



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Årsrapport 2015

Social resursnämnd

Innehållsförteckning

1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning.....	4
2 Förvaltningsövergripande	6
2.1 Analys av årets utfall	6
2.2 Värdering av eget kapital.....	7
2.3 Nettokostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutveckling	7
2.4 Utveckling inom personalområdet.....	8
2.5 Kommunikation	9
2.6 Viktiga framtidsfrågor	10
2.7 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	11
2.7.1 Ekonomisk uppföljning m a a flyktingsituationen.....	11
2.7.2 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah	11
2.7.3 Intern kontroll.....	11
2.7.4 Nationella minoriteter	12
2.7.5 Sponsring.....	13
2.7.6 Socialt förebyggande insatser kring kunskaps och metodutveckling	13
2.8 Resultat enligt organisationsstrukturen.....	14
3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag	16
3.1 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges prioriterade mål	16
3.2 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag.....	20
3.3 Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges uppdrag	21
3.3.1 Andelen ekologisk mat ska vara 40 procent innan mandatperiodens slut.....	21
3.3.2 Brukare ska så långt det är möjligt ha tillgång till kontaktperson på sitt modersmål (Avser äldre göteborgare)	22
3.4 Sammanfattande uppföljning av processägarskap	22
3.5 Uppföljning av nämndens uppdrag.....	25
3.6 Uppföljning av förvaltningens mål: Kund-/brukarorienteringen ska öka.....	26
4 Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde	28
4.1 Boende och socialjour	28
4.2 Stöd till familjer och individer.....	29
4.3 Funktionsstöd.....	33
4.4 Integration.....	36
4.5 Social utveckling	39
4.6 Tillståndsenheten	43
4.7 Insatser för EU-medborgare	44
5 Uppföljning av handlingsplaner och program	46
6 Bokslut.....	51

6.1	Sammanfattande analys	51
6.2	Resultaträkning.....	51
6.3	Balansräkning	54

1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning

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

Tydliga effekter av globalisering

Under 2015 har förvaltningen tydligt märkt av den ökande globaliseringen. Effekterna av flyktingströmmar och ökad radikalisering är påtagliga och har medfört en kraftig expansion av förvaltningen, främst inom integrationsområdet. Trots svåra förutsättningar att planera och trots ett mycket ansträngt läge har vi i staden och i samarbete med ideell sektor och privata aktörer lyckats hantera den akuta situationen under hösten 2015. Vi har startat boenden för ensamkommande ungdomar och arbetat uppsökande. Socialjouren har haft en markant ökning av ärenden och vi har mött fler nyanlända ungdomar och nyanlända kvinnor som har behövt stöd i sin situation.

Samverkan

Samverkan inom staden och med idéburen sektor har blivit än mer angeläget utifrån flyktingsituationen. Förvaltningen slöt i april 2015 ett idéburet offentligt partnerskap (IOP) med sju organisationer för att ta tillvara resurserna inom den sociala sektorn och för att kunna ge ensamkommande barn ett gott mottagande.

Fortsatt stort behov av bostäder

Behovet av bostäder är fortsatt stort och har ökat i takt med mängden flyktingar som kommit till Göteborg under förra året. Bristen på bostäder leder också till att allt fler vänder sig till Socialjouren för att få hjälp. Efterfrågan på jourboende för familjer ökar också. Det leder också till att kvinnorna på kvinnojourerna har svårt att hitta eget boende, vilket leder till att de blir kvar längre och till att färre kan få plats på kvinnojourerna.

Anpassning av organisation, styrning och ledning

Behovet att anpassa organisationen och vår styrning och ledning har blivit tydligt i och med den kraftiga expansionen av förvaltningen. Att snabbt kunna ställa om verksamheter för att möta förändrade behov, att vara flexibla och att använda våra medarbetares specialistkompetens är viktiga framgångsfaktorer för förvaltningen. Det ska vi också värna om i expansionen av förvaltningen.

Processägarskap

Förvaltningen har varit processägare för tre av kommunfullmäktiges mål under 2015. Ett resultat i arbetet med målen är ett tydligt ökat fokus på frågan om social hållbarhet och kopplingen till folkhälsa och jämlikhet i staden. Under 2015 vi arbetat med att skapa förutsättningar för att uppnå de höga politiska ambitionerna genom organisering av arbetet.

Positiv utveckling och ökade behov

Våra verksamheter bidrar på många sätt till att uppnå kommunfullmäktiges mål. Insatserna ska leda till långsiktiga effekter som behöver bedömas ur ett längre tidsperspektiv. Vi kan notera en positiv utveckling i förhållande till flertalet mål. Samtidigt ser vi också att behovet av stöd ökar, inte minst hos de nyanlända som en följd av bristen på bostäder.

