i sig.

1. Barns och ungas uppväxt
2. Livsvillkor
3. Där människor möts – om samspelet mellan människor och fysisk miljö
4. Lokalt engagemang
5. Risker för att utveckla kriminalitet
6. Alkohol, narkotika, dopning och tobak
7. Otrygghet och utsatthet för brott
8. Organisatoriska strukturer, samarbete och partnerskap
9. Gemensamt lärande
10. Göteborgs Stad

Under 2017 har en deluppföljning av programmet genomförts. En enkät skickades till

alla stadsdelsförvaltningar, kommunala bolag och fackförvaltningar för att ta reda på vilka trygghetsfrämjande och brottsförebyggande områden som de är beröda av i sina uppdrag. Ett annat syfte med enkäten var att påminna om programmet och det stöd som finns att få från Social resursförvaltning i det trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbetet.

Sammanfattning av fackförvaltningarnas, stadsdelsförvaltningarnas och de kommunala bolagens enkätsvar

Samtliga tio stadsdelsförvaltningar besvarade enkäten

12 av 16 fackförvaltningar besvarade enkäten. Trots att flera av fackförvaltningarna arbetar med andra områden så berörs de av stadens trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete.

14 av 28 kommunala bolag besvarade enkäten.

Ett område utmärker sig särskilt positivt för för såväl stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bolag utifrån deras delaktighet. Det är:

- Livsvillkor (människor i Göteborg har goda och jämlika livsvillkor).

Inom fackförvaltningarna och de kommunala bolagen utmärker sig också området:

- Göteborgs Stad (det är tryggt att ha att göra med Göteborgs Stad)

Fackförvaltningarnas arbete berör enligt enkäten också samtliga övriga områden, men inte i samma utsträckning som de två ovan nämnda områdena.

Två områden berör fackförvaltningarna i mindre utsträckning. De är:

- Risker för att utveckla kriminalitet (människor som riskerar att utveckla en livsstil med kriminalitet ser alternativ och begår inte brott).
- Alkohol, narkotika och tobak (Göteborg är fritt från narkotika och dopning, med kontinuerligt minskande medicinska och sociala skador orsakade av alkohol, samt minskande av tobak).

Inom stadsdelarna utmärker sig ett par områden utöver Livsvillkor som positivt utifrån deras delaktighet genom deras respektive arbete. De är:

- Barn och ungas uppväxt (barn som växer upp i Göteborg känner sig trygga, har en god uppväxt, lyckas i skolan och känner framtidstro).
- Lokalt engagemang (människor i Göteborg är engagerade och delaktiga för en lokalt positiv samhällsutveckling).

Samtliga övriga områden ingår också i det lokala arbetet i stadsdelarna, men inte i samma utsträckning som de övriga områdena. Mellan sex och nio stadsdelar har svarat att de arbetar med något eller några av de övriga områdena i programmet.

När det gäller de kommunala bolagen så anser sig få av dem vara involverade i följande områden:

- Risker för att utveckla kriminalitet (människor som riskerar att utveckla en livsstil med kriminalitet ser alternativ och begår inte brott).
- Alkohol, narkotika och tobak (Göteborg är fritt från narkotika och dopning, med kontinuerligt minskande medicinska och sociala skador orsakade av alkohol, samt minskande av tobak).

5.5 Plan för arbetet mot etablerat missbruk och beroende

Staden ska erbjuda stöd och insatser på ett jämlikt och mer likvärdigt sätt. Göteborgs

Stads nya plan för arbete mot etablerat missbruk och beroende beslutades av kommunfullmäktige 14 september 2017. Planen är ett gemensamt styrdokument för hela staden där syftet är att samordna resurserna så att alla människor som fastnat i etablerat missbruk av alkohol, droger eller spel får likvärdig hjälp, oavsett var de bor. Arbetet med planen har varit intensivt och många medarbetare i staden och samverkanspartner har varit delaktiga. Arbetet har också fungerat som en mobilisering.

