



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Årsrapport 2014

## Social resursnämnd

---

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Förvaltningsövergripande .....</b>	<b>6</b>
2.1	Analys av årets utfall .....	6
2.2	Värdering av eget kapital.....	7
2.3	Nettokostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutveckling .....	7
2.4	Utveckling inom personalområdet.....	8
2.4.1	<i>Personalstruktur</i> .....	8
2.4.2	<i>Övrig utveckling inom personalområdet</i> .....	9
2.5	Viktiga framtidsfrågor .....	10
2.6	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag .....	11
2.6.1	<i>Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah</i> .....	11
2.6.2	<i>Intern kontroll</i> .....	11
2.6.3	<i>Nationella minoriteter</i> .....	12
2.6.4	<i>Göteborgs Stads kommunikationsstrategi</i> .....	12
2.6.5	<i>Sponsring</i> .....	13
2.6.6	<i>Fattiga EU-medborgare</i> .....	13
2.7	Resultat enligt organisationsstrukturen.....	14
2.8	Uppföljning budgetriktlinjer .....	15
<b>3</b>	<b>Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag .....</b>	<b>16</b>
3.1	Sammanfattande resultat av uppföljningen av kommunfullmäktiges prioriterade mål .....	16
3.2	Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges prioriterade mål.....	20
3.2.1	<i>Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka</i> .....	20
3.3	Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag .....	21
3.4	Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges uppdrag .....	22
3.4.1	<i>Av den arbetade tiden i Göteborgs Stad ska max fem procent utföras av timanställd personal. Gäller för mandatperioden.</i> .....	22
3.5	Sammanfattande uppföljning av processägarskap .....	22
3.6	Uppföljning av nämndens uppdrag.....	25
3.7	Uppföljning av förvaltningens mål: Kund-/brukarorienteringen ska öka och förbättra analys av verksamhetens resultat .....	26
3.7.1	<i>Boende och socialjour</i> .....	26
3.7.2	<i>Stöd till familjer och individer</i> .....	27
3.7.3	<i>Integration och funktionsstöd</i> .....	27
3.7.4	<i>Social utveckling</i> .....	28
3.7.5	<i>S2020</i> .....	29

3.7.6	Tillståndsenheten.....	29
<b>4</b>	<b>Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde .....</b>	<b>31</b>
4.1	Boende och socialjour .....	31
4.2	Stöd till familjer och individer.....	32
4.3	Integration och funktionsstöd .....	34
4.4	Social utveckling .....	36
4.5	S2020.....	38
4.6	Tillståndsenheten.....	40
<b>5</b>	<b>Bokslut.....</b>	<b>42</b>
5.1	Sammanfattande analys .....	42
5.2	Resultaträkning.....	47
5.3	Balansräkning .....	49

## 1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning

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

Förvaltningen fortsätter att växa och har under 2014 fått nya uppdrag. Samtliga verksamhetsområden har vuxit och den största volymökningen har skett inom de verksamheter som arbetar med nyanlända.

Den ökande inströmningen av flyktingar till Göteborg är påtaglig för våra verksamheter. Pågående ärenden hos Etableringsenheten har ökat med 30 procent och de möter dagligen nyanlända som saknar eget boende och behöver hjälp för att hitta tak över huvudet. Behovet av bostäder för nyanlända och boendeplatser för ensamkommande ungdomar är stort och kommer att öka genom fler asylplatser i Göteborg 2015. Mängden ärenden har ökat markant på Socialjouren och det krävs en översyn och fortsatt utveckling av såväl resurser och metoder som lokaler. Det ökade antalet ensamkommande barn har medfört att Familjerättsbyråns ärenden har blivit fler, mer komplexa och att de möter nya frågeställningar.

Det ökade antalet insatser är också ett resultat av aktivt arbete med att utveckla verksamheten. Förvaltningens missbruksverksamhet har nått ut till nya grupper inom målgruppen. En intensiv marknadsföring har gett fler kontakter för Syninstruktörerna, Teckensspråksforum och Lots för barn och vuxna. Nya arbetsmetoder för att stödja personer som står långt ifrån arbetsmarknaden har gett positiva resultat i form av anställningar, studier och arbetspraktik för personer med funktionsnedsättning. Social utveckling har genomfört fler utbildnings- och processtödsinsatser med fler deltagare jämfört med tidigare år.

Kommunstyrelsen antog under 2014 en plan för samverkan mellan Göteborgs Stad och sektorn social ekonomi. Förvaltningen har påbörjat samordningen av kunskapsutveckling för förvaltningar och bolag. Vi har prövat modellen för Idéburet offentligt partnerskap och det har lett fram till fem färdiga avtal.

Samverkan och dialog med stadsdelarna om behov är av stor betydelse för att utforma insatser efter de behov befolkningen har och för att nyttja begränsade resurser effektivt. Olika projekt med enskilda stadsdelar har inneburit att fler målgrupper fått stöd. Förvaltningen behöver fortsätta utveckla samverkan och det är särskilt angeläget i arbetet med nyanlända, korttidsboenden LSS, personer med psykiska funktionsnedsättningar och med sjukvård och psykiatri kopplat till boendeverksamheten.

Förvaltningen har varit processägare för tre mål i kommunfullmäktiges budget. Sammantaget ser vi att ett resultat av vårt arbete är tydligt ökat fokus i staden som helhet på frågan om social hållbarhet och dess koppling till folkhälsa. Vi uppfattar att social hållbarhet i högre grad upplevs som en angelägenhet för alla stadens verksamheter och att allt fler upplever att de tre dimensionerna i hållbarhetsbegreppet måste väga jämnt för att Göteborg ska fungera som ett långsiktigt hållbart samhälle.

Förvaltningens kärnverksamhet bidrar på olika sätt till att uppfylla målen i budgeten. Vi kan se viss positiv utveckling, bland annat med fler insatser till individer och familjer som har störst behov och ökat kunskaps- och metodstöd som stöd till stadsdelarna i deras befolkningsansvar. Förvaltningens insatser ska leda till långsiktiga effekter som bedöms i ett längre tidsperspektiv. Rapporten om skillnader i livsvillkor och hälsa blir en viktig utgångspunkt för att följa utvecklingen och bedöma om våra samlade insatser i staden ger önskat resultat.

## **Medarbetare och chefer**

Antalet medarbetare och chefer har fortsatt att öka till följd av att verksamheten vuxit i volym och nya uppdrag kommit till. Vi gjorde en övergripande organisationsöversyn under våren vilket bland annat ledde till att verksamhetsområdet Integration och funktionsstöd delats i två områden och vi har rekryterat en ny verksamhetschef. Expansionen och förändringarna innebär en ansträngning för chefer och medarbetare men har klarats av utan några öknings i sjukskrivningstal och med bibehållen nöjdhet i ledar- och medarbetarenkäten.

## **Personalsituationen i förvaltningen bedöms i stort som stabil.**

Vi har generellt lätt att rekrytera kompetenta medarbetare, men det är svårt till vissa yrkesgrupper som erfarna socialsekreterare till Integrationsområdet. Förvaltningen når inte heller upp till de lönepolitiska målen för ett antal yrkesgrupper som till exempel behandlingsassistenter och ungdomshandledare.

## **Ekonomi**

Årets resultat uppgår till 5 931 tkr. I uppföljningsrapport 3 lämnade vi en prognos på 4 000 tkr. Avvikelsen mot prognosen förklaras främst av ett bättre resultat för Boendeverksamheten samt verksamhetsområde Integration och funktionsstöd. Då förvaltningen under året lämnat positiva prognoser har vi kunnat genomföra extra insatser riktade till förvaltningens målgrupper. Förvaltningen fortsätter att växa och har ökat omsättningen med nästan 71 000 tkr jämfört med 2013.

## 2 Förvaltningsövergripande

### 2.1 Analys av årets utfall

	Utfall	Aktuell budget	Avvikelse	Utfall 2013
Intäkter	556 398	530 966	25 432	510 451
Kostnader	-999 567	-980 066	-19 501	-928 683
Nettokostnad	-443 169	-449 100	5 931	-418 232
Kommunbidrag	449 100	449 100	0	420 200
Resultat	5 931	0	5 931	1 968
Eget kapital	35 931	30 000	5 931	31 968
Lönekostnad exkl arvoden	385 013	-383 337	1 676	-353 471
Arbetad tid (årsarbetare)	1 168	1 162	-6	1 100
Lönekostnad per årsarbetare	330			321

Årets resultat uppgår till 5 931 tkr. I uppföljningsrapport 3 lämnade vi en prognos på 4 000 tkr. Avvikelsen mot prognosen förklaras främst av ett bättre resultat för Boendeverksamheten samt verksamhetsområde Integration och funktionsstöd. Då förvaltningen under året lämnat positiva prognoser har vi kunnat genomföra extra insatser riktade till förvaltningens målgrupper. Förvaltningen fortsätter att växa och har ökat omsättningen med nästan 71 000 tkr jämfört med 2013.

På en övergripande nivå har både intäkter och kostnader varit högre än budgeterat. Skillnaden mellan faktiska och budgeterade intäkter uppgår till 25 000 tkr. Bidragsintäkterna är 29 000 tkr högre än budgeterat medan övriga intäkter sammantaget understiger budget med 4 000 tkr. De högre bidragsintäkterna avser främst bidrag som riktar sig till våra verksamheter för nyanlända och socialjouren.

Nämndens intäktsfinansierade boendeverksamhet redovisar intäkter i paritet med budget, trots att en återbetalning till stadsdelarna har gjorts, men däremot redovisar Dalheimers hus och Läggerverksamheten lägre intäkter än budgeterat. De enheterna redovisar också ett negativt resultat men Läggerverksamheten har till viss del anpassat kostnaderna till de lägre intäkterna varför de redovisar ett mindre negativt resultat.

Förvaltningens sammanlagda kostnader överstiger budget med nästan 20 000 tkr. En stor anledning till differensen går att hänföra till våra verksamheter för nyanlända och avser huvudsakligen kostnader för lön, försörjningsstöd samt köpta platser.

Förvaltningens positiva resultat beror främst på överskott inom Boendeverksamheten samt lägre förvaltningsgemensamma kostnader än budgeterat. Boendeverksamhetens överskott beror dels på överskott inom socialjouren med anledning av att vi genomförde den budgeterade förstärkningen av enheten senare än planerat och dels på lägre kostnader än budgeterat på de intäktsfinansierade boendena.

Under våren 2014 infördes verksamhetssystemet Treserva för att hantera försäljningen till stadsdelarna. Under den perioden såg vi att intäkterna understeg budget och en stor försiktighet rådde. Under senare del av hösten har intäkterna ökat, men då det fanns en viss eftersläpning på kostnaderna möjliggjorde det en återbetalning till stadsdelarna i november. Då intäkterna fortsatte att öka i november och december redovisar vi ändå ett överskott.

Med anledning av att förvaltningen haft positiva avvikelser och lämnat en positiv prognos under 2014 har nämnden kunna fatta beslut om engångsinsatser i form av extra

föreningsbidrag, ungdomsanställningar samt satsningar riktat till socialt och ekonomiskt utsatta EU-medborgare. Det har också medfört att vi har haft möjlighet att bedriva verksamheter som saknat särskild finansiering. Exempel på det är arbetet med processägarskapet för de prioriterade målen, som nämnden har ansvar för, samt delar av kostnaderna som förlängningen inneburit av partnerskapet nämnden ingått för insatser riktade till socialt och ekonomiskt utsatta EU-medborgare.

Mer information om de ekonomiska resultaten för respektive verksamhetsområde finns under avsnitt 2.7.

Förutsättningarna inför budget 2015 får anses som relativt goda med vissa undantag. De största osäkerheterna avser Dalheimers hus, Lägerverksamheten samt kostnadsökningar inom boendena för nyanlända. De sistnämnda finansieras av statsbidrag som enligt regelverket inte indexuppräknas. Efterfrågan på förvaltningens intäktsfinansierade verksamheter innebär alltid både en möjlighet och en risk.

I jämförelse med föregående år har förvaltningens kostnader ökat med 71 000 tkr till strax under 1 000 000 tkr. Antalet årsarbetare uppgår till 1 168 personer, en ökning med 68 stycken.

## 2.2 Värdering av eget kapital

I bokslutet för 2014 redovisas ett eget kapital på 35 931 tkr. De kommuncentrala riktlinjerna kring eget kapital baseras på nämndernas omsättning. 2014 omsatte nämnden 999 567 tkr. 2015 beräknas omsättningen överstiga 1 000 000 tkr vilket medför att riktnivån för maxvärdet ökar från 30 000 tkr till 35 000 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.

Inför 2015 står nämnden inför risker som tidigare inte varit aktuella. De avser dels våra boenden för nyanlända där statsbidragen inte räknas upp årligen och dels ett eventuellt övertagande av korttidsboenden för unga personer med funktionsnedsättning. Med anledning av expansionen inom våra boenden för nyanlända ökar våra fordringar på staten. I dagsläget ser inte förvaltningen det som en stor risk, men då det finns en eftersläpning till dess att bidragen kommer in så finns alltid en viss osäkerhet.

Den samlade bedömningen av tänkbara risker och möjligheter medför att det är önskvärt att nämnden har ett eget kapital på 35 000 tkr, vilket innebär att nämnden håller sig inom stadens riktlinjer.

## 2.3 Nettokostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutveckling

	År 2013	År 2014
Intäktsutveckling	13,2 %	9,0 %
Kostnadsutveckling	7,9 %	7,6 %
Nettokostnadsutveckling	3,3 %	6,0 %
Lönekostnadsutveckling (exkl arvoden)	7,9 %	8,9 %
Personalvolymsutveckling	3,0 %	6,2 %

Förvaltningen har expanderat under 2014. I jämförelse med 2013 har intäkterna ökat med 46 000 tkr och nämndens kommunbidrag har ökat med nästan 29 000 tkr.

Samtidigt har kostnaderna ökat med knappt 71 000 tkr.

De största intäktsökningarna i förhållande till 2013 avser:

- Ökade statsbidrag för verksamhet riktad till nyanlända cirka 29 000 tkr
- Helårseffekt av boendena för familjer som öppnade hösten 2013, 3 500 tkr
- Nyöppnandet av jourboende för ungdomar i Aröds 5 600 tkr
- Helårseffekt av nyöppnandet av boendet på Råvebergsvägen 4 500 tkr

Kommunbidragsökningarna i förhållande till föregående år avsåg främst:

- Ny verksamhet i form Allégården cirka 4 400 tkr
- Satsning mot integrationsinsatser 5 000 tkr
- Vidareutveckling av lotsverksamhet och brukarrevison 1 000 tkr
- Nämndens uppdrag kring socialt och ekonomiskt utsatta EU-medborgare och Idéburet offentligt partnerskap 9 600 tkr
- Överföringen av delar av uppdraget till Tryggare mänskligare 900 tkr
- Det nya uppdraget kring stöd till brottsutsatta 1 100 tkr

Till följd av nya uppdrag och expansion inom befintliga uppdrag så har kostnaderna ökat med nästan 71 000 tkr. Huvuddelen av kostnadsökningarna avser personalkostnader som ökat med 44 000 tkr. Vi kan också konstatera att försörjningsstödet kopplat till etableringsenhetens verksamhet ökat med drygt 6 800 tkr samt att kostnader för lokal- och markhyrorna ökat mer än index. Vi kan också konstatera en viss ökning avseende föreningsbidraget kopplat till satsningarna gentemot socialt och ekonomiskt utsatta EU-medborgare.

Den största expansionen av såväl intäkter, kostnader och medarbetare har skett inom integrationsområdet följt av boendeområdet. Nettokostnadsutvecklingen överensstämmer i princip med den kommunbidragsökning nämnden erhållit tillsammans med årets resultatförbättring.

Då lönekostnaderna har ökat med 8,9 procent och personalvolymen har ökat med 6,2 procent synes kostnaden för avtalsrörelsen hamna på ungefär 2,7 procent vilket verkar rimligt.

Förutsättningarna inför budget 2015 får vi anse som relativt goda med vissa undantag. De största osäkerheterna avser Dalheimers hus, Lägerverksamheten samt kostnadsökningar inom boendena för nyanlända. De sistnämnda finansieras av statsbidrag som enligt regelverket inte indexuppräknas. Efterfrågan på förvaltningens intäktsfinansierade verksamheter innebär alltid både en möjlighet och en risk.