Flera utmaningar inom personalområdet

Expansionen av förvaltningen innebär stora utmaningar för kompetensförsörjningen, framförallt inom Integrationsområdet. Vi har under året lyckats rekrytera personal för att bemanna nya verksamheter, men expansionstakten har medfört brister i introduktion både av nya chefer och medarbetare. Sjukfrånvaron har ökat med en procentenhet. Förvaltningen når inte upp till de lönepolitiska målen för flera stora yrkesgrupper och vi har svårt att finansiera löneökningar i nivå med behoven.

Ekonomi

Årets resultat uppgår till 4 134 tkr. I uppföljningsrapport 3 lämnade vi en prognos på 7 000 tkr. Avvikelsen mot prognosen förklaras främst av ett sämre ekonomiskt resultat inom flera av förvaltningens verksamheter kopplat till höstens situation med ökat flyktingmottagande. Förvaltningen kommer att återsöka medel från Migrationsverket för kostnaderna men uppbokningen av intäkter har gjorts med viss försiktighet. Eftersom 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 303 598 tkr jämfört med 2014.

2 Förvaltningsövergripande

2.1 Analys av årets utfall

	Utfall	Aktuell budget	Avvikelse	Utfall 2014
Intäkter	808 599	603 837	204 762	556 398
Kostnader	-1 303 165	-1 102 537	-200 628	-999 567
Nettokostnad	-494 566	-498 700	4 134	-443 169
Kommunbidrag	498 700	498 700	0	449 100
Resultat	4 134	0	4 134	5 931
Eget kapital	34 134	30 000	4 134	35 931
Lönekostnad exkl arvoden	-464 913	-431 149	-33 764	-385 013
Arbetad tid (årsarbetare)	1 355			1 168
Lönekostnad per årsarbetare	343			330

Årets resultat uppgår till 4 134 tkr. I uppföljningsrapport 3 lämnade vi en prognos på 7 000 tkr. Avvikelsen mot prognosen förklaras främst av ett sämre ekonomiskt resultat inom flera av förvaltningens verksamheter kopplat till höstens situation med ökat flyktingmottagande. Förvaltningen kommer att återsöka medel från Migrationsverket för kostnaderna men uppbokningen av intäkter har gjorts med viss försiktighet. Eftersom 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 303 598 tkr jämfört med 2014.

På en övergripande nivå har både intäkter och kostnader varit högre än budgeterat. Skillnaden mellan faktiska och budgeterade intäkter uppgår till 204 762 tkr. Bidragsintäkterna är 206 454 tkr högre än budgeterat medan övriga intäkter sammantaget understiger budget med 1 692 tkr. De högre bidragsintäkterna avser främst statliga bidrag som riktar sig till våra verksamheter för nyanlända.

Förvaltningens sammanlagda kostnader överstiger budget med 200 628 tkr. Anledningen till differensen kan i huvudsak hänföras till verksamhetsområdet Integration och kostnader i samband med mottagningen av nyanlända.

Förvaltningens positiva ekonomiska resultat jämfört med budget beror främst på överskott inom verksamheten Social utveckling samt inom förvaltningsgemensamma kostnader. Detta beror i huvudsak på att anslag för nya uppdrag som förvaltningen fått inte använts i sin helhet under året, exempelvis föreningsbidrag till kvinnojourer och kvinnors organisering där ansökningar inte motsvarat de krav som ställts. Med anledning av att förvaltningen haft positiva avvikelser och lämnat en positiv prognos under 2015 har beslut fattats om ett antal riktade satsningar av engångskaraktär, bland annat till föreningsbidrag och boenden.

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

Förutsättningarna inför budget 2016 får anses som relativt goda med vissa undantag. De största osäkerheterna avser kostnadsökningar inom boendena för nyanlända och finansieringen av dessa via statsbidrag. Förvaltningen har dessutom kostnadsökningar inom socialjouren och familjerätten till följd av en ökande befolkning och därmed fler ärenden. Viss osäkerhet finns även när det gäller förvaltarenheten och verksamheten på Dalheimers hus. Efterfrågan på förvaltningens intäktsfinansierade verksamheter innebär alltid både en möjlighet och en risk.

I jämförelse med föregående år har förvaltningens lönekostnader exklusive arvoden ökat med 79 900 tkr till 464 913 tkr. Antalet årsarbetare uppgår till 1 355 personer, vilket är en ökning med 187 stycken.