I arbetet med planen och på grund av det höga antalet narkotikarelaterade dödsfall har kontakt tagits med forskare som verkar för ett Recoveryorienterat arbetssätt. Recoverymodellen innebär att istället för att fokusera på ett område åt gången, arbetar samordnat med missbruksbehandling, boende, sysselsättning, fritid, socialt nätverk. Under våren genomfördes en konferens kring metoden Recovery för att sprida kunskap kring frågan.

Under hösten har spridning och implementering av planen påbörjats. Spridningskonferenser riktade till medarbetare och chefer som arbetar med missbruks- och beroendefrågor i Göteborgs Stad genomfördes i december. Ett utvecklingsarbete kring planen ska ske fram till år 2020.

Planen kommer att implementeras via plattformsarbete med enhetschefsnätverket för vuxna inom familj- och individomsorg, en processledare och en styrgrupp för implementering. Kompetensutveckling av personal har påbörjats i enlighet med planen.

Vår förhoppning är att stadens program för alkohol-, narkotika-, dopnings- och tobaksområdet kommer att ge en gemensam strategisk riktning för stadens drogförebyggande arbete och ett stöd i uppföljningen av planen.

6 Bokslut

6.1 Sammanfattande analys

Förvaltningens analys av resultat- och balansräkning redovisas i avsnitt 6.2 respektive 6.3. Fullständig resultat- och balansräkning finns i bilagor till årsrapporten.

6.2 Resultaträkning

Analys av intäkter

45 procent av förvaltningens verksamheter finansieras av kommunbidrag. Motsvarande siffra föregående år var 28 procent. Främsta orsaken till ökningen av kommunbidraget jämfört med föregående period är växlingen från statsbidrag till kommunbidrag för verksamheter inom integrationsområdet. Förvaltningens totala intäkter (inklusive kommunbidrag) uppgick 2017 till 1 555 196 tkr. Föregående år var de totala intäkterna 1 877 920 tkr. Fördelningen ser ut enligt nedan, där siffrorna inom parentes anger procent av de totala intäkterna inklusive kommunbidrag.

Kommunbidrag

Kommunbidraget 2017 uppgick till 701 967 tkr (46 procent). År 2016 var beloppet 532 400 tkr (28 procent).

Taxor, avgifter och ersättningar

Intäkterna uppgick 2017 till 21 372 tkr. Motsvarande siffra 2016 var 20 556 tkr. Posten avser intäkter som kan härledas till tillståndsverksamheten 11 820 tkr, intäkter som avser boendeverksamheten på Bergsjöhöjd och Kallebäck 4 056 tk, verksamhet på Dalheimers hus 3 273 tkr samt Familjerådgivningen. Förändringen i jämförelse med 2016 avser ökade intäkter främst på grund av fler platser på äldreboendet Kallebäck men även ökade intäkter inom Familjerådgivningen.

Hyror och arrenden

Hyror och arrenden uppgick till 48 694 tkr. Motsvarande siffra 2016 var 47 020 tkr. Posten avser i främst bostadshyror. Förändringen i jämförelse med föregående år beror till största delen på fler platser på äldreboendet Kallebäck.

Bidrag

Årets bidragsintäkter uppgick till 249 323 tkr (16 procent). Motsvarande belopp 2016 var 865 789 tkr (46 procent). Posten avser i huvudsak statsbidrag. Därtill kommer en mängd olika projektbidrag, särskilt momsbidrag, lönebidrag med mera. Förändringen mot föregående år beror till största del på lägre verksamhetsvolym inom verksamhetsområdet Integration i kombination med lägre ersättningsnivåer för ensamkommande flyktingbarn.

Försäljning av verksamhet och entreprenader

Försäljning av verksamhet och entreprenader uppgick till 519 663 tkr (34 procent). Motsvarande belopp för 2016 var 398 886 tkr (21 procent). Kontoklassen avser intäkter för bland annat sålda platser (boende, läger och boende för ensamkommande), försäljning av verksamhet på Dalheimers hus och Socialjourens sålda tjänster till kranskommunerna. Förändringen mot föregående år beror på ökade intäkter med anledning av övergången till försäljning av platser för boende för ensamkommande till stadsdelsnämnderna.