## 2.4 Utveckling inom personalområdet

### 2.4.1 Personalstruktur

	År 2012	År 2013	År 2014
Antal tillsvidareanställda på heltid	811	856	941
Antal tillsvidareanställda på deltid	104	93	77
Antal tidsbegränsat anställda	123	110	119
Antal timavlönade	218	212	235
<b>Totalt antal anställda</b>	<b>1 256</b>	<b>1 271</b>	<b>1 372</b>



*I förvaltningen arbetar även ca 300 dygnsavlönade lägerledare.*

Förvaltningen fortsätter att växa främst inom verksamhetsområdet Integration och funktionsstöd som står för halva ökningen av antalet tillsvidareanställda. Även enheterna HR, Ekonomi och Verksamhetsstöd har ökat antalet anställda under det senaste året för att matcha stödbehovet i den växande förvaltningen.

Antalet deltidsanställningar minskar i förvaltningen. Störst minskning har skett inom Lägrverksamheten. Där har deltidsanställd personal fått höjd tjänstgöringsgrad och fler arbetsuppgifter när någon slutar, istället för att nyanställa på deltid.

Men förvaltningen har svårt att helt komma bort från deltidsanställningar på grund av att vi har verksamheter med få anställda som kräver likartad kompetens och verksamheter som är geografiskt utspridda över staden. Inför ett eventuellt övertagande av korttidshem inom LSS kommer förvaltningen att se över möjligheterna att organisera korttidsvikarier via en bemanningsenhet vilket skulle förbättra möjligheterna att erbjuda deltidsanställda heltidstjänster och att även anställa ersättare tillsvidare i verksamheterna.

Även om antalet timavlönade anställda har ökat under 2014 har den arbetade tiden av timavlönade minskat något i förvaltningen (0,5 procentenheter) och utgör 7 procent av den totalt arbetade tiden. Minskningen får ses som positiv mot bakgrund av att förvaltningen framförallt expanderar med schemalagd verksamhet i behov av ersättningsrekryteringar vid ordinarie medarbetares frånvaro.

## **2.4.2 Övrig utveckling inom personalområdet**

### **Lönebildning**

Förvaltningen når inte fullt ut upp till de lönepolitiska målen under 2014.

Förvaltningens verksamhet finansieras via tre olika finansieringsformer som ger olika förutsättningar för löneökningar inom förvaltningen:

- Statsbidragsfinansierad verksamhet: Bland annat boende för ensamkommande som schablonfinansieras med stadsbidrag som inte är indexreglerade. Under de fyra år förvaltningen drivit verksamheten har löneökningar finansierats inom ramen för de ursprungliga bidragen men varje år har löneökningarna tärt på den marginal som fanns då vi startade. I kombination med en ständigt expanderande verksamhet innebär det en ekonomisk risk framöver.
- Intäktsfinansierad verksamhet: Finns framförallt inom verksamhetsområdena Boende och Funktionsstöd. Löneökningar inom den intäktsfinansierade verksamheten finansieras via prisökningar (främst i förhållande till stadsdelarna) eller effektiviseringar i verksamheten.
- Kommunbidragsfinansierad verksamhet: Förvaltningen har under ett antal år fått indexjusteringar för löneökningar som understigit uppskrivningen av de lönepolitiska målen. Förvaltningen har inte fått del av de extra medel som finansierat satsningar för löneökningsbehov för kvinnodominerade grupper inom stadsdelarna även om samma behov funnits inom Social resursförvaltning.

Förvaltningen arbetar för att klara av utmaningarna att nå de lönepolitiska målen. Under 2015 kommer förvaltningen att:

- föra diskussioner med stadsledningskontoret om möjligheterna till extra tilldelning för boendeverksamheterna inom Integrationsområdet.
- omfördela kommunbidrag mellan verksamheterna för att prioritera de grupper

som ligger sämst till i förhållande till de lönepolitiska målen samt genomföra effektiviseringar i verksamheterna.

## **2.5 Viktiga framtidsfrågor**

Skillnaderna i livsvillkor och hälsa har ökat i Göteborg både för staden som helhet men också inom stadsdelarna. Social hållbarhet är en angelägenhet för alla stadens verksamheter och Social resursförvaltning har en viktig roll i att stärka det arbetet och det kräver uthållighet och långsiktighet både i rollen som processägare och verksamhet

### **Växande förvaltning**

Sedan förvaltningen startade 2007 har verksamheten ständigt vuxit. Behov och efterfrågan har ökat och förvaltningen har kontinuerligt fått nya uppdrag. Vi tror att vi kommer att fortsätta växa. Förmågan att konsolidera och utveckla befintliga uppdrag och samtidigt ha en beredskap att ta emot nya uppdrag fortsätter att vara en viktig framtidsfråga för förvaltningen.

En förutsättning för att hantera förvaltningens uppdrag är kunskap om behov som finns och hur de förändras. Att fortsätta förbättra samverkan med stadsdelarna och andra förvaltningar och bolag är en viktig framtidsfråga för att fånga upp behov, men också för att höja effekten av våra gemensamma insatser riktade till enskilda brukare. Den planerade överflyttningen av stadsdelsförvaltningarnas korttidsboenden för LSS till förvaltningen blir viktig ur det här hänseende. Vi kan tillsammans ta fram en modell för att utveckla stadens arbete inom området.

Det är strategiskt angeläget att implementera vår systematiska verksamhetsutveckling, Målbild, när förvaltningen växer. Målbildsarbetet handlar om att kontinuerligt ta reda på brukarnas behov och följa upp nyttan av våra insatser samt brukarnas nöjdhet. Uppföljning och analys av verksamheten skapar förutsättningar för politiska beslut och bättre styrning och ledning av förvaltningen som helhet. Parallellt med målbildsarbetet behöver vi också ägna mer kraft åt att arbeta med värderingar, kultur och chefskapet i förvaltningen.

### **Bostadsfrågan**

En av de viktigaste frågorna är tillgången på bostäder. Att ha en bostad är en förutsättning för att motverka olika former av social problematik. Bostadsbristen är en viktig del i arbetet för social hållbarhet då det påverkar människors livsvillkor. Den påverkar barns uppväxtvillkor och får också konsekvenser för våldsutsatta kvinnors möjligheter att lösa sin situation. Bostadsbristen utgör en stor risk för att lyckas med strategin inom boendeverksamheten i form av bostad först. Tillgången på bostäder är också en förutsättning för att ska kunna ta emot de flyktingar som kommer till Göteborg.

### **Globala förändringar och internationella kriser**

Globala förändringar och internationella kriser skapar nya utmaningar inom socialtjänstens område. Under året har förvaltningen haft en markant ökning av brukare och insatser som kan kopplas till den ökande migrationen i kombination med effekter av bristen på bostäder. Under 2014 har vi sett att allt fler socialt och ekonomiskt utsatta EU-migranter vistas i Göteborg, en följd av utbredda fattigdomsproblem i Europa. Vi kommer även fortsatt behöva ha en god beredskap att möta de behov som följer av att allt fler socialt och ekonomiskt utsatta EU-migranter söker sig till Göteborg.

Vi ser globaliseringen även påverkar planerade insatser riktade till personer som söker sig till våldsbejakande extremism.

Migrations- och flyktingfrågorna kommer fortsatt att vara centrala i förvaltningens arbete. Flyktingströmmarna fortsätter och antalet flyktingar till Sverige ökar allt mer. Migrationsverkets prognostiserar att 95 000 personer söker asyl i Sverige i år. 2015 blir Göteborg ankomstkommun för asylsökande och det påverkar förvaltningen och staden som helhet. Behovet av insatser är stort både för nyanlända vuxna, familjer och boendeplatser för ensamkommande barn och ungdomar. Vi förväntar oss ett stort tryck på flera av våra verksamheter, förutom de som arbetar med mottagande och introduktion av nyanlända flyktingar.

## 2.6 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

### 2.6.1 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah

	Kvartal 4 2014
Antal anmälningar enligt Lex Maria	0
Antal anmälningar enligt Lex Sarah	0

Förvaltningen har inte haft några anmälningar enligt lex Maria eller lex Sarah under fjärde kvartalet 2014.

En samlad redovisning av anmälningar enligt lex Sarah under 2014 finns i *Rapport om utredningar enligt lex Sarah under 2014* Dnr 114/14.

### 2.6.2 Intern kontroll

Förvaltningen har under 2014 fortsatt att utveckla verksamheten för dem vi är till för och att stärka den interna kontrollen.

Förvaltningens anvisningar för arbetet med intern kontroll behöver uppdateras, men vi väntar in nya riktlinjer från stadsledningskontoret som blivit försenade. Under året har vi valt att utvecklat det praktiska arbetet och förbättrat stödet genom gemensamma möten för samordnare, förbättrade anvisningar i enhetsplanen och kontrollrapporten för uppföljning av kontroller.

Våra chefer har tillsammans fått diskutera och ange riktningen för hur vi ska utveckla arbetet med intern kontroll så att det genomsyrar organisationen på ett bra sätt. Utifrån det kommer vi att fortsätta vårt kvalitetsarbete, som vi kallar Målbild, och att arbeta med medarbetarskap och kulturen i förvaltningen. Arbetet pågår och fortsätter under 2015.

Arbetet med välfärdens processer och egna verksamhets-specifika processer förväntas kunna skapa förutsättningar för att förbättra arbetet med riskanalys. Idag görs riskanalys av alla enheter, verksamhetsområden, stödfunktioner och förvaltningsledning. Riskanalysen kan både underlättas och förbättras genom tydligare koppling till verksamhetens väsentliga processer. Processarbetet pågår och vi fortsätter att förbättra riskanalys på alla nivåer i förvaltningen.

Vi strävar efter att intern kontroll ska vara en naturlig del i att planera, följa upp och utveckla våra verksamheter. Men det är en utmaning att knyta samman och göra intern kontroll hanterbart och begripligt i förhållande till övriga delar i planerings- och uppföljningsarbetet samt ledningssystem för kvalitet enligt Socialstyrelsens krav. Det är viktigt att nyttan och tiden för arbetet med intern kontroll står i proportion till varandra.

Det får inte bli tungt administrativt och vi behöver balansera det förebyggande arbetet och efterhandskontrollerna.

### **Uppföljning av intern kontrollplan 2014**

Förvaltningens intern kontrollplan omfattade 31 områden. Uppföljning av genomförda kontroller visar att processen fungerar tillfredsställande inom flera områden, men också att det finns utvecklingsbehov. Inom sju områden fungerar inte processen på ett tillfredsställande sätt. De är:

- Kostnadskontroller i lönerapporteringsprocessen
- LAS-hantering i rekryteringsprocessen
- Akthantering för försörjningsstöd på Socialjouren
- Treserva - debitering
- Kontanthantering på Dalheimers hus
- Tillgänglighet via telefon
- Informationsklassning och avbrottshantering

Resultatet av genomförda kontroller och information om åtgärder finns i rapporten Uppföljning intern kontroll 2014 Dnr 0510/13.

Förvaltningen bedömer att åtgärderna för att hantera bristerna och förbättra dessa processer ligger inom ramen för ordinarie uppdrag och ingår i verksamhetens systematiska förbättringsarbete. Åtgärderna medför inte några ekonomiska konsekvenser därutöver.

### **2.6.3 Nationella minoriteter**

På äldreboendet Bergsjöhöjd har vi många finsktalande boende och också ett antal i personalen som pratar finska. Från och med att Göteborg ingick i det finska förvaltningsområdet erbjuds även aktiviteter på finska. Det finns både aktivitetsledare som talar finska och sedan förra året finns en renoverad bastu.

### **2.6.4 Göteborgs Stads kommunikationsstrategi**

I Social resursförvaltning arbetar vi på följande sätt för att säkerställa och stödja att ett professionellt kommunikationsarbete pågår och att kommunikationsplanering sker vid större projekt och insatser:

- Större uppdrag som går via nämnd och förvaltningsledning kopplas alltid till kommunikatör som stödjer verksamheterna i kommunikationsplanering
- Vi gör en årlig analys av vilka chefer som använder oss i kommunikationsarbetet för att se hur vi behöver säkerställa stödet framöver
- I dialog med verksamhetscheferna prioriterar vi och arbetar med större kommunikationsuppdrag som vi lägger in i enhetsplanen för nästkommande år
- Vi samlar och analyserar all publicitet förvaltningen får (från nämnd till ledningsgrupper)
- Alla nya chefer får utbildning i kommunikation

När det gäller aktiverandet av stadens kommunikationsstrategi har vi fått en dragning i förvaltningsledningen och diskuterat i förvaltningsledningen. Då förvaltningen står inför en omorganisering på kommunikationsområdet kommer vi avvakta med att arbeta med strategin till senare i vår.

### **2.6.5 Sponsring**

Social resursnämnd har inte fattat beslut om sponsringsåtagande.

### **2.6.6 Fattiga EU-medborgare**

Under året har vi utvecklat arbetet med de socialt och ekonomiskt utsatta EU-medborgarna och vi har kunnat erbjuda fler insatser. Kommunstyrelsen tog beslut om att nämnden får ett samordningsansvar i frågan samt att en handlingsplan ska arbetas fram. I och med det så har förvaltningen tagit ett större stadsövergripande ansvar för arbetet riktat mot målgruppen.

Mycket av arbetet sker i samverkan med den idéburna sektorn. I vårens kompletterande budgetbeslut tilldelade kommunstyrelsen nämnden 3,2 mkr för det arbetet. Sedan november 2013 har vi beviljat föreningsbidrag med totalt strax över 11 miljoner. Staden har i samverkan med den idéburna sektorn erbjudit följande insatser: nattplatser, tillfälligt boende för barnfamiljer, dagcentral, öppen förskola samt råd- och stödverksamhet. Socialjouren och Uppsökarenheten är de av våra verksamheter som träffar målgruppen. Tillsammans med den idéburna sektorn har det funnits möjligheter för många EU-medborgare att få stöd i sin situation. Exempelvis har Socialjouren, Famnen, Stjärnklart och Crossroads tillsammans tagit emot nästan 28 000 besök (ej unika individer) under 2014.

Uppsökarenheten fick tillsammans med Stadsmissionen ett utökat uppdrag under året. Situationen där EU-medborgare lever vid så kallade boplatser ökade markant. Vi ser det som viktigt att uppsöka dessa personer och informera om de insatser som finns till för dem samt att informera om den process som gäller vid illegal bosättning. Uppsökarna har besökt ett 50-tal boplatser det senaste halvåret, där antalet boende varierat mellan 3-120 personer. Tillsammans med ett antal andra förvaltningar i staden har vi även tagit fram en process gällande rutinen för arbetet med illegal bosättning.

Förvaltningens samarbete med andra förvaltningar, myndigheter samt kommuner både regionalt, nationellt och internationellt har ökat under året. Vi ser det som viktigt att samverka kring frågan, för att öka kunskapen hur vi som kommun kan möta de behov som finns. Vi har under året gjort två EU-ansökningar för arbete med målgruppen och fått en av dem beviljade med start 2015.

Arbetet med EU-medborgare är komplext och berör många av kommunens förvaltningar. Vi ser som en av våra uppgifter att upprätthålla kunskap och bidra till spridningen av den.

## 2.7 Resultat enligt organisationsstrukturen

Resultat i tkr per sektor/avdelning	Nämndbidrag	Årets resultat	Budgeterat resultat	Utgående eget kapital
Boendeverksamhet och Socialjour	99 654	4 029	0	0
Stöd till familje och individer	130 492	-908	0	0
Integration och funktionsstöd	81 199	141	0	0
Social utveckling	128 292	-1 102	0	0
S2020	4 622	164	0	0
Övrig verksamhet	4 841	3 607	0	35 931
<b>Totalt</b>	<b>449 100</b>	<b>5 931</b>	<b>0</b>	<b>35 931</b>

### Boende och socialjour

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på 4 029 tkr. Knappt hälften av överskottet kommer från den intäktsfinansierade verksamheten och resterande beror på överskott inom de nämndbidragsfinansierade verksamheterna. Huvuddelen av detta kommer från Socialjouren som tilldelades extramedel inför 2014 på grund av att efterfrågan varit hög. Utökningen försenades dock något vilket medfört ett överskott.

