



Handläggare: Karin Eriksson Bech
Telefon: 08 508 25 468

Till
Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden

Yttrande med anledning av revisionsrapport nr 4 2010 avseende Jobbtorg Stockholm.

Remiss från stadsrevisionen, revisorsgrupp 3. Dnr 420 -58/2010.

Förslag till beslut

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande till Stadsrevisionen, revisorsgrupp 3, som svar på remiss av revisionsrapport nr.4 2010: Jobbtorg Stockholm.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Helene Bengtson
Avdelningschef

Sammanfattning

Revisionskontoret har under hösten 2009, i enlighet med revisionsplan, granskat verksamheten vid Jobbtorg Stockholm. Av rapporten framgår att Jobbtorg Stockholm arbetar i enlighet med fullmäktiges mål och riktlinjer, men att vissa förbättringar kan göras för att öka effektiviteten i organisationen. Förvaltningen anser i huvudsak att revisionskontorets synpunkter är relevanta och bidrar till fortsatt kvalitetsutveckling av den relativt nya verksamheten vid Jobbtorg Stockholm. På många punkter har ett förbättringsarbete redan startat i enlighet med de synpunkter som kommer fram i rapporten. Bland revisionskontorets synpunkter finns påpekanden avseende vikten av korta väntetider samt ett mer kvalitativt och individuellt innehåll i den första jobbplanen. Förvaltningens synpunkter i dessa fall är att de första jobbplanerna ska vara tydliga, men med nödvändighet måste fortsätta att vara av mer schematisk karaktär då de skrivs efter ett möte och inom fem dagar. När det gäller väntetider anser förvaltningen att målet ska vara att väntetiden ska vara lägre än två veckor. Normalfallet är nu ofta en vecka. Det bör dock vara ac-

ceptabelt att väntetider någon gång kan gå upp till högst två veckor, beroende på variationer i inflödet till torgen.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom arbetsmarknadsavdelningen. Ärendet har behandlats på samverkansgrupp.

Bakgrund

I enlighet med 2009 års revisionsplan har revisionskontoret granskat Jobbtorg Stockholm. Syftet har varit att bedöma om jobbtorgens insatser är ändamålsenliga, om organisationen är effektiv och om ansvarsfördelningen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna är tydlig. Granskningen har omfattat jobbtorgen Farsta Centrum, Kista Centrum och Rosenlundsgatan samt de tre stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör, Rinkeby-Kista och Södermalm. Granskningen har avgränsats till de aspiranter/klienter som uppbär eller ansöker om försörjningsstöd samt arbetslösa ungdomar i åldern 16-24 år.

Rapportens innehåll och förvaltningens kommentarer

Efter genomförd granskning redovisar revisionskontoret i sin rapport slutsatser och synpunkter samt förslag till förbättringar. I det följande redovisas revisionskontorets huvudsakliga synpunkter samt förvaltningens kommentarer.

1. Jobbtorgen arbetar i enlighet med fullmäktiges mål och riktlinjer samtidigt som förbättringar kan göras för att öka organisationens effektivitet.

- Den första jobbplanen.

Revisionskontoret bedömer att SAN:s jobbtorg uppfyller kommunfullmäktiges mål om jobbgarantin. Detta genom att aspiranten får en jobbplan inom fem dagar och till vilken det kopplas insatser/aktiviteter. Kvaliteten på den första jobbplanen som upprättas för aspiranten bör utvecklas så att den bättre avspeglar individens behov och förutsättningar.

Kommentar: Förvaltningen arbetar kontinuerligt på att utveckla kvaliteten i såväl den första som i senare jobbplaner. Den första jobbplanen upprättas dock oftast vid det första mötet mellan aspirant och coach och det kan ofta vara svårt att redan då få en klar bild av aspirantens behov och förutsättningar. I de flesta fallen deltar alla nyinskrivna aspiranter i en introduktionsperiod på torget, kopplat till aktivt arbetsökande. Denna första introduktionsperiod ser relativt lika ut för olika aspiranter och därmed blir den första jobbplanen också mer av schematisk karaktär. För en högre grad av individualisering krävs ofta att aspiranten hunnit delta någon tid i verksamheten. Förvaltningen bedömer därför att den första jobbplanen även i fortsättningen behöver vara av något mer schematisk karaktär. Men att den ändå tydligt ska spegla de aktiviteter som aspiranten ska delta i under den första tiden.