Övriga intäkter

Övriga intäkter uppgick till 14 177 tkr (1 procent). Motsvarande belopp 2016 var

13 253 tkr (1 procent). Posten avser främst kiosk- och matförsäljning inom äldreboendena och restaurangen på Dalheimers hus. Förändringen mot föregående år beror på ökade intäkter för Kallebäcks äldreboende och restaurangen på Dalheimers hus.

Analys av kostnader

Förvaltningens totala kostnader uppgick 2017 till 1 541 238 tkr. Motsvarande belopp 2016 var 1 871 400 tkr.

Personalkostnader

Personalkostnaderna uppgick till 755 865 tkr (49 procent). Motsvarande siffra 2016 var 819 752 tkr (44 procent). Antalet årsarbetare uppgår 2017 till 1 476 stycken vilket innebär en minskning med 180 årsarbetare. Integration står för huvuddelen av minskningen med anledning av volymminskningen inom flyktingverksamheten.

Försörjningsstöd

Kostnaderna för försörjningsstöd uppgick till 44 741 tkr (3 procent). Motsvarande siffra 2016 var 38 854 tkr (2 procent). Försörjningsstöd hanteras på Socialjouren 842 tkr och Etablerings-enheten 43 898 tkr. Förändringen mot föregående år avser fler försörjningsstödsärenden inom integrationsverksamheten.

Köp av huvudverksamhet

Köp av huvudverksamhet uppgick till 234 159 tkr (15 procent) Motsvarande siffra 2016 var 503 009 tkr (27 procent). De största posterna avser köpta platser inom verksamhetsområdet Integration 196 172 tkr, akutboende 7 253 tkr, köpta platser inom Socialjouren 15 335 tkr och kostnad för personliga ombud för psykiskt funktionshindrade 14 712 tkr. Förändringen mot föregående år beror i sin helhet på volymminskningen inom verksamhetsområdet Integration.

Lokal- och markhyror, fastighetservice

Lokalkostnader uppgick till 164 252 tkr (11 procent). Motsvarande siffra 2016 var 161 610 tkr (9 procent). Förändringen mot föregående år avser främst ökade hyreskostnader för Kallebäcks äldreboende, ökade kostnader för Gårdavägen 2 samt indexuppräknning av hyror.

Kostnader för transportmedel

Kostnader för transportmedel uppgick till 7 738 tkr (0,5 procent). Motsvarande siffra 2016 var 9 392 tkr (0,5 procent). Posten avser främst hyra/leasing av bilar inom verksamhetsområdena Boende och socialjour 60 procent, Funktionsstöd 22 procent och Integration 10 procent. Förändringen mot föregående år beror till största del på färre inhyrda fordon till boenden inom verksamhetsområdet Integration.

Förbrukningsmaterial och reparationer

Posten uppgick till 36 708 tkr (2 procent). Motsvarande siffra 2016 var 47 119 tkr (3 procent). Förändringen mot föregående år beror till sin helhet på lägre verksamhetsvolym inom verksamhetsområdet integration.

Köp av entreprenader och tjänster

Köp av entreprenader och tjänster uppgick till 97 548 tkr (6 procent). Motsvarande kostnader uppgick 2016 till 93 421 tkr (5 procent). Trots en halvering av kostnaderna inom integrationsverksamheten har kostnaderna för köp av entreprenader och tjänster ökat jämfört med föregående år. Förändringen avser främst ökade kostnader för IT-tjänster samt ökade kostnader för förvaltningens äldreboenden sedan en ny organisering

av HSL-tjänsterna infördes.

Övriga verksamhetskostnader (exklusive föreningsbidrag)

De övriga verksamhetskostnaderna uppgick till 67 274 tkr (4 procent). Motsvarande belopp för 2016 var 69 471 tkr (4 procent). Förändringen mot föregående år avser främst minskade kostnader inom verksamhetsområdet integration på grund av volymminskning.