Från och med februari började Boendeverksamheten använda IT-systemet Treserva för fakturering till stadsdelarna. Införandet medförde en ökad administration både hos oss och köparna och vi kunde konstatera en minskning av intäkterna under våren. Systemet går inte heller att använda för all fakturering vilket medfört att det inte finns någon samlad statistik för beläggningen i systemet. Det håller nu på att byggas upp, men konsekvenserna av införandet och den tillfälliga efterfrågeminskningen ledde till att det ekonomiska läget var väldigt osäkert under årets första hälft. Detta har successivt förbättrats och under hösten har intäkterna överstigit budget samtidigt som kostnaderna fortsatt vara lägre än budgeterat. Det medförde också att det prognoserna varit osäkra och att återbetalningen till stadsdelarna skett sent under året. Därefter har intäkterna fortsatt att öka varför vi redovisar ett överskott inom området. På kostnadssidan har vi tagit hänsyn till nedläggningen av Härskogen.

### Stöd till familjer och individer

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på -908 tkr. Området har löpande under året redovisat överskott med anledning av att det nya uppdraget stöd för brottsutsatta vuxna inte kommit i full drift från årets början. Tillsammans med att förvaltningen på en övergripande nivå prognostiserat ett överskott medförde detta att vi kunde bevilja extrasatsningar på insatser för personer som vill lämna kriminalitet samt ungdomsanställningar.

### Integration och funktionsstöd

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på 141 tkr. Samtliga enheter förutom Dalheimers hus och Lägrverksamheten redovisar överskott eller resultat nära noll. Dalheimers hus redovisar ett underskott (-1 994 tkr) med anledning av en lägre efterfrågan än budgeterat. Det pågår ett arbete på enheten med att få en ekonomi i balans inför 2015, men läget är osäkert. Lägrverksamheten redovisar ett underskott på -211 tkr. Orsaken till underskottet är främst dyrare löneavtal än budgeterat. Trots det redovisar verksamhetsområdet ett överskott då övriga enheter tillsammans redovisar överskott som täcker upp underskottet.

## Social utveckling

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på -1 102 tkr. Underskottet är planerat utifrån att förvaltningens samlade prognos varit positiv och beror huvudsakligen på en förlängning av det IOP som tecknades kring socialt och ekonomiskt utsatta EU-medborgare samt extra föreningsbidrag i november och december.

## Övrig verksamhet och S2020

Övrig verksamhet och S2020 redovisar ett resultat på 3 770 tkr. Resultatet beror främst på överskott inom de förvaltningsgemensamma enheterna samt högre overheadintäkter än förväntat då förvaltningen expanderat löpande under året.

## 2.8 Uppföljning budgetriktlinjer

Åtgärd/kommentar	Helårseffekt	Planerad effekt 2013		Uppnådd effekt 2013	
	tkr	tkr	bemannin g	tkr	bemannin g

Förvaltningen har ingen negativ avvikelse mot de ekonomiska målen och redovisar därför ingen uppföljning av åtgärder.

### 3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag

#### 3.1 Sammanfattande resultat av uppföljningen 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**

Mål	Sammanfattande resultatredovisning	Bedömning av måluppfyllelse
Öka förutsättningarna till goda livschanser för alla göteborgare och därmed utjämna dagens skillnader	<p>Vi har utvecklat barnperspektivet i vårt stöd till familjer och individer. För att bättre kunna stödja barn som upplevt våld i nära relationer har vi också utvecklat metoder tillsammans med universitetet. Vi utvecklar också former för föräldrastöd i flera verksamheter.</p> <p>Antalet samråd på Barnhuset har mer än fördubblats under 2014 jämfört med 2013.</p> <p>Vi har samverkat med föreningslivet och frivilligsektorn för att skapa nätverk och sammanhang för nyanlända och personer med funktionsnedsättningar.</p> <p>Genom samhällsinformation och råd och stöd i etableringsprocessen skapar vi förutsättningar för nyanländas delaktighet i samhället.</p> <p>Vi har bidragit till att utveckla struktur för hur staden och polisen tillsammans ska arbeta inom det brottsförebyggande och trygghetsfrämjande området.</p> <p>Modellen för IOP prövats och fem avtal har slutits under året.</p> <p>Vi har tagit fram ett nytt bedömningsverktyg för föreningsstödet som ska säkerställa att bidragen genererar verksamheter som håller en god kvalitet.</p> <p>Kommunfullmäktige har antagit planen mot våld i nära relationer och stadsdelarna har påbörjat genomförande. Planen anger att större uppmärksamhet ska ägnas åt barns och ungdomars situation i våldsutsatta familjer.</p> <p>Social resursnämnd har beslutat att rikta vissa föreningsbidrag till psykologinsatser för barn på kvinnojourerna och för våldsutsatta mödrar.</p>	<p>■ Viss</p>
Tidigt förebyggande och rehabiliterade insatser ska öka när det gäller barn och unga samt vuxna med missbruksproblem	<p>Vi har nått fler personer som behöver förebyggande och/eller rehabiliterande insatser och vi har genomfört fler insatser 2014 jämför med 2013.</p> <p>Antalet besökare har ökat på samtliga mottagningar som riktar sig till personer med missbruksproblematik.</p> <p>Vi har intensifierat det uppsökande arbetet gentemot ungdomar och fler barn och föräldrar har fått hjälp genom våra verksamheter som riktar sig till barn som far illa.</p> <p>Vi har genomfört projektet "Läger som lär" med SDF Västra Hisingen för ungdomar i utsatt situation. 10 läger med 12 elever per gång har genomförts och gett goda resultat. Vi utvecklar nu metoden vidare tillsammans med skolor och elever.</p> <p>Vi har uppmärksammat ökad rökning bland ungdomar i våra</p>	<p>■ God</p>



	<p>boenden för ensamkommande och arbetar för att minska användning av tobak.</p> <p>Vi har utökat bemanning för att kunna hantera den stora inströmningen av nyanlända, men den stora inströmningen påverkar möjligheten att arbeta förebyggande med vissa målgrupper.</p> <p>Vi stöttar ungdomar på våra boende för ensamkommande för att de ska kunna hantera sin vardag. Ungdomarna är nöjda med ansvaret de får enligt en brukarrevision, men personalen är ett fortsatt viktigt stöd för dem.</p> <p>En stor konferens om drogen spice har genomförts och en folder som vi tagit fram används nu i hela landet.</p> <p>ANDT-arbetet har nått många fler deltagare än planerat. Stadsdelarna har genom efterfrågan fått nedbrutna resultat för drogvaneundersökningen för egen analys.</p> <p>Social utveckling har det samlade metodstödet för staden för BBIC och är en av tolv representanter i Sverige som är involverade i Socialstyrelsens utvecklingsarbete.</p>	
Antalet hushåll i långvarigt beroende av försörjningsstöd ska minska	<p>Våra verksamheter Krami och Iter bidrar till att minska antal hushåll i långvarigt beroende av försörjningsstöd. Se målet <i>Arbetsmarknadsinsatser för grupper långt ifrån arbetsmarknaden ska öka.</i></p>	■ Viss
Integrationen mätt utifrån integrationsstyrkorts strategiska områden ska öka	<p>Vi arbetar för att bryta boendesegregationen, både i staden genom S2020 men också för våra brukare i boendeverksamheten. Arbetet pågår för att öka andelen integrerade lägenheter och minska de kollektiva boendeformerna samt förbättra den fysiska placeringen av våra boenden.</p> <p>Förvaltningens arbetsgrupp för att integrera likabehandling i planering och uppföljning har under året hittat former för arbetet som kommer att implementeras under 2015.</p> <p>Ett tredje alternativ har införts för könsindelning vid föreningsansökningar och medarbetar- och chefsenkät.</p> <p>Sedan 2012 har andelen chefer utom norden ökat med två procent i förvaltningen.</p>	■ Viss
Jämställdheten i stadens verksamheter ska öka	<p>Förvaltningens arbetsgrupp för att integrera likabehandling inklusive kön i planering och uppföljning har under året hittat former för arbetet som kommer att implementeras under 2015. Bland annat utvecklas hantering av statistik. På vissa enheter görs analyser utifrån kön som föranlett förändringar i bemötande och insatser.</p> <p>Jämixmätningen för 2013 visar att jämställdheten bland medarbetarna har ökat. De främsta orsakerna är att kvinnor och män idag har nästan lika hög grad av heltidstjänster samt att fler yrkesgrupper har fått en jämnare könsfördelning.</p>	■ Viss
Skillnaderna i hälsa mellan olika socioekonomiska grupper och delar av Göteborg ska minska	<p>Utvecklingen av verktygen för barn- och sociala konsekvensanalyser och en konsekvent tillämpning av verktygen medför att hälsoaspekterna får en framskjuten plats tidigt i planeringsarbetet.</p> <p>Fördelningen av förvaltningens resurser till stadsdelar för att stödja familjer och individer, stämmer väl överens med behoven i staden både utifrån ett socioekonomiskt perspektiv och utifrån andra underlag.</p> <p>Våra verksamheter arbetar kontinuerligt med att utveckla samverkan genom olika forum, projekt, överenskommelser och avtal, för att våra insatser ska nå de göteborgare som är i behov av dem.</p> <p>Konferensen om nätmobbning bidrog till internationell koppling, ett stort mediegenomslag och lyfte tydligt frågan om nätmobbning.</p> <p>Många skolor efterfrågar utbildningar kopplade till bemötande och pedagogers ledarskap. Stadsdelarna efterfrågar ett konsultativt arbete riktat mot en enskild skola eller stadsdel.</p> <p>Ett aktivt förankringsarbete för att sätta förvaltningens tobaksarbete på dagordningen har lett till fler föreläsningar, seminarium och workshop.</p> <p>I det hiv-förebyggande arbetet har personal inom socialtjänsten som</p>	■ Viss

	<p>möter människor med riskbeteende fått utbildning.</p> <p>Utbildningen av tolkar inom SRHR (sexuell och reproduktiv hälsa och rättighet) har medfört att patienter som uppsöker sjukvården har bättre förutsättningar att få samtalet korrekt tolkat.</p> <p>I samarbete med Norra Hisingen och Göteborgs folkhögskola har vi arbetat för att stärka kvinnor i deras föräldraroll. Projektet har pågått i snart ett år, en utvärdering visar att det har varit lyckat.</p>	
Barns fysiska miljö ska bli bättre	<p>Barnkonsekvensanalyserna lägger starkt fokus på barns fysiska miljö. Verktygen etableras alltmer och bidrar till såväl förstärkning av barnperspektivet som kritik när barns behov inte beaktas i samband med planering av den fysiska miljön.</p> <p>Eldorado har arbetat aktivt för att öka tillgängligheten. Samtliga rum har fått takliftar, vilket gör att fler personer kan använda rummen.</p>	■ Viss
Skolan ska öka barns och elevers möjligheter att inhämta och utveckla kunskaper, förmågor och värden	Nämnden arbetar inte med målet.	
Skolan ska i ökad omfattning kompensera för elevers olika förutsättningar på såväl elevnivå som mellan olika skolor	Nämnden arbetar inte med målet.	
Unga göteborgares möjligheter till en rik och meningsfull fritid ska öka	<p>Förvaltningen bidrar till måluppfyllelse genom stöd till organisationer inom det sociala området, funktionshinder- och integrationsområdet.</p> <p>Förvaltningen samverkar med frivilligorganisationer för att stödja nyanländas etablering och fortsätter med olika gruppverksamheter under 2015.</p> <p>För ungdomar som bott en längre tid på boenden för ensamkommande har behovet av gemensamma aktiviteter minskat. De visar större intresse för andra aktiviteter, vilket skapar nya utmaningar att stödja dem i att hitta andra arenor för ökad integration.</p> <p>Under året har i stort sett alla deltagare på lägergårdarna fått prova på minst en aktivitet samt fått information om vad som finns på hemmaplan.</p>	■ Viss
Unga göteborgare ska ges ökade möjligheter att påverka	<p>S2020 genomför en inventering och kompetensutveckling kring dialog och delaktighetsfrågor (enligt KF uppdraget om fördjupad demokrati), där barns rätt att komma till tals särskilt ska beaktas.</p> <p>Barns och ungas delaktighet har varit tema för utbildningsdag för all personal som arbetar med stöd till familjer och individer. Vi har tagit fram en modell för att praktiskt stödja enheter att arbeta med barns delaktighet.</p> <p>En samhällsorienteringskurs riktad till ungdomar har genomförts och fått positivt gensvar.</p> <p>En brukarrevision har genomförts på Londongatans HVB. Resultatet används för att förbättra ungdomarnas möjligheter att påverka frågor som rör dem i boendet.</p> <p>Mätmetoder saknas för personer med grav intellektuell funktionsnedsättning ska kunna vara deltagare i mätningar. Vi arbetar med att utveckla det under 2015.</p> <p>Ung &amp; Trygg arbetar tillsammans med stadsdelarna kring medborgardialog, där vi lyssnar in ungdomarnas tankar om hur man kan förbygga ungdomskriminalitet.</p>	■ Viss
Äldres inflytande över sin vardag ska öka	Samtliga brukare har inte varit delaktiga vid upprättande eller revidering av genomförandeplaner. En av orsakerna är införande av Treserva, som tagit tid och särskilt inneburit en omställning för medarbetare utan datorvana.	■ Viss

	<p>Brokarmöten genomförs regelbundet 1-2 gånger per termin.</p> <p>För att stärka de äldres inflytande och stötta medarbetarna i metoderna MI och problemskapande beteenden har vi anställt en utvecklingsledare.</p> <p>Andelen äldre ökar inom boendeverksamheten utanför våra äldreboenden och insatser behövs för att de ska få tillgång till rätt stöd t ex hemtjänst.</p>	
Göteborg ska minska sin klimatpåverkan för att bli en klimatneutral stad	<p>Resor med privat bil i tjänsten har successivt minskat under hela mandatperioden. Resor med förvaltningens tjänstefordon, ligger på ungefär samma nivå i år, som föregående år, trots att förvaltningen har expanderat och utökats med fler verksamheter.</p> <p>Antalet tjänsteresor med flyg som understiger 50 mil, har minskat med nästan 50 procent sedan 2011. Däremot har flygresor som överstiger 50 mil ökat något, vilket till stor del kan förklaras av förvaltningens medverkan i internationella sammanhang.</p> <p>Förvaltningen har gjort en fordonsutredning som lett till att vi tillsatt en fordonsansvarig som ska arbeta för att tjänstefordon används mer effektivt ur ett miljöperspektiv.</p>	<p>■ Viss</p>
Staden ska bättre möta göteborgarnas bostadsbehov	<p>I bostads- och boendefrågor har S2020 deltagit i fysisk planering och forskning samt opinionsbildning för att åstadkomma differentierade hyror vid nybyggnation samt rimliga hyresökningar vid renovering. I slutet av år 2014 prövade staden att vid markanvisningar i Frihamnen utmana marknaden att producera lägenheter med hyresnivåer som är betydligt lägre än de nuvarande.</p> <p>Förvaltningen har deltagit i arbetsgruppen Projekt Rätt Boende som nu är en del i hemlöshetsplanen. Arbetet fortgår 2015.</p> <p>Andelen personer som flyttat som gått vidare till kommunala kontrakt ligger på ungefär samma nivå som tidigare, ca 100 personer. Antalet lägenheter inom Bostad Först har ökat, men omställning till det förändrade arbetssättet har tagit tid.</p>	<p>■ Svårbedömd</p>
Resurs-hushållningen ska öka	<p>Förvaltningen har i år valt ett annat mått för att beräkna källsorteringen än tidigare. Måttet ger oss ett mer korrekt resultat, men vi saknar möjlighet till jämförelse över hela mandatperioden, eftersom samma mått inte använts.</p> <p>Förvaltningens sortering av matavfall är tämligen lågt. En anledning är att flera hyresvärdar inte ger möjlighet att sortera ut matavfallet.</p>	<p>■ Viss</p>
Det hållbara resandet ska öka	<p>Resor med privat bil i tjänsten har minskat under mandatperioden.</p> <p>Förvaltningens utsläpp av CO<sup>2</sup> har successivt minskat från 2011 fram till i år, med en minskning från 22 ton till 16 ton.</p>	<p>■ Viss</p>
Den biologiska mångfalden ska främjas	<p>Nämnden har inte prioriterat målet och förvaltningen saknar mått för bedömning av måluppfyllelse.</p> <p>Av förvaltningens totala inköp av livsmedel är endast 22,8 procent ekologiskt. En viss ökning har skett under mandatperioden, men vi når inte upp till målvärdet på 30 procent. Kostansvariga ska utbilda framförallt storköken, så att de i allt högre utsträckning köper in en större volym ekologiska livsmedel.</p>	<p>■ Viss</p>
Göteborgarnas näringslivsklimat ska förbättras	<p>Tillståndsenheten har förbättrat information och e-tjänster och bidrar till arbetet <i>Förenkla helt enkelt</i>.</p> <p>Handläggningstiden har halverats 2014 jämfört med föregående år. NKI har förbättrats från 62 till 76 för 2014.</p>	<p>■ God</p>
Arbetsmarknads-insatser för grupper långt ifrån arbetsmarknaden ska öka	<p>Antalet deltagare i Iter har ökat från 28 personer år 2013 till 46 personer år 2014. Under 2014 var tio personer födda utomlands. KRAMI har nått fler personer med insatser och fler har kommit ut i reguljärt arbete eller utbildning. Antalet män i sysselsättning efter insats var 31 personer (17 st år 2013) Antalet kvinnor i sysselsättning var 16 personer (11 st år 2013). Med tanke på målgruppens bakgrund och sociala situation, så är resultaten när det gäller insatsernas omfattning och effekt mycket goda.</p> <p>Aktivitetshuset kombinerar förberedande arbetsträning i arbetsgrupper med individuell coaching ut till arbete, praktik eller studier. Metoden har varit en framgångsrik metod för bidrar till ökad</p>	<p>■ God</p>