- Väntetider varierar mellan torgen.

Revisionskontoret har vid sin granskning av väntetider funnit variationer mellan en och upp till två veckor mellan de olika torgen. Man lyfter fram vikten av effektiva handläggningstider och att det inte ska finnas stora skillnader mellan torgen.

Kommentar: Jobbtorgen arbetar med kontinuerliga intag i syfte att ha så korta väntetider som möjligt. Inströmningen från stadsdelarna varierar dock och det kan innebära att väntetiderna på något ställe kan bli upp till två veckor. Jobbtorgen arbetar aktivt med att parera detta genom att omfördela tider mellan stadsdelar utifrån det aktuella behovet. Vid behov sätter torgen också in extra nybesökstider för att hindra att det uppstår köer. Under det senaste året har Jobbtorg Stockholm haft ett stadigt ökande antal aspiranter vilket i viss mån påverkat väntetiderna. Inför 2010 fick Jobbtorg Stockholm en budgetförstärkning för att kunna möta det ökande antalet aspiranter. För huvuddelen av aspiranterna klarar jobbtorgen nu att hålla en veckas väntetid. Undantag kan finnas för nyanlända som väntar på möte med tolk till ett särskilt språk. Väntetiderna följs regelbundet upp på chefsmöten.

- Kvalitet i registreringen i verksamhetssystemet FLAI.

Revisionskontoret anser att Jobbtorg Stockholm har ett tillfredsställande system för uppföljning. Granskningen visar dock att kvaliteten i registreringen i verksamhetssystemet FLAI bör förbättras, så att jobbtorgens underlag för uppföljning blir enhetlig och så korrekt som möjligt. Revisorerna noterar samtidigt att SAN har vidtagit åtgärder för att förbättra dokumenthanteringen på jobbtorgen.

Kommentar: Förvaltningen är medveten om att det finns brister i registreringen bland vissa anställda. Verksamhetssystemet FLAI var helt nytt då det togs i bruk 2008 och innehåller en stor mängd information. Detta är bra ur uppföljningssynpunkt, men har samtidigt inneburit att det tagit tid att ta det i bruk fullt ut. Förvaltningen arbetar intensivt med att råda bot på detta genom att det på varje jobbtorg utsetts en FLAI-ansvarig som har i uppgift att följa registreringarna i FLAI och uppmärksamma felaktigheter eller brister. Systemansvarig tjänsteman genomför också kontinuerligt utbildningar för personalen ute på torgen. I enskilda uppföljningssamtal mellan chefer och medarbetare ingår frågan som en stående punkt.

2. Överföringen av personuppgifter från stadsdelsnämnderna till SAN:s jobbtorg är inte tillräckligt rättssäker och det finns brister i närvaro-registreringen på jobbtorgen

Det finns brister i stadsdelsnämndernas handläggning vid överföring av personuppgifter till SAN:s jobbtorg, då samtycken från klienten/aspiranten sällan uppräntas eller dokumenteras. Däremot uppfyller SAN:s jobbtorg i huvudsak kravet på

att samtycke ska upprättas. Det förekommer att jobbtorgens registrering av aspiranternas/klienternas närvaro blivit felaktig, vilket får konsekvenser för aspirantens/klientens möjlighet att beviljas ekonomiskt bistånd. Stadsdelsnämnderna bör se till att handläggningen vid överföringen av personuppgifter sker i enlighet med offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser. SAN bör säkerställa att registreringen av närvaro sker korrekt.