Föreningsbidrag

Bidrag till föreningar uppgick till sammanlagt 130 635 tkr (8 procent). Motsvarande siffra för 2016 var 126 854 tkr (7 procent). Nämnden har ansvar för stöd till frivilligorganisationer inom bland annat funktionshinderområdet, sociala företag, socialt arbete, integration och för kvinnors organisering.

6.3 Balansräkning

Tillgångar

Nämndens samlade tillgångar uppgick 2017-12-31 till 165 088 tkr. Per 2016-12-31 uppgick tillgångarna till 184 915 tkr. Beloppen för 2016 anges inom parentes nedan. De väsentligaste posterna är:

Förråd och lager 314 tkr (271 tkr)

Posten avser värdet på lagret tillhörande kiosken på Bergsjöhöjd 196 tkr, restaurangen på Dalheimers hus 112 tkr samt värdecheckar till ett värde av 6 tkr.

Kundfordringar 21 041 tkr (15 003 tkr)

Posten avser förvaltningens externa, 16 tkr och kommuninterna kundfordringar 7 tkr samt värdereglering av osäkra kundfordringar 1,9 tkr.

Fodringar hos anställda 1 539 tkr (1 596 tkr)

Avser främst västrafikkort till anställda 1 287 tkr och handkassa 146 tkr. Posten avser också lönefordringar, cykelleasing till anställda och förskott.

Kortfristiga fordringar lev-/kundreskontra 18 967 tkr (19 040 tkr)

Posten avser ankomstregistrerade men ännu ej definitivbokförda leverantörsfakturor.

Fordringar hos staten 259 946 tkr (436 360 tkr)

Posten avser särskilt momsbidrag 1 581 tkr samt statsbidrag 258 358 tkr som avser verksamhetsområdet integration. Förändringen beror på väsentligt lägre verksamhetsvolym inom integrationsverksamheten.

Övriga kortfristiga fordringar -163 002 tkr (-322 682 tkr)

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

Momsfordran 4 096 tkr (3 849 tkr)

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

Förutbetalda övriga kostnader 2 952 tkr (9 229 tkr)

Posten avser främst leverantörsfakturor gällande IOP-avtal för insatser EU-medborgare och hyreskostnader som har ställts till förvaltningen under 2017 men som avser 2018.

Upplupna övriga intäkter 4 881 tkr (7 235 tkr)

Posten avser främst ej erhållna projektmedel samt intäkter som avser 2017 men som faktureras 2018. Förändringen mot föregående år beror på de medel som förvaltningen erhöll 2017 för samordning i arbetet mot våldsbejakande extremism som numera fördelas via kommunbidraget.

Skulder och eget kapital

Förvaltningens skulder uppgick 2017 till 109 949 tkr, vilket kan jämföras med 2016 års skulder som uppgick till 143 594 tkr. Beloppen för 2016 anges inom parentes. Nedan anges de största posterna.

Leverantörsskulder 50 071 tkr (57 317 tkr)

Avser ej betalda leverantörsfakturor.

Momsskuld 188 tkr (148 tkr)

Posten avser december månads utgående moms.

Övriga kortfristiga skulder 4 946 tkr (7 290 tkr)

Posten avser främst projektbidrag som erhållits men inte förbrukats.

Upplupna personalkostnader 47 864 tkr (49 285 tkr)

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

Förutbetalda intäkter -14 433 tkr (-15 449 tkr)

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

Upplupna övriga kostnader 21 313 tkr (45 002 tkr)

Posten avser olika upplupna kostnader i form av obehandlade fakturor och sådant som ännu inte fakturerats. Cirka 80 procent av de upplupna kostnaderna avser flyktingverksamheten. Förändringen mot föregående år beror främst lägre verksamhetsvolym inom verksamhetsområdet integration.

Eget kapital

Det utgående egna kapitalet är 55 139 tkr. Förändringen mot föregående år är nettot av årets resultat.