	<p>sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning.</p> <p>Vi ger nyanlända stöd i att söka jobb genom gruppverksamheter, workshop, besök på jobbmässa och projektet "Vägvisaren" där nyanlända matchas med personer som ger stöd i jobbsökande och erfarenhetsutbyte.</p> <p>Under 2014 fördelades drygt 7 miljoner till sociala företag och arbetsintegrerande kooperativ.</p> <p>Aktiviteten har ökat markant under året i alla fem kooperativ och Kooperatörshuset som vi stödjer med handledare. Ett ökat fokus på affärer har lett till större intäkter och en mer stimulerande arbetsmiljö för kooperatörerna.</p> <p>Kooperatörerna på Klippankooperativen uppger i en enkät att arbetet på kooperativet mycket starkt bidrar till deras livskvalitet.</p>	
Tillgängligheten till kultur ska öka	<p>Cirka 500 personer har deltagit i olika studiecirklar och andra kulturarrangemang på Aktivitetshuset.</p> <p>Eldorado, Dalheimers hus och Lots för barn och vuxna har tillsammans genomfört aktiviteter för att öka tillgången till kultur för personer med intellektuell funktionsnedsättning. På Dalheimers hus finns också ett omfattande utbud av kulturaktiviteter för barn, ungdomar och personer med funktionsnedsättning.</p> <p>Boende för ensamkommande barn och unga har tillsammans med kulturskolan haft ett filmprojekt och tillsammans med Folkuniversitetet en skrivarkurs. Projekten har varit lyckade och fortsätter under 2015.</p> <p>Lägerverksamheten har haft Cirkusskolan, arbetat med graffiti, skapande verkstad där vi skapat konst av teknikskrot och återanvänt material.</p> <p>Flyktingguide har gruppverksamheter med besök på museum, loppis och stadsvandring.</p> <p>Förvaltningen stödjer Allégårdens pensionärsförening som har ett rikt kulturutbud.</p>	■ Viss
Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska minska	<p>Förvaltningen har inga osakliga löneskillnader mellan könen.</p> <p>I förhållande till staden har förvaltningen kvinnodominerade grupper som ej når upp till den lönepolitiska målbilden.</p>	■ Viss
Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka	<p>Förvaltningen bidrar till stadens arbete genom enheten Stöd till social ekonomi.</p> <p>Inga egna avtal har tecknats med social hänsyn då förvaltningen inte genomfört någon egen upphandling eller förnyad konkurrensutsättning till betydande belopp under året.</p>	■ Viss

## 3.2 Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges prioriterade mål

### 3.2.1 Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka

#### Upphandlingar samt avrop genom förnyad konkurrenslagstiftning (FKU) av tjänster och entreprenader

Mått	2013	2014
Antal upphandlingar/FKU av tjänster och entreprenader som har påbörjats/annonserats	10	6
- därav med social hänsyn	1	0

Förvaltningen arbetar med målet främst utifrån två perspektiv, dels utifrån de upphandlingar som förvaltningen genomför, dels utifrån kunskapsutveckling kopplad till området Social ekonomi.

## Egna upphandlingar och förnyade konkurrensutsättningar

Förvaltningen har inte gjort någon egen upphandling under året. Vad gäller förnyade konkurrensutsättningar är det i huvudsak avtal inom hantverksområdet samt städtjänster som möjliggör krav på social hänsyn. Under perioden har vi genomfört sex förnyade konkurrensutsättningar av städtjänster. De har varit till så låga belopp att det inte varit rimligt att ställa krav på social hänsyn. Skillnaden mot föregående år beror på att förvaltningen 2013 genomförde en upphandling till väsentligt belopp och vid den upphandlingen kunde ställa krav på social hänsyn.

## Kunskapsutveckling kopplad till området social ekonomi

I upphandling av tjänster ska vi beakta social hänsyn. Enheten Stöd till social ekonomi stöder Upphandlingsbolaget som är processägare för målet. Pilotprojektet för social hänsyn pågår 2014-2016. Vid årsskiftet 2014/2015 kan det första kontraktet tecknas mellan en entreprenör som vunnit en upphandling och ett socialt företag. I övrigt ser det i dagsläget inte ut som att det kommer att få stora följder för social ekonomi. Däremot kan det genom en ökad kunskap om social hänsyn och om målgruppen, personer som står långt från arbetsmarknaden, leda till större intresse för social ekonomi och hur dess organisationer arbetar.

### 3.3 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
Alla nämnder och bolag ska ta fram likabehandlingsplaner i förhållande till alla diskrimineringsgrunder. Arbetet ska ske på enhetsnivå och gälla ur såväl personal- som invånarperspektiv	Nej	Förvaltningen har likabehandlingsplan för medarbetarna. För brukarperspektivet har en arbetsgrupp arbetat fram stödmaterial för hur vi ska integrera arbetet i den ordinarie uppföljningen och planeringen. Inför 2016 ska uppdraget vara fullt ut genomfört.
En kartläggning av resursfördelning utifrån kön ska tas fram i varje nämnd och bolag	Nej	Uppdraget har inte genomförts under året. Under 2014 har vi prioriterat arbetet med likabehandlingsplaner och vi har skapat en projektgrupp med uppdraget att stärka de mänskliga rättigheterna ur ett brukarperspektiv. När arbetet är genomfört kan vi påbörja en kartläggning av resursförbrukning. Eventuellt kommer det att ske på någon eller några pilotenheter.
Förvaltningar och bolag ska erbjuda alla tillsvidareanställda heltidstjänster	Nej	Antalet deltidsanställda minskar i förvaltningen men fortfarande finns cirka 40 deltidsanställningar som inte beror på personliga skäl, främst inom verksamheterna integration och funktionsstöd. En fortsatt minskning är möjlig men då förvaltningen har flera små arbetsgrupper med olika kompetensbehov, som är geografiskt utspridda över staden, är uppdraget svårt att fullt ut genomföra.
Av den arbetade tiden i Göteborgs Stad ska max fem procent utföras av timanställd personal	Nej	I förvaltningen utförs 7 procent av den arbetade tiden av timavlönade. Vi bedömer det möjligt med en viss ytterligare minskning, men det försvåras av att behovet av korttidsvikarier ökar i förvaltningens schemalagda verksamheter.

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
Andelen födda utanför Norden samt andelen kvinnor ska öka på chefsnivå		
- avseende födda utanför Norden på chefsnivå	Ja	Andelen chefer födda utanför Norden har ökat med 2 procentenheter till 7 procent av totalt antal chefer.
- avseende kvinnor på chefsnivå	Ja	Andelen kvinnor på chefsnivå motsvarar antalet kvinnor på medarbetarnivå - 70 procent.

### 3.4 Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges uppdrag

#### 3.4.1 Av den arbetade tiden i Göteborgs Stad ska max fem procent utföras av timanställd personal. Gäller för mandatperioden.

I förvaltningen utförs sju procent av den arbetade tiden av timavlönade medarbetare 2014. En minskning med 0,5 procentenheter från 2013.

Fem procent av den arbetade tiden utförs av dygnsavlönade lägerledare inom Lägrverksamheten i enlighet med det lokala kollektivavtalet.

Stora delar av förvaltningens verksamheter inom Boende-, Integrations- och Funktionsstödsverksamheterna är schemalagd och har behov av att rekrytera vikarier vid ordinarie personals korttidsfrånvaro. Det är därför inte rimligt att tro att förvaltningen fullt ut kommer att kunna komma ner till fem procent, men vi bedömer att en ytterligare mindre minskning är möjlig.

### 3.5 Sammanfattande uppföljning av processägarskap

Social resursnämnd har under 2014 fortsatt varit processägare för tre prioriterade mål i budgeten. Den strategi som är framtagen för arbetet omfattar alla tre målen och arbetet med målen har vi under året samlat under devisen *Hela staden socialt hållbar*. Vi har vidare brutit ned arbetet i fyra fokusområden baserade på relevant forskning och rekommendationer som WHO presenterat i rapporten *Closing the gap*, SKL:s rekommendationer och förslag i *Gör jämlikt gör skillnad* samt Malmökommissionens slutsatser. Fokusområdena är:

1. Ge varje barn en god start i livet
2. Ge barn fortsatt goda förutsättningar genom skolåren
3. Skapa förutsättningar för arbete
4. Skapa hälsofrämjande och hållbara miljöer och samhällen

Organiseringen av arbetet med *Hela staden socialt hållbar* har under 2014 kopplats tydligare till stadsdelarnas politiska och tjänstemannalinje. Som ledningsgrupp fungerar ordinarie stadsdelsdirektörsgrupp tillsammans med Social resursförvaltnings direktör. Ledningsgruppen har träffats en gång i månaden. Riktningen i arbetet är att bredda arbetet och involvera fler aktörer inom staden, det vill säga övriga förvaltningar och bolag, VGR och andra samarbetspartners, akademien samt civilsamhället. I linje med det har vi genomfört en rad aktiviteter under året.

#### Plattformsmaterial

Vi har spridit plattformsmaterialet *På väg mot ett Göteborg för alla* i nästan 4 000 exemplar, främst inom stadens förvaltningar och bolag. Materialet är en introduktion till frågan om social hållbarhet och beskriver utgångspunkterna för arbetet. Det har tagits emot mycket väl och använts som diskussionsunderlag i flera olika sammanhang.

### **Rapport om livsvillkor och hälsa**

En av WHO:s rekommendationer är att ”Utveckla och använd metoder för att mäta och följa ojämlikheten i hälsa”. En central del i strategin har därför varit att ta fram en rapport som beskriver skillnader i livsvillkor och hälsa, som sedan ska följas upp med återkommande rapporter. Vi publicerade en första delrapport i april och spred den i cirka 3000 exemplar. Ett par viktiga slutsatser i rapporten är att skillnader i livsvillkor och hälsa har ökat över tid och att skillnaderna gäller för staden som helhet men också inom stadsdelarna. Arbetet med de prioriterade målen måste därför omfatta hela staden.

Delrapporten har också fungerat som ett underlag och stöd i arbetet med budget 2015, såväl i stadens budgetprocess som i enskilda stadsdelars budgetprocess.

### **Debattartikel**

I samband med att vi publicerade delrapporten skrev ledningsgruppen en debattartikel i Göteborgs-Posten. Artikeln betonade vikten av att staden samlas runt arbetet för social hållbarhet och lyfte fram några av delrapportens resultat. Artikeln och delrapporten lades samtidigt upp på samtliga stadsdelars startsidor.

### **Framtagande av åtgärdsförslag**

Under sommaren gjorde vi en genomgång av material från fem olika aktörer, i Sverige och i Storbritannien, som arbetat fram förslag till åtgärder för social hållbarhet. Genomgången av förslagen, förankrade i forskning och beprövad erfarenhet, resulterade i 30 huvudförslag och 130 förslag till aktiviteter, totalt 160 åtgärdsförslag.

För att också skapa ett utrymme för nya innovativa idéer har vi tagit initiativ till så kallade Prioforum. Tanken är att skapa fora där nya idéer och förslag, som vi idag har svårt att fånga upp i den ordinarie linjen, kan presenteras och prövas. En arbetsgrupp har föreslagit en modell för Prioforum och arbete pågår för att komma fram till en slutgiltig utformning.

### **Workshops**

Under året har vi hållit ett antal workshops kring *Hela staden socialt hållbar*. Fyra av dem nämns här. I den första deltog samtliga förvaltningsledningar i stadsdelarna samt från Social resursförvaltning. Syftet var att stärka kunskap och engagemang i frågan i befintlig linjeorganisation i förvaltningarna. I maj och september genomförde vi två workshops med samtliga förvaltnings- och bolagschefer. Syftet var att bredda engagemanget i arbetet också utanför stadsdelssektorn. I oktober genomförde vi en fjärde workshop i samband med en större mobiliseringskonferens (se nedan). Syftet var att fördjupa samtalet om möjliga åtgärder för att uppnå större social hållbarhet i Göteborg.

### **Mobiliseringskonferens**

Konferensen *Gör Göteborg jämlikt – Hela staden för social hållbarhet*, genomfördes 30-31 oktober 2014. 1 200 personer deltog första dagen, då vi gjorde en första presentation av den huvudrapport som kommer att publiceras i januari 2015. En av huvudtalarna på konferensen var Sir Michael Marmot, ledare av den WHO-kommission som lade fram rapporten *Closing the gap*. Konferensens andra dag bestod av en

workshop med drygt 400 deltagare, huvudsakligen medarbetare i staden. De arbetade med utgångspunkt i de ovan nämnda åtgärdsförslagen.



## Kunskapspridning och kommunikation

Vi har genomfört ett stort antal föreläsningar om arbetet och om delrapporten *Skillnader i livsvillkor och hälsa*. Målgruppen har varit främst politiker och tjänstemän från stadsdelarna, men vi har även föreläst i flera andra sammanhang; för fackförvaltningar, för nätverk inom GR, på socialchefsdagarna, för Idékom, för FAMNA (Riksorganisationen för idéburen vård och omsorg), på Göteborgs universitet – för att nämna några. Vi har också gjort särskilda föredragningar för kommunstyrelsen, den politiska styrgruppen, för personalen på stadsledningskontoret samt inom stadens kommunikatörsnätverk.

Vi har formerat en kommunikationsgrupp med representation från SDF och SRF som lagt grunden till en övergripande kommunikationsplan för social hållbarhet.

## Implementering

Ett konkret resultat är att ledningsgruppen beslutat att stadsdelarnas strategiska samordnade planer (SSP), som hittills varit sektorsbundna, från 2015 ska utgå från strategins fyra fokusområden och vara tvärsektoriella. En ny modell för SSP har tagits fram och utkast till nya planer presenterades i december.

Andra konkreta resultat är att de workshops och diskussioner vi haft lett till flera förslag på aktiviteter, vilka olika arbetsgrupper runt om i organisationen nu arbetar vidare med.

## Internationella relationer

Tillsammans med stadens EU-kontor i Bryssel och den internationella avdelningen på stadsledningskontoret har vi börjat planera för att sprida resultat från huvudrapporten på EU-nivå. Staden vill knyta kontakter och identifiera tänkbara samverkanspartners och tanken är att det dels ska utmynna i en gemensam EU-ansökan, dels att delta i och kunna påverka den europeiska diskussionen om social hållbarhet. En viktig ingång blir här Eurocities där staden är mycket aktiv inom det sociala forumet. I det internationella arbetet har vi kontakt med Malmö stad för eventuella gemensamma aktiviteter.