Kommentar: Förvaltningen är medveten om att brister i närvaroregistreringen på Jobbtorg är allvarlig då detta kan påverka aspiranternas rätt till försörjningsstöd. Under våren 2010 sker en översyn av rutiner, såväl av samverkansrutiner och informationsöverföring mellan stadsdelarna och jobbtorg, som interna rutiner för närvaroregistrering. I detta sammanhang har också en rutinförändring gjorts i dokumentationssystemet på stadsdelarna för att säkerställa att samtycken dokumenteras. Inom ramen för stadens E-tjänstprojekt bedriver förvaltningen en förstudie för att se på möjligheten att förstärka och förenkla administrationen av vissa tjänster. Här ingår bland annat frågan om att hitta enklare och samtidigt säkrare rutiner för närvarorapportering.

3. Ansvarsfördelningen mellan SAN:s jobbtorg, stadsdelsnämnderna och arbetsförmedlingen är i huvudsak tydlig

- Ansvarsfördelning mellan San och arbetsförmedlingen.

Granskningen visar att det i huvudsak finns en tydlig ansvarsfördelning mellan Jobbtorg Stockholm och Arbetsförmedlingen. Samarbetet och samverkan med arbetsförmedlingen fungerar olika bra för de lokala jobbtorgen och kan utvecklas genom att samverkan ytterligare formaliseras.

Kommentar: På central nivå finns formaliserade samverkansavtal med ett flertal fördjupande bilagor avseende samverkan för olika målgrupper. Utifrån detta pågår arbetet med att utforma skriftliga lokala överenskommelser. Arbetet är inte slutfört men beräknas bli det under 2010.

- Ansvarsfördelningen mellan SAN och stadsdelsnämnderna.

Revisionskontoret anser att ansvarsfördelningen i huvudsak är tydlig. Man påtalar dock behov av att utveckla och förtydliga riktlinjer och rutiner för samverkan.

Kommentar: Detta arbete har påbörjats under våren 2010.

4. Samarbetet och samverkan mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna kan utvecklas och kommunikationen bör förbättras

- Former för samverkan

Revisorerna konstaterar att det finns former för samverkan mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna, men att det finns lokala skillnader i hur väl arbetet fungerar. På vissa håll bör samverkan och samarbetet utvecklas.

Kommentar: För varje jobbtorg finns en lokal samarbetsgrupp mellan stadsdelar och jobbtorg. Under hösten 2009 gjorde ledningen för arbetsmarknadsavdelningen en uppföljning av samarbetet på samtliga jobbtorg. En motsvarande uppföljning gjordes av förvaltningens samordnare inom försörjningsstödsområdet. Dessa uppföljningar visade att samverkan förbättrats på ett mycket glädjande sätt. För att ytterligare förstärka detta genomfördes på de flesta håll gemensamma planeringsdagar för att öka samsynen. Samverkan påverkas temporärt av personalförändringar eller organisationsförändringar såväl inom Jobbtorgsorganisationen som inom stadsdelarna. På central nivå i staden finns en samarbetsgrupp med representanter från stadsdelar, SAF, arbetsförmedlingen, vuxenutbildningen och försäkringskassan. Arbetet med att ytterligare förbättra och förstärka samarbetet med såväl stadsdelar som arbetsförmedlingen är en av de prioriterade frågorna för Jobbtorg Stockholm i verksamhetsprogrammet för 2010.

- Kommunikation

Granskningen visar att det finns brister i kommunikationen mellan SAN:s jobbtorg och stadsdelsnämnderna. SAN bör se över rutinen för kommunicering av jobbplanerna för att säkerställa att jobbplanen verkligen överförs till stadsdelsnämnden. Stadsdelsnämnderna bör samtidigt säkerställa att arbetsplaner upprättas i enlighet med stadens riktlinjer för ekonomiskt bistånd och att kontroll sker av att jobbplaner finns som underlag till arbetsplan och beslut om försörjningsstöd.