## Sammanfattning

Sammantaget ser vi att ett resultat av vårt arbete är ett tydligt ökat fokus i staden som helhet på frågan om social hållbarhet och dess koppling till folkhälsa. Vi uppfattar att social hållbarhet i högre grad upplevs som en angelägenhet för alla stadens verksamheter och att alltför upplever att de tre dimensionerna i hållbarhetsbegreppet måste väga jämnt för att Göteborg ska fungera som ett långsiktigt hållbart samhälle.

### 3.6 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
Motverka tiggeri och sociala missförhållanden bland EU-medborgare som vistas i staden	Ja	
Stöd till personer som utsätts för våld i nära relationer ska utvecklas.	Ja	
Resultatorienterade metoder ska utvecklas för att få män som brukar våld att upphöra med det.	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
Förvaltningen ska fortsatt vara en aktiv part i ECAD och vara engagerad i EU Drug Prevention City Partnership.	Ja	Staden och förvaltningen medverkar i styr- och ledningsgrupper samt planering av konferenser med mera.
Förvaltningen ska tillsammans med regionen utreda möjligheterna till vaccinationsprogram mot hepatit.	Ja	
Förvaltningen ska verka för att arbetskooperativ som vi har samarbete med i högre grad sätter fokus på deltagare med social problematik och långvarigt beroende av försörjningsstöd.	Ja	
Sysselsättningsambitionerna för personer med funktionsnedsättning ska fortsatt vara i fokus.	Ja	
Social resursnämnd och förvaltning ska medverka till genomförandet av det åtgärds paket som presenterades i utredningen Rätt boende.	Ja	
Varje timanställd ska efter tre månader erbjudas samtal med sin chef.	Ja	Rutin och stöd för samtal har tagits fram och förankrats under hösten 2014. Uppföljning sker under 2015.
Förvaltningen ska förbereda övertagandet av Allégården i nära samverkan med stadsdelsförvaltningen Majorna-Linné.	Ja	
Förvaltningen ska utreda möjligheten till inrättandet av den så kallade Nattknappen.	Ja	

### 3.7 Uppföljning av förvaltningens mål: Kund-/brukarorienteringen ska öka och förbättra analys av verksamhetens resultat

#### 3.7.1 Boende och socialjour

	Antal	Totalt	Andel 2014	Andel 2013
Enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	7	8	88%	88%
Enheter som mäter kund-/brukarnyttan	7	8	88%	88%
Enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	8	8	100%	100%

Vi har inte genomfört brukarundersökning under 2014. Vi har mätt via egna enkäter, utfall ur BoendeDOK samt de Brukarrevisioner som genomförts under 2014. Sammanlagt har brukarrevisioner gjorts på fyra boenden.

Socialjouren har haft svårt att hitta adekvata former för brukarmedverkan, men det pågår utvecklingsarbete för att se möjligheter.

Flera enheter arbetar med egna enkätundersökningar och vi använder utfall från BoendeDOK-UT för att mäta graden av nöjdhet hos våra brukare. Sammantaget kan vi konstatera att vi fått positiva resultat när det gäller brukarnas nöjdhet. Då gemensam mätmetod saknas går det i år inte att ange några mått.

### 3.7.2 Stöd till familjer och individer

	Antal	Totalt	Andel 2014	Andel 2013
Enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	6	6	100%	100%
Enheter som mäter kund-/brukarnytta	6	6	100%	100%
Enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	1	6	17%	29%

	2013	2014
Andel nöjda kunder/ brukare	85%	-
Andel brukare som upplever att deras situation förbättrats	80%	-

Under de senaste åren har vi arbetat kontinuerligt med att utveckla planerings- och uppföljningsarbetet i linje med Målbild. I planerings- och uppföljningsprocessen har vi bland annat arbetat med workshops för handlingsplaner och årsrapporter samt planeringsdagar för ledningsgruppen där vi tillsammans analyserar våra resultat. Verksamhetschefen och planeringsledarna ger varje år fördjupad återkoppling till enhets- och gruppcheferna på deras planer och årsrapporter, i syfte att göra planerings- och uppföljningsverktygen till en tydligare plattform för den fortlöpande verksamhetsutvecklingen.

Arbetet har bland annat resulterat i att flertalet verksamheter har mål som beskriver vilken brukarnytta de ska åstadkomma. Det avspeglas även i års- och delårsrapporterna där vi utvecklat resultatredovisningen från att beskriva vilka aktiviteter vi genomfört till att i högre grad beskriva vilka som tar del av insatserna och vilken nytta insatserna ger. Andra resultat vi kan se är att det finns tydligare koppling mellan rapporter och planer.

I uppföljningsrapporterna följer verksamheterna upp planerna och i planeringen utgår vi i högre utsträckning från de resultat och utvecklingsfrågor som identifierats i föregående rapporter. Den röda tråden har blivit tydligare. Vidare har verksamheterna generellt sett blivit bättre på att beskriva vilka omvärldsfaktorer som är av betydelse för dem och vilka konsekvenser de medför.

Enheterna har arbetat med ökat brukarinflytandet genom exempelvis återkopplingsmetoden FIT, intervjuer efter avslutad insats, fokusgrupper och uppföljningssamtal via telefon. Det pågår också ett förarbete för att bygga upp någon form av brukarmedverkan inom missbruksområdet.

Att förbättra planering, uppföljning och analys är ett kontinuerligt arbete. Utvecklingen går framåt men det finns fortfarande utmaningar. Exempel på sådana utmaningar är att hitta mätetal och mätmetoder som på ett relevant sätt beskriver nyttan för brukarna, att koppla våra resurser till vilka resultat vi åstadkommer samt att i än högre grad ta till vara medarbetarnas kunskaper i analysarbetet. Vi behöver även fortsätta utveckla former för uppföljning som både stärker brukarnas inflytande på insatserna och ger oss information som vi kan använda för att utveckla verksamheten.

### 3.7.3 Integration och funktionsstöd

Vi arbetar på olika sätt med brukarinflytande och delaktighet i våra verksamheter.

*Aktivitetshusen* arbetar aktivt med brukarinflytandet och har många olika forum för delaktighet dock endast på varje hus. Vi kommer under 2015 att skapa fler möjligheter för brukarna att vara delaktiga till exempel genom en gemensam brukarenkät.

*Lägerverksamheten* har flera forum på varje hus där brukare och anhöriga får vara med

och bestämma, men det finns inget samlat för hela lägerverksamheten. Arbeta pågår just nu med att ta fram enkäter för att kunna mäta till exempel andel nöjda kunder.

*Eldorado* har uppmärksammat behovet av mätverktyg för personer med grav intellektuell funktionsnedsättning. Idag når vi inte målgruppen. Arbetet för att göra det kommer att pågå mer intensivt under 2015.

*Boende för ensamkommande barn och ungdomar* har gjort en brukarrevision under 2014 som kommer att ge underlag för att utveckla verksamheten 2015.

Andra enheter inom verksamhetsområdet har kontinuerliga personliga uppföljningar med brukare.

### 3.7.4 Social utveckling

	Antal	Totalt	Andel 2014	Andel 2013
Enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	3	3	100%	100%
Enheter som mäter kund-/brukarnytta	3	3	100%	100%
Enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	3	3	100%	66%

	2013	2014
Nöjdhet*	5,25	5,2
Upplevd nytta*	-	5,25

\* Mäts i skala 1-6.

Social utveckling använder NKI och kommentarerna i utvärderingarna i förbättringsarbetet. Från och med 2013 är samtliga kundenkäter vi använder synkroniserade. Utifrån enkäter och intervjuer med uppdragsgivare konstaterar vi att våra verksamheter är kända och uppskattade och att personalen har hög kompetens. NKI ligger fortsatt högt. De team och kompetensinsatser som varit igång längre ligger generellt högre i NKI, vilket är logiskt. Under tiden som vi tar fram utbildningskoncept ligger NKI lägre. Vi kan även se att NKI generellt ligger något lägre vid större konferenser med många deltagare.

Medarbetarnas höga sakkunskap och ett konsultativt förhållningssätt i sitt arbete är den mest bidragande faktorn till resultatet. Höga NKI ger ett betyg för hur bra vi utför något men det säger inget om vilken effekt arbetet ger långsiktigt. Att mäta upplevd nytta (se nedan) är ett sätt att försöka fördjupa kunskapen om bland annat det.

#### Kundnytta

Under 2014 har arbetet fortsatt med att utveckla metoder att mäta nytta för att förbättra verksamheten utifrån kundernas behov och önskemål. Vi har vidareutvecklat kundenkäterna och vi har förbättrat systematiseringen genom en större användning av enkätverktyget Defgo. Vi söker arbetssätt för att kunna identifiera och redovisa vilka våra kunder och deltagare i kompetenshöjande insatser är. Särskilt viktigt är det att kunna synliggöra andelen kunder från de olika stadsdelarna för att mer aktivt kunna rikta våra insatser. Vi planerar att under 2015 använda fokusgrupper bland våra kunder och samarbetspartners.

#### Synpunktshantering

Alla enheter inhämtar, analyserar och använder synpunkter i sitt förbättringsarbete. Vi vänder oss till stadsdelar, föreningar och andra aktörer och inte direkt till invånarna. För två av enheterna består det huvudsakliga underlaget till förbättringsåtgärder av

kommentarer i kundenkäter. När den som svarat är känd tar vi kontakt för dialog och återkoppling.

En av enheterna använder förvaltningens synpunktsblankett och de övriga har andra rutiner för hantering av synpunkter. Systematiken är god men utrymme finns också för ytterligare systematik.

### **Planering av utbildning och insatser tillsammans med kund**

I samband med planering, genomförande och utvärdering av utbildningar, nätverks- och samverkansgrupper samt inom det process- och metodstöd som teamen erbjuder, för vi en noggrann dialog med kunder och samverkanspartner. Då en stor del av insatserna är skräddarsydda för uppdragsgivaren föregås de av en analys av behov, förutsättningar, avgränsningar med mera. Vid behov hänvisar vi till andra aktörer. Vi har tagit fram en lathund med checklista och råd för att ta emot uppdrag för framför allt utbildningar, processledning och konsultationer.

Verksamheterna inom Social ekonomi har en löpande dialog med föreningar, kooperatörer och övriga samverkanspartner. Vi använder förvaltningens uppdragsmall internt men också tillsammans med uppdragsgivare.

### **3.7.5 S2020**

Verksamhetsområdet S2020 använder varken kund- eller brukarbegreppet. Vårt uppdrag är att bygga nätverk och strävar då efter att använda jämlika begrepp som samarbets- eller samverkanspartners.

Vi möter förvaltningens mål genom att utveckla vår konsultativa roll för att möta de behov som blir synliga i nätverket, i enlighet med förvaltningens reglemente. Syftet med våra insatser är att bidra till kompetensökning och långsiktig kapacitetsökning i arbetet för social hållbarhet. Våra insatser inbegriper också samverkan med universitet och högskolor.

Vi inbjuds eller kallas kontinuerligt för att ingå i arbetet med stadens stora utvecklingsprojekt. Vi förväntas då bidra med en förstärkning av den sociala dimensionen, utöver de insatser som kommer från stadsdelarnas representanter. Vi uppfattar den här samverkan som mestadels mycket prestigelös och meningsfull. Det måste betraktas som ett viktigt resultat att vi ser en markant ökning av aktiviteter som i positiv mening bryter eller förändrar invanda mönster.

I arbetet med att orientera oss gentemot våra partners spelar också systematisering och kommunikation av kunskap och vunna erfarenheter en väsentlig roll. För det utvecklas ständigt vår plattform socialhallbarhet.se. Vi kan se att plattformen används av såväl praktiker som forskare.

### **3.7.6 Tillståndsenheten**

	2013	2014
Andel nöjda kunder	62	76

### **Kund och brukarorienteringen ska öka**

Sedan början av 2014 gör Tillståndsenheten utvärderingar med NKI var tredje månad. Det har resulterat i snabbare kunskap om kundnöjdheten och på så sätt har vi snabbt kunnat ändra rutiner eller vidta andra åtgärder.

Senaste kundmätningen visar på fortsatt förbättrade resultat jämfört med tidigare år. NKI har ökat från 62 år 2013 till 76 i december 2014.

Genom veckovisa uppföljningar av mål och processer i enlighet med Lean-metoden har vi också kunnat genomföra förbättringsåtgärder snabbt. Olika arbetsgrupper inom enheten har arbetat med specifika förbättringsområden, direkt kopplade till enhetens mål.

Vi genomför kontinuerlig uppföljning av avslutade ärenden gentemot företagarna för att direkt få återkoppling vad de upplever som förbättringsområden.

Vi har nått målet för antal tillsynsbesök, såväl enskilt som samordnat med andra myndigheter. När vi genomför tillsyn återkopplar vi på plats vilket innebär att kunden får omedelbar återkoppling så långt det är möjligt om ordningsläget tillåter.

Tillståndsenheten finns med i olika sammanhang där företagare finns, såsom mässor, rundabordsamtal och företagsevent. Vi fortsätter att utveckla arbetet 2015.

Vi fortsätter att genomföra evenemangsmöten dit berörda myndigheter och företagare kallas inför större event i staden. När alla är samlade finns möjligheter att lägga till och få kompletterande uppgifter innan evenemanget genomförs. Mötena har varit mycket uppskattade och framgångsrika.

Av de domar som kommit in under året kan vi konstatera att den nya alkohollagstrappan fortsatt används fullt ut. Det innebär att utskottets beslut håller i domstol där sanktioner används i stegvis höjning från erinran till varning och återkallelse.

### **Förbättrad analys av verksamhetens resultat**

Tillståndsenheten arbetar med att systematiskt förbättra verksamheten genom processkartläggning, arbetsgrupper, fokusgrupper och veckovisa uppföljningsmöten.

En fortsatt utveckling av verksamhetsstödet ALkT förväntar vi ska underlätta uppföljning och analys av enhetens mål.

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

### **4.1 Boende och socialjour**

#### **Fortsatt fokus på den strategiska inriktningen**

Målsättningen för boendeverksamheten är ett så självständigt boende som möjligt för den enskilda med individuellt anpassade stödinsatser. För att uppnå det har vi under senaste året lagt stort fokus på utveckling av metoder, som också inneburit ett förändrat synsätt och förhållningssätt. Vår organisation är idag uppbyggd på ett målgruppsstänkande vilket i förlängningen kan innebära att brukare kan tvingas flytta istället för att stödet anpassas så att personen kan bo kvar. Ett förändrat synsätt innebär att istället erbjuda rätt stöd för att möjliggöra för den enskilda att stanna kvar i sitt boende, om det är ändamålsenligt.

#### **Det sociala utanförskapet ökar**

Av Boendeverksamhetens cirka 1 100 platser finns ungefär 650 inom blockförhyrda eller kollektiva boendeformer. Många av dem är placerade i eller i utkanten av industriområden. Det bidrar till ökat utanförskap då brukarna till stor del bor tillsammans med människor med likartad problematik. En stor andel av våra brukare befinner sig också utanför ordinarie arbetsmarknad, har försörjningsstöd eller annan ersättning, och har missbruk och/eller psykisk och fysisk ohälsa.

Vidare kan vi konstatera att utanförskapet visar sig inom fler områden än vi tidigare uppmärksammat. Som exempel kan nämnas att brukare nekas bankkort, att de inte kan teckna mobilabonnemang och att många av våra brukare är hänvisade till bostäder långt ifrån allmänna kommunikationer med dåligt upplysta vägar för att ta sig dit. Även andelen äldre personer ökar inom våra långsiktiga boenden, vilket medför behov av mer omvårdnad och fler stödinsatser. Utmaningarna i arbetet med våra brukare är stora och insatserna måste i än högre grad individanpassas för att möta deras behov.

#### **BoendeDOK ger oss kunskap och är ett stöd för den enskilde**

Vi har under året satsat på att öka andelen intervjuer med BoendeDOK vilket gör att vi i högre grad får våra brukares syn på sin situation och sina behov. Genom intervjuer vid utflyttningarna stämmer vi av om de fått det stöd de efterfrågat. I en enkätundersökning våren 2014 efterfrågade vi brukarnas upplevelse av intervjusituationen och där uttryckte de flesta att de var nöjda med intervjun. De sa också att den skapade goda relationer med intervjuaren och att den gav nya insikter om de egna behoven.

På aggregerad nivå har vi framför allt sett att stora behov finns när det gäller den fysiska och psykiska hälsan, vilket ställer högre krav på bättre samverkan med sjukvården. Vi har dock en stor grupp som är svåra att nå med intervjuer och det är främst personer i våra akutboenden.

#### **Socialjouren**

Socialjourens arbetsbelastning har ökat markant inom i princip samtliga områden under 2014. Antalet ensamkommande barn och ungdomar, barnfamiljer i behov av jourboenden, körkortsyttanden och antalet aktualiseringar på juren är exempel på sådana områden.

I och med införandet av Treserva har Placeringskansliet varit inne i en omställningsfas som medfört en högre arbetsbelastning. Antalet socialt och ekonomiskt utsatta EU-medborgare har resulterat i en förstärkning med två socialsekreterare för att hantera

frågorna kring den gruppen. En omorganisation har skett och socialjouren har förstärkts med såväl gruppchef som medarbetare.

### **Resultat och analys**

Andelen personer som flyttat till kommunalt kontrakt ligger på ungefär samma nivå som tidigare (cirka 100 per år). Projekt Kvarbo har möjliggjort att brukare kan bo kvar när kontraktet ska övertas. Antalet lägenheter inom Bostad Först har ökat, men omställningen till det förändrade arbetssättet har tagit tid. Missbruk och psykisk ohälsa bedöms ha ökat, liksom problem med den fysiska hälsan. Största andelen av våra brukare har försörjningsstöd och endast ett fåtal har arbete på den öppna arbetsmarknaden. Behovet av realitetsanpassade aktiviteter för den här gruppen har därmed ökat och fyller ett stort behov.

Utanförskapet är större än vi tidigare sett, då det inte bara är avsaknad av permanent boende som är ett problem. Tillgången till sjukvård och vardagliga saker som bankkonton och att teckna abonnemang kan tyckas vara små saker, men bidrar till att förstärka exkluderingen. Socialjourens verksamhet ökar markant och kräver en översyn och fortsatt utveckling av såväl resurser, metoder som lokaler.

### **VIKTIGA FRAMTIDSFRÅGOR**

Behovet av individanpassat stöd kräver fortsatt satsning på metodutveckling. Antalet personer som flyttar runt inom verksamheten, eller som inte kommer vidare från akutboenden, är en grupp som vi behöver lägga extra fokus på. De är både tids- och resurskrävande och bedömningen är att gruppen i högre grad kan klara ett boende med rätt utformat stöd.

Utanförskapet hos målgruppen är stort och satsningar behöver göras vad gäller såväl rätt boende som sysselsättning. Vi behöver också se över andra områden, främst kopplat till ekonomiska aspekter, för att tillgodose målgruppens behov. Vi ser att möjligheten till aktiviteter som till exempel Huldass Hus bidrar till ett högre välbefinnande, varför liknande satsningar för män behövs.

Samverkan med sjukvården behöver öka då ohälsan är stor och en stor andel saknar kontakt med primärvården eller psykiatrin. Samverkan behöver också ske med stadsdelarnas planeringsledare inom LSS psykiatriboenden. Idag saknas samsyn kring personer med psykiatriska diagnoser och för den gruppen finns behov att utveckla andra samverkansformer med förstärkta insatser.

Vad gäller socialjouren står vi inför en utökning av verksamheten på flera plan. Ytterligare ett jourboende för barnfamiljer ska startas. Fler kranskommuner vill köpa jourverksamhet, vilket kräver en översyn av metoder och rutiner, och det ökade befolkningsunderlaget och större geografiskt område kommer att kräva ytterligare resurser. Antalet ensamkommande barn samt socialt och ekonomiskt utsatta EU-medborgare är grupper som kommer att öka snarare än minska, vilket ställer ytterligare krav på verksamheten.

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

### **Tillgängliga insatser**

Vi fortsätter att nå ut till fler personer med våra insatser under 2014. Största ökningen har skett på samtalsmottagningarna för vuxna med missbruksproblem, på Familjerådgivningen och Utväg barn. Inom ungdomsområdet har vi fortsatt att



intensifiera det uppsökande arbetet. Fältgruppen City och Socialsekreterare i samverkan med polisen har genomfört betydligt fler insatser än under föregående år.

En viktig fråga har varit att göra våra insatser tillgängliga och nå nya delar av målgrupper. Under året har missbruksverksamheten utökat genom att ta emot personer med alkoholproblem och bristande social förankring. Mini-Maria har startat föräldrautbildningar kring cannabis, även på andra språk än svenska. Utvägs boende tar nu även emot personer som utsätts för våld i nära relation, som inte tillhör målgruppen för Kriscentrum för kvinnor. Vi ger stöd till fler anhöriga, vilket är förebyggande då de löper ökad risk att utveckla egen psykosocial ohälsa. Det är också en framgångsfaktor att involvera anhöriga i behandlingsarbete riktat till enskilda.

### **Insatser leder till positiva förändringar**

Tidigare års brukarundersökningar visar att de allra flesta personer som tar del av våra insatser anser att insatserna medfört positiva förändringar (ca 80 procent). Även andra uppföljningar styrker bilden av att de personer som genomför insatserna i hög grad upplever att deras livssituation förbättrats.

### **Andra resultat och händelser**

På Familjerättsbyrån har det under året skett en kraftig ökning av både vårdnads- och faderskapsutredningar samt umgängesstödsärenden. Till skillnad mot i övriga landet har det även skett en ökning av ärenden som rör internationella adoptioner. Sammantaget med oväntade vakanser har det lett till en ansträngd arbetssituation och svårigheter att hålla lagstiftade handläggningstider. Vi bedömer dock att de personalförstärkningar som gjorts tidigare kommer vara tillräckliga för att bedriva en rättssäker verksamhet, under förutsättning att inflödet stabiliseras och att verksamheten inte drabbas av ytterligare vakanser.

Efter beslut i kommunfullmäktige utvidgade vi från 1 juli stödet till brottsutsatta till att också gälla generellt brottsutsatta vuxna. En gemensam mottagning, Stödcentrum för brottsutsatta har etablerats. Verksamheten har sedan dess tagit emot cirka 200 ärenden per månad.

#### *Barnperspektivet*

Arbetet med att stärka barnperspektivet har fortsatt under året. Förutom det arbete som sker utifrån respektive verksamhet, har den verksamhetsområdesgemensamma barnperspektivgruppen fått ett nytt uppdrag, att ge stöd i att arbeta praktiskt med barns inflytande och delaktighet genom bland annat fokusgrupper.

Under året har Barnhuset utvecklat en kraftigt förbättrat samverkan kring barn som utsatts för våld och övergrepp och befinner sig i en rättsprocess. Under 2014 genomfördes ca 140 samråd (61 år 2013.) Utväg barn har under året gett stöd till ca 180 barn och föräldrar (126 år 2013). Barnteamet, som ger stöd till barn vars anhöriga har alkohol- eller drogproblem, har träffat ca 25 barn (13 år 2013).

#### *Mångfald och likabehandling*

För att säkra att våra verksamheter erbjuder likvärdig service till våra brukare har vi startat en arbetsgrupp med enhetscheferrepresentanter och medarbetare från samtliga enheter. Gruppens uppgift är att vara en motor i arbetet med mångfald och likabehandling. Fokus kommer under 2015 vara tillgänglighet till våra verksamheter, kunskap om mänskliga rättigheter och normkritik.

## *Samverkan*

Resurserna i varje deluppdrag är begränsade. För att de ska komma till största möjliga nytta behöver insatserna vara utformade efter de behov befolkningen har. En välfungerande dialog med stadsdelarna är därför av stor betydelse. Olika samarbetsprojekt med enskilda stadsdelar har inneburit att vi tillsammans utvecklat insatser där vi kunnat erbjuda relevant stöd till fler angelägna målgrupper.

Verksamhetsområdet deltar aktivt i arbetet med en kommungemensam plattform för socialtjänstens arbete med barn-unga och familjer, samt i nätverket för insatser till vuxna.

Under året har avtal med polis, sjukvård, frivilligorganisationer vidareutvecklats för bättre gemensamma insatser. Flera verksamheter har också samarbetat med universitet och enskilda forskare för metod- och kunskapsutveckling.

## VIKTIGA FRAMTIDSFRÅGOR

### **Organisationsförändring för en mer hållbar organisation**

Verksamhetsområdet har ett mycket brett uppdrag inom socialtjänstområdet, med flertalet strategiska sakområden med olika lagstiftning, riktlinjer, planer, samverkansgrupper m.m. Flera av våra uppdrag bemannas också av få personer med specialkompetens. Vid vakanser och förändrad efterfrågan medför det svårigheter att utföra uppdragen. I syfte att göra organisationen mer hållbar och förbättra förutsättningarna för verksamhetsutveckling har vi samlat liknande uppdrag i större enheter med ansvarig enhetschef och gruppchefer.

Vi når goda resultat för de personer som fullföljer våra insatser. Däremot behöver vi bli bättre på att ta reda på hur många som inte fullföljer och orsakerna till det. För att våra verksamheter i än högre grad ska motsvara brukarnas behov och passa fler vill vi även stärka brukarinflytandet ytterligare.

### **Vi påverkas av omvärlden**

Situationen i omvärlden har stor påverkan på vår verksamhet. Just nu är det ökade antalet ensamkommande flyktingbarn samt bostadsbristen som särskilt påverkar våra förutsättningar. Bostadsbristen påverkar barn och ungas uppväxtvillkor och därmed behovet av våra insatser. Samtidigt försvårar situationen våra möjligheter att hitta lösningar på ungdomarnas problem. För kvinnorna på Kriscentrum för kvinnor medför bostadsbristen svårigheter att hitta eget boende. Boendetiden förlängs och färre nya kvinnor i behov får plats.

Det ökade antalet ensamkommande barn har till exempel medfört att Familjerättsbyråns ärenden har blivit fler, mer komplexa och att de möter nya frågeställningar. Efterfrågan på Familjevården har ökat och hälften av placeringarna utgörs nu av ensamkommande ungdomar.

## **4.3 Integration och funktionsstöd**

### **Omvärlden påverkar våra verksamheter**

Under 2014 har vi sett en markant ökning av antalet nyanlända till Göteborgs Stad. Inom Etableringsenheten, Enheten för samhällsorientering och Enheten boende för ensamkommande barn och ungdomar märker vi tydligt av den ökande inströmningen av

nyanlända. Flyktingadministration upplever att stadsdelsförvaltningarna har stort behov av stöd i hanteringen och ansökningarna av statliga ersättningar liksom kring statistik och uppföljning. Antalet pågående ärenden hos Etableringsenheten har under året ökat med 30 procent, vilket har haft stor påverkan på arbetssituationen.

En stor utmaning i dagens flyktingmottagning är att finna bostäder för de människor som kommer hit. Etableringsenheten möter dagligen nyanlända som saknar eget boende och är i mer eller mindre desperat behov av hjälp att hitta tak över huvudet. Flertalet har mycket små eller inga resurser att på egen hand finna lämpliga boenden, vilket leder till att fler ansöker om bistånd till akutboende.

Behovet av boendeplatser för ensamkommande är stort och akut. Göteborgs Stads fördelningstal för 2015 är 152 asylplatser, vilket är en ökning med 106 platser. Det är en stor utmaning, både för verksamhetsområdet och förvaltningen, liksom för hela Staden. Det behövs även en utökning av boendeplatser för barn med uppehållstillstånd.

Ärendemängden hos Boutredningsenheten har stigit under 2014 och förväntas öka även under 2015. I en mer globaliserad värld så blir också arbetet på Boutredningsenheten mer komplext då många ärenden berör avlidna personer utan familj i Sverige.

### **Alla behöver sociala sammanhang**

Om vi ska kunna förebygga utanförskap är det viktigt att erbjuda nya sociala sammanhang och att våga satsa resurser på det förebyggande och hälsofrämjande arbetet.

Flyktingguide Göteborgs verksamhet har som syfte att underlätta för göteborgare och nyanlända, både invandrare och flyktingar, att mötas socialt. Intresset för att delta i Flyktiguide Göteborgs olika aktiviteter är stort. I år har matchningsarbetet resulterat i 159 matchningar mellan flyktingguider och nyanlända.

Ensamkommande barn och ungdomar har inga nätverk när de kommer till Sverige. Det gäller även nyanlända barn och ungdomar som kommit med sina föräldrar. Även ungdomar mellan 18 och 20 år som kommit själva till Sverige saknar nätverk. Vi ser ett stort behov hos alla dessa unga att träffa jämnåriga i grupp. För att nå social hållbarhet för nyanlända barn, ungdomar och vuxna krävs verksamheter med helhetsperspektiv som samtidigt kan bidra till att varje individ får det stöd som just den behöver.

Förvaltarenheten har under året fått in 17 nya ärenden jämfört med 5 nya ärenden förra året. Enheten har identifierat en viktig risk för målgruppen. Vi ser försämringar i Boenden med särskild service. På vissa boenden har de gemensamma måltiderna försvunnit vilket har gjort att en redan isolerad grupp blir ännu mer isolerad.

### **Allégården – samverkan börjar fungera**

Under 2014 gjordes en total översyn av verksamheten. Huvuduppdraget har varit att återupprätta en bra relation med Allégårdens pensionärsförening. Vi har tillsammans identifierat och byggt upp en struktur för samverkan. Det gemensamma förändringsarbetet har resulterat i ett gott arbetsklimat.

### **Dalheimers hus och Hälso- och sjukvårdsenheten**

Under år 2014 har vi påbörjat ett omfattande förändringsarbete för att säkerställa att Dalheimers hus stöder stadsdelarna i deras befolkningsansvar. I ett förändringsarbete krävs det ledning och styrning vilket har varit svårt att upprätthålla, då det varit en stor personalomsättning i ledningsgruppen på Dalheimers hus. Det har funnits vakanta gruppchefstjänster och hela ledningsgruppen har bytts ut sedan 1 januari 2014.

Den nya Hälso- och sjukvårdsenheten som startade 2014 har tydliggjort skillnaden mellan de stödinsatser som faller inom kommunens ansvarsområde och det som faller inom regionens ansvarsområde. Hälso- och sjukvårdsenheten har i samarbete och kommunikation med sjukvården och mottagare av sina tjänster sett stora brister i att följa vårdkedjan och i bemötandet av patient/boendes behov.

### **Intensivt arbete med marknadsföring ger resultat**

Inom både Syninstruktörerna, Teckenspråksforum och Lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning har antalet kontakter ökat. Syninstruktörerna har under 2014 haft flest nya ärenden sedan starten 2008 och mycket beror på att de blivit inbjudna till fler pensionärsföreningar. Lotsen har fått 131 fler samtal än föregående år. Samtalen kommer från alla stadsdelar samt från andra kommuner. Teckenspråksforum slogs ihop med äldrevägledaren och blev på så sätt mer synliga.

### **Behovet av meningsfull sysselsättning är stort**

I Göteborgs stad finns det ungefär 4 700 personer med psykiska funktionsnedsättningar. Av dem är det endast en fjärdedel som har tillgång till meningsfull sysselsättning. Aktivitetshuset ser ett stort behov av bättre samverkan med stadsdelsförvaltningarna för att lyckas nå de personer som idag inte har någon meningsfull sysselsättning.

### **VIKTIGA FRAMTIDSFRÅGOR**

Verksamhetsområdet Integration och funktionsstöd delas upp i två olika verksamhetsområden från 1 januari 2015.

Funktionsstöd ska arbeta med:

- Nytt verksamhetsområdet kräver en översyn av våra processer och rutiner.
- Vi måste förbättra vår kommunikation både externt och internt samt marknadsföra oss bättre till stadsdelsförvaltningarna.
- Vår målgrupps behov förändras och vi måste ta ett samlat grepp så att vår kompetens täcker de nya behoven.
- Att öka den jämlika hälsan är ett prioriterat mål.