Kommentar: Rutinerna för kommunicering av jobbplaner ses över i den pågående översynen av samverkansrutiner mellan stadsdelar och jobbtorg.

- Helhetssyn

Revisionskontoret efterlyser en helhetssyn mellan stadens samtliga Jobbtorg och stadsdelsnämnder för att säkerställa att aspiranterna i olika delar av staden får samma stödinsatser.

Kommentar: Jobbtorgen har ett tydligt uppdrag om likabehandling och strävar efter att alla aspiranter ska omfattas av detta. Olika utvecklingsprojekt och utbildningssatsningar som sker görs jobbtorgsövergripande och ett antal arbetsgrupper med representanter från olika torg arbetar med att säkerställa att metodutveckling och utveckling kommer alla jobbtorg till del. Vissa variationer i arbetssätt förkommer dock, bland annat för att tillmötesgå lokala önskemål.

5. Det sker en tillfredsställande uppföljning av jobbtorgsverksamheten med återkoppling till stadsdelsnämnderna som kan utvecklas med ett ökat brukarperspektiv

Revisionskontoret konstaterar att det finns ett övergripande system för uppföljning och att det sker en tillfredsställande uppföljning och återkoppling av uppföljningen

till berörda nämnder. Det bedöms positivt att SAN planerar att öka brukarperspektivet i uppföljningarna samtidigt som man anser att en översyn bör göras av rutinerna för klagomålshanteringen.

Kommentar: Under våren 2010 har en särskild arbetsgrupp tillsatts med uppdrag att föreslå tydliga och utvecklade rutiner för klagomålshanteringen. Under våren genomförs också brukarundersökningar dels i samarbete med USK, dels inom ramen för en utvärdering som genomförs av IFAU (institutet för arbetsmarknads-politisk utvärdering).

- Tid på torget

Nästan hälften av jobbtorgets aspiranter är kvar i insatser på jobbtorget efter ett år. Revisionskontoret ser det som angeläget att SAN klarlägger om jobbtorgens insatser är tillräckligt effektiva och ändamålsenliga för den gruppen.

Kommentar:

Under hösten 2009/våren 2010 har samtliga jobbtorg tillsammans med stadsdelarna påbörjat en genomgång av den grupp som blir kvar på jobbtorgen under lång tid. När det gäller ungdomar med lång inskrivningstid har särskilda utvecklingsprojekt startat. Även när det gäller långtidsarbetslösa vuxna pågår metodutvecklingsarbete. Det är dock ett faktum att många inskrivna på Jobbtorg Stockholm uppburit försörjningsstöd under mycket lång tid. Andra har stora språksvårigheter och en mycket låg utbildningsbakgrund från sitt hemland. För många äldre långtidsarbetslösa är det särskilt svårt att komma ut på den öppna arbetsmarknaden. Jobbtorg Stockholm samverkar med arbetsförmedlingen för att långtidsarbetslösa ska få del av de statliga satsningarna inom Jobb- och utvecklingsgarantin.

Avslutning och förslag

Avslutningsvis anser förvaltningen att revisionskontorets synpunkter i huvudsak är relevanta och värdefulla för den fortsatta utvecklingen av verksamheten. Jobbtorg Stockholm är en relativt ung organisation och det återstår arbete innan alla rutiner och arbetssätt är fullt utvecklade. I huvudsak pågår förbättringsarbete på de olika punkterna som redovisats ovan. Avseende väntetider och innehållet i den första jobbplanen är förvaltningens synpunkt att de första jobbplanerna ska vara tydliga, men med nödvändighet måste fortsätta att vara av mer schematisk karaktär. När det gäller väntetider anser förvaltningen att målet ska vara att hålla väntetiderna under två veckor. Det bör dock vara acceptabelt att väntetider någon gång kan gå upp till högst två veckor, mot bakgrund av skiftande inströmning.

Förvaltningen föreslår att socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen från revisionskontoret avseende kontorets granskning av verksamheten vid Jobbtorg Stockholm.