Integration ska arbeta med:

- Verksamheterna är statsbidragsfinansierade. Schablonersättningen för ensamkommande indexuppräknas inte, vilket medför att varje års kostnadsökning inte kompenseras. Frågan behöver lyftas nationellt.
- Vi behöver stärka samverkan med statliga myndigheter, stadsdelsförvaltningarna och övriga aktörer inom området integration och nyanlända.
- Enheterna står inför en kraftig expansion. För att möta behoven och fullfölja sina uppdrag finns behov av mer personal och lokaler.

## **4.4 Social utveckling**

### **Kompetens och processtöd**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Antal kompetenshöjande insatser	231	345	527
Antal deltagare	8679	13110	13746
Nöjdhet (NKI)	5,6	5,25	5,2
Upplevd nytta	-	-	5,25

Under 2014 genomförde vi 527 utbildnings- och processtödsinsatser, med sammanlagt 13 746 deltagare. Generellt är efterfrågan hög på våra utbildningar. Kunskapskällar'n helårsmål för antal deltagare överskreds efter årets andra kvartal. Dialoga har vid flera tillfällen tagit in större grupper till basutbildningen än planerat på grund av stor efterfrågan. Kompetenscenter kring brottsutsatthet är väl etablerat och deras utbildning kring rättsprocessen öppnades för fler deltagare än beräknat.

I höstas samarrangerade *Institute for Security & Development Policy* och Kunskapskällar'n en stor konferens om narkotikans miljöstörande effekter. Barn och ungas utbildningar kring bemötande efterfrågas av många skolor. I maj var vi medarrangörer till en konferens kring nätmobbning som lockade lokala, nationella och internationella deltagare och fungerade som en kontaktyta där nya samarbeten initierades och forskarkontakter knöts.

Vi leder och eller ingår i allt fler nätverk och samverkansgrupper, 130 stycken, jämfört med 98 förra året.

Under året har vi bistått stadsdelarna med nedbrutna data från drogvaneundersökningen, vilket lett fram till mycket intressant utvecklingsarbete, där vi också fortsatt är involverade.

### **Social ekonomi**

I februari antog kommunstyrelsen en handlingsplan för implementering av överenskommelsen om samverkan mellan Göteborgs Stad och sektorn social ekonomi. Förvaltningen har under året inlett arbetet med att samordna kunskapsutvecklingen för stadens förvaltningar och bolag om social ekonomi, att utforma, leda och samordna uppföljning samt utvärdering och uppdatering av handlingsplanen. Mycket har börjat ta form, men då arbetet innebär att förändra invanda tanke- och handlingsmönster ligger också mycket arbete framför oss.

Under året har en behovsinventering genomförts för att ta reda på vilket stöd kring upphandling sektorn social ekonomi behöver. Inventeringen visade att flera upphandlade sociala företag uttrycker att de, trots att de är upphandlade, inte blir avropade.

En uppdragshandling är framtagen och en utlysning av medel för organisationer med relevanta behov av utveckling inför upphandling är genomförd. Anslag har också beviljats.

Som kunskapscentrum för arbete med sektorn social ekonomi har Stöd till social ekonomi en central roll i att stödja utvecklingen av *Idéburet offentligt partnerskap*. Modellen har under året prövats i flera processer och fem har lett fram till färdiga avtal. Vi fortsätter erbjuda konsultativt stöd under 2015.

Vårt medlemskap i *Reves*, en europeisk samverkansorganisation inom social ekonomi, har stärkts genom att nämndordförande nu är med i styrelsen.

### **Ett liv utan våld**

Planen mot våld i nära relationer, som tagits fram av Dialoga, presenterades den 25 november på en konferens för drygt 400 deltagare. Stadsdelarna har påbörjat genomförande och vi planerar för en sannolik ökad efterfrågan på utbildningar. Vi arbetar också med ett tilläggsuppdrag för att utveckla planen ytterligare utifrån normkritiska och inkluderande perspektiv.

## Samarbete för ökad trygghet

Sedan årsskiftet har Social utveckling ett nytt uppdrag där vi fungerar som en central samordningsfunktion mellan staden och polisen i det trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbetet. Vi ansvarar också för att sammankalla ansvariga för de lokala överenskommelserna mellan staden och polisen.

I december antog kommunfullmäktige det trygghetsskapande och brottsförebyggande programmet *Dialog och samarbete* som vi arbetat fram. Programmet utgör ett ramverk för stadens inriktning inom området och pekar bland annat på utgångspunkten att staden och andra aktörer måste arbeta tillsammans.

Det gäller inte minst i det nya uppdrag vi fått under året, som handlar om att ”ta fram en struktur och plan för att samordna stadens arbete mot våldsbejakande extremism” - ett fenomen som blivit alltmer aktuellt och som ställer oss inför en rad utmaningar. Ett arbete har inletts i samverkan med andra aktörer; stadsdelarna, Kunskapscenter mot organiserad brottslighet, polisen och säkerhetspolisen.

### Pivi – projekt, idéer, verksamheter, inspiration ([pivi.socialhallbarhet.se](http://pivi.socialhallbarhet.se))

Pivi är en digital plattform för socialt utvecklingsarbete och har funnits sedan början av 2014. Uppdraget att skapa Pivi kommer från Göteborgs Stads sektorschefsgrupp för Ifo/FH som såg behov av att kunna dela med sig och lära av varandras utvecklingsarbete. Hos Social utveckling finns ett samordnings- och utbildningsansvar.



## VIKTIGA FRAMTIDSFRÅGOR

I allt från sexualitetsfrågor och intima relationer till narkotikahandel och social oro möter vi en situation som präglas också av global oro och internationella konflikter. Både i det arbete vi själva initierar, som tolkutbildning inom SRHR-området (sexuell hälsa och rättigheter) som i uppdrag vi får, exempelvis kring våldsbejakande extremism, är detta tydligt. Här behöver vi fundera vidare kring sätt att både förstå och möta nya utmaningar. Det är viktigt att inte hantera de här olika fenomenen som enskildheter utan se hur de olika sammanhangen hänger ihop.

En organisatorisk utmaning 2015 är att verksamhetsområdena Social utveckling och S2020 ska slås samman. Utmaningen består i att behålla S2020:s styrka och särart och att samtidigt utveckla arbetet och hitta synergieffekter. Arbetet med social hållbarhet kräver också en stabil och hållbar organisering.

### 4.5 S2020

Förvaltningens verksamhet S2020 har bidragit till att förändra arbetet för hållbar stadsutveckling. Från att ha varit initiativtagare och nätverksbyggare, arbetar vi nu mer i partnerskap med förvaltningar och bolag som har egna resurser på området.

Det har inte inneburit minskat intresse eller färre förfrågningar, utan mer specifika uppdrag och konsultationer.

S2020 har uppdraget att göra hållbarhetsfrågorna till nyckelfrågor i planeringen och förändra organiseringen. Att staden har förstärkt resurser och organisation för att driva hållbarhetsfrågorna, ser vi som ett viktigt resultat av vårt arbete. Vi kan också se långtgående resultat i planeringsarbetet i till exempel den fortsatta utvecklingen av Älvstaden och de initiativ som tas där för att skapa möjligheter till differentierade hyror. Alla resultat har uppnåtts i partnerskap och samverkan med stadens organisationer och andra aktörer.

Vi har fortsatt att arbeta med sambandet mellan människor och fysisk planering. Vi har också förstärkt folkhälsofokus genom att medverka i arbetet med förvaltningens processägarskap kring skillnader i hälsa och livschanser.

Som en bärande kvalitet inom hållbarhetsområdet har vi arbetat med dialogfrågor. Det bidrog till att en remissomgång förordade att S2020 skulle hantera kompetens- och inventeringsuppdraget kring frågorna om medborgardialog. Under hösten 2014 har vi gjort en inventerat resurser och erfarenheter i förvaltningar och bolag och under 2015 växlar det över i kompetensutveckling för tjänstemän och politiker.

## VIKTIGA FRAMTIDSFRÅGOR

### **Nya lösningar kräver nya forum**

Behovet av helhetstänkande och kunskapsallianser lyfts allt oftare fram i hållbarhetsarbetet. Våra stora samhällsfrågor rymmer en komplexitet som inte traditionella sektoriserade organisationer kan möta. Här finns en mängd teman som har att göra med ledning och styrning, fackliga frågor, lagstiftning, IT-system, organisationsideologier och myter och som är en del av de förutsättningar som måste prövas i arbetet för hållbar utveckling. Att i stället för organisationsöversyner skapa forum där professioner och kompetenser sammanförs för att lösa viktiga och riktiga frågor ger erfarenheter som kan bli vägvisande för en ny organisering.

Det är möjligen ett av de mest slående resultaten som uppnåtts i staden under de senare åren att det dagligen förekommer samverkan i konstellationer som tidigare var mycket sällsynta. Här finns också fortsatta utvecklingsmöjligheter. Näringsliv och marknad visar på olika sätt sin vilja att vara en del av en hållbar samhällsutveckling. Genom att i till exempel markanvisningar och upphandlingar utmana marknaden kan offentlig sektor bidra till att nya affärsmodeller och finansieringssystem utvecklas.

### **Closing the Gap – förtroendeklyftan får inte öka**

I analyserna av bland annat folkomröstningen om trängselskatten och dialogprocessen om betalstationerna på Hisingen blir det uppenbart att en del av de reaktioner av missnöje som blir synliga handlar om så mycket mer än själva sakfrågan. Kommunfullmäktige beslutade i april 2014 att arbetet med att fördjupa demokratin och utveckla medborgardialogen skulle inledas. Det innebär ett nytt moment i arbetet i nämnder och styrelser. Medborgardialog ska övervägas där så är lämpligt och kompetens för att genomföra dialogerna ska försäkras genom det uppdrag som tilldelades Social resursförvaltning. Det kan på sikt bli ett instrument för att skapa ett nödvändigt förtroende mellan det parlamentariska systemet och befolkningen.

### **Hållbarhet – inte en bransch eller ett isolerat politikområde**

Hållbarhetsarbetet måste grundas i en hållbar organisation. Arbetet måste vara kommunicerbart och effektivt men inte nödvändigtvis sensationellt eller spektakulärt.

Att även i fortsättningen försäkra sig om att ”alla ska med” blir en nyckelfråga. Alla uppföljningar och analyser från alla delar av stadens organisation måste innehålla hållbarhetsaspekter och riskbedömningar. Hur bygger vi snabbare utan att permanenta eller öka boendesegregationen, hur arbetar vi regionalt utan att miljöbelastningen blir påtaglig, hur förtätar vi utan att barnperspektivet försummas, etcetera? Frågeställningarna och mål- och intressekonflikterna är oundvikliga men kan hanteras genom kompetens, delaktighet och transparens.

#### **4.6 Tillståndsenheten**

Tillståndsenheten arbetar systematiskt för att förbättra verksamheten och därigenom bidra till att förbättra näringslivsklimatet i Göteborg. Arbetet är långsiktigt, men vi ser kontinuerligt positiva resultat och gläds åt att ha kortat handläggningstiden, att vi har en rättsäker handläggning av tillstånd och allt mer nöjda kunder.

##### **Bidrar till förbättrat näringslivsklimat**

Tillståndsenheten är delaktig i arbetet *Förenkla helt enkelt* i samverkan med BRG och andra berörda myndigheter. En ny handlingsplan för att förenkla företagandet har tagits fram, med stort fokus på ökad tillgänglighet och förkortad handläggningstid.

Under året har vi gjort ytterligare förbättringar av webbplatsen och vi har påbörjat ett arbete med att utveckla informationsmaterial för att bli tydliga för företagarna. Webbplatsen och de e-tjänster som finns utvecklas också kontinuerligt. Särskilt fokus ligger på information om ansökningsprocessen i syfte att göra det enklare för företagarna.

Under året har vi infört SMS-tjänster i verksamhetssystemet som vi använder till att meddela sökanden när ett antal kontrollpunkter är nådda.

##### **Kortare handläggningstid**

Arbetet med att korta handläggningstiden för tillståndsärenden har fortsatt ge resultat. Tiden för handläggning har mer än halverats under 2014 jämfört med 2013. Processkartläggning ligger till grund för att ytterligare korta handläggningstiden.

##### **Förbättrad NKI**

Tillståndsenheten är först i Göteborg Stad med att genomföra kvartalsvisa kundmätningar. Mätningen ger oss möjlighet att snabbt fånga upp behov och förbättra i vår verksamhet.

Undersökningen visar på fortsatt förbättrade resultat jämfört med tidigare år. NKI har ökat från 62, 2013 till 76 i senaste mätningen 2014.

##### **Rättssäkerhet**

Under 2014 har totalt 26 av nämndens beslut överklagats till domstol.

Av de domar som inkommit under året kan vi konstatera att den nya alkohollagstrappan fortsatt används fullt ut. Det innebär att utskottets beslut håller i domstol där sanktioner använts i stegvis höjning från erinran till varning och återkallelse.

##### **VIKTIGA FRAMTIDSFRÅGOR**

Fortsatt arbetet med *Förenkla helt enkelt* tillsammans med BRG och övriga verksamheter i Göteborg, för att förbättra villkoren för företagare som driver



verksamhet i Göteborg.

Att genomföra den digitala tillsynen under 2015.

Arbeta med att få igång *Krogar mot Knark* återigen efter uppehåll i samverkan med branschen och den nya polismyndigheten, med syfte att minska narkotikan på krogen i Göteborg.

## 5 Bokslut

### 5.1 Sammanfattande analys

I det här avsnittet redogör vi för förvaltningens sammanfattande analys avseende resultat- och balansräkning. Resultaträkning och balansräkning finns i avsnitt 5.2 respektive 5.3.

#### Analys av intäkter

Knappt hälften av förvaltningens verksamheter finansieras av kommunbidrag. Nämndens resultat är därför i hög utsträckning beroende av hur efterfrågan på den verksamhet som säljs eller finansieras av statsbidrag utvecklas.

Under 2014 har efterfrågan varit god inom många av de enheter som helt, eller till stor del, är beroende av försäljningsintäkter. Förvaltningens totala intäkter (inklusive kommunbidrag) uppgick 2014 till 1 005 498 tkr. Motsvarande siffra för föregående år var 930 651 tkr. Fördelningen ser ut enligt nedan, där siffrorna inom parentes anger procent av de totala intäkterna inklusive kommunbidrag.

#### *Kommunbidrag*

Kommunbidraget 2014 uppgick till 449 100 tkr (45 procent). År 2013 var beloppet 420 200 tkr (45 procent).

#### *Taxor, avgifter och ersättningar*

Intäkterna uppgick 2014 till 18 486 tkr (2 procent). Motsvarande siffra 2013 var 17 989 tkr (2 procent). Posten avser taxor och avgifter från främst restauranger, boende på Bergsjöhöjd och brukare i simhallen på Dalheimers hus. Förändringen i jämförelse med 2013 avser i huvudsak pris och volymökningar inom Tillståndsenheten.

#### *Hyror och arrenden*

Hyror och arrenden uppgick till 43 707 tkr (4 procent). Motsvarande siffra 2013 var 44 973 tkr (5 procent). Posten avser främst bostadshyror. Förändringen i jämförelse med föregående år avser en nettoeffekt av ordinarie hyreshöjningar samt förändrad redovisning med anledning av införandet av Treserva. Systeminförandet har medfört att en del av omvårdnadsintäkterna som tidigare konterats som hyror nu konteras som omvårdnadsintäkter istället. Minskningen på grund av det motsvaras av en ökning av försäljningsintäkterna. Förändringen innebär således inte någon resultatmässig effekt för förvaltningen.

#### *Bidrag*

Årets bidragsintäkter uppgick till 158 671 tkr (16 procent). Motsvarande belopp 2013 var 136 573 tkr (15 procent). Posten avser i huvudsak statsbidrag samt projektbidrag från länsstyrelsen.

En del enheter är beroende av statsbidrag för att täcka sina kostnader. De största bidragsfinansierade enheterna är:

- Enheten för samhällsorientering (11 000 tkr) och Flyktingguide (1 300 tkr),
- Etableringsenheten inklusive bistånd (41 000 tkr),
- Boendena för ensamkommande flyktingbarn (42 000 tkr),
- Flyktingadministrationen (4 700 tkr).

Inom Social utveckling finansieras flera verksamheter till viss del av det så kallade HIV-statsbidraget (totalt 3 371 tkr) och de personliga ombuden för psykiskt funktionshindrade finansieras nästan till hälften av ett riktat statsbidrag (6 600 tkr).

Därtill kommer en mängd olika projektbidrag, särskilt momsbidrag, lönebidrag med mera.

Förändringen mot föregående år beror främst på expansionen av boendena för ensamkommande flyktingbarn (9 000 tkr), expansionen av Etableringsenheten inklusive bistånd och flyktingadministration (14 600 tkr) samt Enheten för samhällsorientering (5 000 tkr). Ökningen reduceras något då statsbidragen förvaltningen fått för att betala ut som föreningsbidrag till integrationsverkande föreningar minskat. Övriga förändringar är beroende av vilka projekt som påbörjas och vilka som avslutas.

#### *Försäljning av verksamhet och entreprenader*

Försäljning av verksamhet och entreprenader uppgick till 324 510 tkr (32 procent). Motsvarande belopp för 2013 var 297 492 tkr (32 procent). Kontoklassen avser främst:

- sålda boendeplatser (216 000 tkr),
- sålda lägerplatser (41 400 tkr),
- försäljning av verksamhet på Dalheimers hus (32 200 tkr),
- Familjevård (8 200 tkr),
- Socialjourens sålda tjänster till kranskommunerna (6 000 tkr),
- Förvaltarenheten och krav och bidrag (4 500 tkr),
- Kontaktmannapoolen (3 200 tkr),
- Kriscentrum för kvinnor (2 300 tkr)
- Servicegruppen på Eldorado (2 400 tkr).

De största skillnaderna mot föregående år utgörs av förändringar av intäkterna för boendeverksamheten. De ökar med anledning av index (cirka 5 000 tkr), helårseffekt av öppnandet av jourboendena för familjer (cirka 3 500 tkr), förändrad redovisning på grund av Treserva-införandet (cirka 2 700 tkr), det nyöppnade jourboendet för ungdomar Aröd (5 600 tkr), helårseffekt av öppnandet av Råvebergsvägen (cirka 4 500 tkr), förändrade priser samt förändrad redovisning av matintäkter med anledning av Treserva-införandet. Det senare medför ingen resultatmässig effekt för förvaltningen.

#### *Övriga intäkter*

Övriga intäkter uppgick till 11 018 (1 procent). Motsvarande belopp 2013 var 13 418 tkr (1 procent). Övriga intäkter avser främst kiosk- och matförsäljning inom Bergsjöhöjd och restaurangen på Dalheimers hus. Förändring mot föregående år avser förändrad redovisning av matintäkter cirka -2 700 tkr som nu redovisas som omvårdnadsintäkter.

### **Analys av kostnader**

Förvaltningens totala kostnader uppgick 2014 till 999 567 tkr. Motsvarande belopp 2013 var 928 683 tkr.

#### *Personalkostnader*

Personalkostnaderna uppgick till 536 711 tkr (54 procent). Motsvarande siffra 2013 var 492 889 tkr (53 procent). Ökningen beror främst på att förvaltningen vuxit under året och att den arbetade tiden därmed ökat i förvaltningen. Antalet årsarbetare uppgår 2014 till 1 168 stycken vilket innebär en ökning med 68 årsarbetare. Knappt hälften av ökningen finns inom Integration och funktionsstöd främst med anledning av expansionen inom flyktingverksamheten. Volymökningar har dock skett inom samtliga områden och beräknas utgöra cirka 31 000 tkr av kostnadsökningen. Resterande förändring på cirka 12 000 tkr beror i huvudsak på avtalsrörelsen 2014.

#### *Försörjningsstöd*

Kostnaderna för försörjningsstöd uppgick till 22 640 tkr (2 procent). Motsvarande siffra

2013 var 16 005 tkr (2 procent). Försörjningsstöd hanteras på Socialjouren (950 tkr) och Etableringsenheten (21 700 tkr). Förändringen mot föregående år avser fler ärenden inom Etableringsenheten. Kostnadsökningen vägs upp av ökade statsbidragsintäkter.

#### *Köp av huvudverksamhet*

Köp av huvudverksamhet uppgick till 50 277 tkr (5 procent). Motsvarande siffra 2013 var 48 309 tkr (5 procent). De största posterna avser sociala institutionsplatser köpta av Gryning Vård AB, personliga ombud för psykiskt funktionshindrade köpta av Bräcke Diakoni, köpta platser för nyanlända från Räddningsmissionen samt köpta platser inom Socialjouren och Etableringsenheten. Förändringen mot föregående år avser en nettoeffekt av ett nytt billigare avtal för personliga ombud, cirka 1 000 tkr, och indexökningar på befintliga samt fler köpta platser från Etableringsenheten och Socialjouren.

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

Lokalkostnader uppgick till 120 739 tkr (12 procent). Motsvarande siffra 2013 var 114 595 tkr (12 procent). Förändringen mot föregående år avser främst ökade hyreskostnader på grund av ny verksamhet, exempelvis Allégården och Aröd (cirka 2 700 tkr), index (cirka 2 900 tkr) samt helårseffekten för hyrorna avseende jourboendena för familjer som startade under hösten 2013. Dessutom har en expansion skett avseende verksamheten för nyanlända.

#### *Bränsle, energi och VA*

Kostnaderna uppgick till 3 529 tkr (0 procent). Motsvarande siffra 2013 var 3 115 tkr (0 procent).

#### *Förbrukningsmaterial och reparationer*

Posten uppgick till 31 342 tkr (3 procent). Motsvarande siffra 2013 var 30 426 tkr (3 procent). Ökningen avser främst förbrukningsinventarier, livsmedel samt reparationer av inventarier.

#### *Köp av entreprenader och tjänster*

Köp av entreprenader och tjänster uppgick till 60 229 tkr (6 procent). Motsvarande kostnader uppgick 2013 till 59 763 tkr (6 procent). Förändringen mot föregående år är främst en effekt av att IT-kostnaderna och städkostnaderna har ökat samtidigt som kostnaderna minskat för återställande efter skadegörelse.

#### *Övriga verksamhetskostnader (exklusive föreningsbidrag)*

De övriga verksamhetskostnaderna uppgick till 63 847 tkr (6 procent). Motsvarande belopp för 2013 var 59 216 tkr (6 procent). I huvudsak utgörs förändringen mot föregående år flertalet mindre ökning på respektive konto. Den största enskilda kostnadsökningen har skett på kontot övriga fastighetskostnader.

#### *Föreningsbidrag*

Bidrag till föreningar uppgick till 110 134 tkr (11 procent). Motsvarande siffra 2013 var 103 800 tkr (11 procent). Nämnden har ansvar för stöd till frivilligorganisationer inom funktionshinderområdet, frivilligt socialt arbete samt integrationsområdet. Huvuddelen av bidragen avser det. Totalt betalade vi ut bidrag till cirka 200 olika frivilligorganisationer. Förändringen mot föregående år avser främst en nettoeffekt av en extrasatsning riktad till utsatta EU-medborgare, en riktad insats mot personer som vill lämna kriminalitet och en minskning av bidragen inom integrationsområdet.

## Balansräkning

### Tillgångar

Nämndens samlade tillgångar uppgick 2014-12-31 till 127 158 tkr. År 2013 uppgick de till 117 235 tkr. Beloppen för 2013 anges i parenteserna. De väsentligaste posterna är:

#### *Förråd och lager 240 tkr (225 tkr)*

Posten avser kiosken på Bergsjöhöjd, restaurangen på Dalheimers hus samt ett fåtal presentkort för Socialjouren. Posten är i princip oförändrad mot föregående år.

#### *Kundfordringar 29 719 tkr (21 547 tkr)*

Posten avser förvaltningens kundfordringar samt värdereglering av osäkra kundfordringar. En stor del av ökningen avser kommuninterna fakturor och beror främst på hur betalningsdagarna infaller vid årets slut. Ytterligare en orsak till ökningen är införandet av Treserva inom boendeverksamheten. Systembytet har medfört en tidigareläggning av hyresfaktureringen.

#### *Fordringar hos anställda 1 062 tkr (1 118 tkr)*

Avser främst handkassor, lönefordringar, cykelleasing till anställda, vägtrafikkort och förskott.

#### *Kortfristiga fordringar lev-/kundreskontra 9 707 tkr (4 938 tkr)*

Posten avser ankomstregistrerade leverantörsfakturor. Skillnaden mot föregående år utgörs huvudsakligen av en faktura från Bygga hem på cirka 4 400 tkr som attesterats efter årsskiftet 2014. 2013 var den attesterad innan årsskiftet.

#### *Fordringar hos staten 26 942 tkr (19 298 tkr)*

Posten avser särskilt momsbidrag samt statsbidrag till främst flyktingverksamheten. Förändringen avser expansionen av verksamheten riktad till nyanlända samt köpta platser och försörjningsstöd för målgruppen.

#### *Övriga kortfristiga fordringar 10 934 tkr (181 tkr)*

Större delen av beloppet avser likvidavräkning mot finanssenheten. En viss del avser också kort- och kontantbetalningar på Dalheimers hus samt försörjningsstöd mot återbetalning. Förändringen mot föregående år avser införandet av den nya modellen för likvidavräkning.

#### *Momsfordan redovisning 3 740 tkr (3 683 tkr)*

Avser momsfordran. Posten kan variera beroende på leverantörernas tidpunkter för fakturering.

#### *Förutbetalda övriga kostnader 26 087 tkr (36 332 tkr)*

Posten avser främst leverantörsfakturor och föreningsbidrag som utanordnats 2014 men som avser 2015. Den största delen utgörs av ovan nämnd Bygga hem- faktura som avser kvartal 1 2015. Ytterligare bidragande orsak till förändringen är integrationsmedel som inte utbetalats i förskott 2014 samt extra beslut om föreningsbidrag som togs sent under året 2013.

#### *Upplupna övriga intäkter 4 051 tkr (4 118 tkr)*

Posten avser främst ej erhållna projektbidrag samt intäkter som avser 2014 men faktureras 2015.

*Kassa och bank 14 676 tkr (25 795 tkr)*

De likvida medlen var vid årsskiftet 14 676 tkr. Förändringen beror på nya stadsgemensamma rutiner för likvidhantering.

### **Skulder och eget kapital**

Förvaltningens skulder uppgick 2014 till 91 227 tkr. Motsvarande belopp för 2013 var 85 267 tkr. Beloppen för 2013 anges i parenteserna. Nedan anges de största posterna samt vad de största förändringarna avser.

*Leverantörsskulder 28 313 tkr (29 468 tkr)*

Leverantörsskulder avser ej betalade leverantörsfakturer.

*Momsskuld 293 tkr (296 tkr)*

Posten avser december månads utgående moms.

*Kortfristiga skulder lev-/kundreskontra 0 tkr (629 tkr)*

Skillnaden beror på ny rutin för likvidavräkning.

*Övriga kortfristiga skulder 8 924 tkr (8 477 tkr)*

Posten avser främst projektbidrag som kommit in men inte förbrukats.

*Upplupna personalkostnader 36 339 tkr (33 656 tkr)*

Posten avser timlön och OB-tillägg för december, avgångsvederlag, okompenserad övertid samt semesterlöneskulden. Förändringen mot föregående år beror främst på en volymökning av årsarbetare samt löneavtal.

*Förutbetalda intäkter 8 150 tkr (6 786 tkr)*

Posten består av förutbetalda intäkter. Ökningen avser främst förskotts fakturering av hyror med anledning av Treserva-införandet.

*Upplupna övriga kostnader 9 127 tkr (5 942 tkr)*

Posten avser olika upplupna kostnader i form av obehandlade fakturer alternativt sådan som ännu inte fakturerats. Förändring mot föregående år utgörs av främst föreningsbidrag samt kostnader för avveckling av boendet Härskogen.

*Eget kapital*

Det utgående egna kapitalet är 35 931 tkr. Förändringen mot föregående år är nettot av årets resultat samt den återbetalning som nämnden beslutade om våren 2014.

## 5.2 Resultaträkning

Resultaträkningen som finns nedan analyseras i avsnitt 5.1.

Förvaltningsinterna poster är eliminerade.

Resultaträkning	2014	2013
<b>Verksamhetens intäkter</b>		
Taxor, avgifter och ersättningar	18 486	17 989
Hyror och arrenden	43 707	44 973
Bidrag	158 671	136 573
Försäljning av verksamhet och entreprenader	324 510	297 492
Övriga intäkter	11 018	13 418
<b>Summa verksamhetens intäkter</b>	<b>556 392</b>	<b>510 445</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>		
<b>Personalkostnader</b>		
Löner, ersättningar och förmåner	391 402	359 002
Sociala avgifter och pensionskostnader	145 309	133 887
<b>Summa personalkostnader</b>	<b>536 711</b>	<b>492 889</b>
<b>Övriga verksamhetskostnader</b>		
Försörjningsstöd	22 640	16 005
Köp av huvudverksamhet	50 277	48 309
Lokal- och markhyror, fastighetsservice	120 739	114 595
Bränsle, energi och vatten	3 529	3 115
Förbrukningsmaterial och reparationer	31 342	30 426
Köp av entreprenad och tjänster	60 229	59 763
Övriga verksamhetskostnader	173 981	163 016
Res utrangerade anläggningstillgångar		188
<b>Summa övriga verksamhetskostnader</b>	<b>462 737</b>	<b>435 417</b>
<b>Av- och nedskrivningar</b>		
Avskrivningar	0	280
<b>Summa av- och nedskrivningar</b>	<b>0</b>	<b>280</b>
<b>Summa verksamhetens kostnader</b>	<b>999 448</b>	<b>928 586</b>
<b>Verksamhetens nettokostnad</b>	<b>443 056</b>	<b>418 141</b>
<b>Kommuninterna fördelningar</b>		
Kommunbidrag	437 200	419 000
Kommunbidrag, tillägg	11 900	1 200
<b>Summa kommuninterna fördelningar</b>	<b>449 100</b>	<b>420 200</b>

<b>Resultaträkning</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Finansiella intäkter</b>		
Ränteintäkter		
Övr finansiella intäkter	5	6
<b>Summa finansiella intäkter</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Finansiella kostnader</b>		
Räntekostnader	10	16
Övriga finansiella kostnader	108	81
<b>Summa finansiella kostnader</b>	<b>118</b>	<b>97</b>
<b>Periodens resultat</b>	<b>5 931</b>	<b>1 968</b>



### 5.3 Balansräkning

Balansräkningen som finns nedan analyseras i avsnitt 5.1.

Balansräkning	141231	131231
<b>TILLGÅNGAR</b>		
<b>Anläggningstillgångar</b>		
Maskiner och tekniska anläggningar		
Inventarier, verktyg och installationer	0	0
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
<b>Summa Anläggningstillgångar</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>		
Förråd och lager	240	225
Kundfordringar	29 719	21 547
Fordringar hos anställda	1 062	1 118
Kortfristiga fordringar lev/kundreskontra	9 707	4 938
Fordringar hos staten	26 942	19 298
Övriga kortfristiga fordringar	10 934	181
Momsfordran	3 740	3 683
Förutbetalda övriga kostnader	26 087	36 332
Upplupna övriga intäkter	4 051	4 118
Kassa och bank	14 676	25 795
<b>Summa Omsättningstillgångar</b>	<b>127 158</b>	<b>117 235</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>	<b>127 158</b>	<b>117 235</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		
Ingående eget kapital	31 968	35 095
Justering eget kapital	-1 968	-5 095
Periodens resultat	5 931	1 968
<b>Eget kapital</b>	<b>35 931</b>	<b>31 968</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>		
Leverantörsskulder	28 313	29 468
Momsskuld	293	296
Kortfristiga skulder lev/kundreskontra		629
Kortfristiga skulder försörjningsstöd	81	13
Övriga kortfristiga skulder	8 924	8 477
Upplupna personalkostnader	36 339	33 656
Förutbetalda intäkter	8 150	6 786
Upplupna övriga kostnader	9 127	5 942
<b>Summa Kortfristiga skulder</b>	<b>91 227</b>	<b>85 267</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>	<b>127 158</b>	<b>117 235</b>