2.2 Värdering av eget kapital

I bokslutet för 2015 redovisas ett eget kapital på 34 134 tkr. De kommuncentrala riktlinjerna kring eget kapital baseras på nämndernas omsättning. Under 2015 omsatte nämnden 1 303 165 tkr att jämföra med 999 567 tkr 2014. 2016 beräknas omsättningen uppgå till 1 598 800 tkr vilket medför att riktnivån för maxvärdet ökar från 30 000 tkr till 50 000 tkr. Den grundläggande tanken bakom stadens styrmodell kring storleken och hanteringen av det egna kapitlet är att ge nämnderna möjlighet att parera situationer med hastigt förändrade förutsättningar.

Den relativt kraftiga omsättningsökningen gör att nämnden ställs inför ett antal risker som inte varit lika påtagliga tidigare år. I budget 2016 beräknas att så mycket som två tredjedelar av verksamheten kommer att finansieras av andra källor än kommunbidraget. Det beror huvudsakligen på expansionen inom verksamhetsområdet Integration som finansieras via statsbidrag. Statsbidrag som för närvarande inte räknas upp årligen och där det dessutom finns en osäkerhet om framtida utformning. Med anledning av expansionen ökar våra fordringar på staten. Det finns också en eftersläpning från ansökan till dess att bidragen kommer in som, trots att förvaltningen bokar upp intäkter utifrån försiktighetsprincipen, medför en osäkerhet.

Den samlade bedömningen av ovanstående risker medför att det är önskvärt att nämnden får tillgodogöra sig årets resultat och att det egna kapitalet ökas på till 34 134 tkr i enlighet med bifogad balansräkning. Ökningen innebär att nämnden fortfarande håller sig inom stadens riktlinjer.

2.3 Nettokostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutveckling

	År 2014	År 2015
Intäktsutveckling	9,0 %	45,3 %
Kostnadsutveckling	7,6 %	30,4 %
Nettokostnadsutveckling	6,0 %	11,6 %
Lönekostnadsutveckling (exkl arvoden)	8,9 %	20,8 %
Personalvolymsutveckling	6,2 %	16,0 %

Förvaltningen har expanderat under 2015. I jämförelse med 2014 har intäkterna ökat med 252 200 tkr och nämndens kommunbidrag har ökat med 49 600 tkr. Samtidigt har kostnaderna ökat med 303 598 tkr.

De största intäktsökningarna i förhållande till 2014 avser ökade statsbidrag för verksamhet riktad till nyanlända. Betydande intäktsökningar finns också inom exempelvis Boendeverksamheten och Funktionsstöd.

Kommunbidragsökningarna i förhållande till föregående år avsåg främst:

- Nytt äldreboende Kallebäck 26 860 tkr
- Fattiga EU-medborgare 6 400 tkr
- Stödprogram för kvinnors organisering 5 000 tkr

- Kungälvsmodellen 1 500 tkr
- Föreningsbidrag till kvinnojourer, ekonomistöd till papperslösa barnfamiljer, bidrag till föreningslivet 2 000 tkr
- Kvinnofrid 6 000 tkr

Till följd av nya uppdrag och expansion inom befintliga uppdrag har kostnaderna ökat. Huvuddelen av kostnadsökningarna avser kostnader för personal, lokaler samt köp av platser från externa leverantörer. Den största expansionen av såväl intäkter, kostnader och medarbetare har skett inom verksamhetsområdet Integration.

Nettokostnadsutvecklingen överensstämmer i princip med den kommunbidragsökning som nämnden fått tillsammans med årets resultatförsämring. Då lönekostnaderna har ökat med drygt 20 procent och personalvolymen med 16 procent har lönekostnaden per årsarbetare landat på ungefär fyra procent vilket kan anses rimligt.

2.4 Utveckling inom personalområdet

En växande förvaltning

Antalet medarbetare har ökat kraftigt under 2015. Integrationsområdet står för cirka 85 procent av den totala ökningen. Vi har främst rekryterat tillsvidareanställd personal till de nyöppnade asylboendena. Till tillfälliga asylboenden har vi rekryterat medarbetare på tidsbegränsade anställningar och på tillfälliga transitboenden har vi haft timavlönad personal.

För att med kort varsel klara av bemanningen av de verksamheter som öppnat under hösten har förvaltningen sökt och fått stöd av stadsdelarnas bemanningsenheter. Med hjälp av dem har vi rekryterat ett stort antal timavlönade medarbetare. I det stora hela har förvaltningen kunnat rekrytera medarbetare med önskvärd kompetens även om konkurrensen om främst chefer och socionomer med erfarenhet har ökat. Ett stort engagemang för flyktingfrågan i samhället möjliggjorde att såväl medarbetare som arbetsledare kunde "akutrekryteras" och bemanna alla verksamheter som öppnade under hösten 2015.

Andelen arbetad tid av chefer har ökat i nivå med den totala arbetade tiden. Samtidigt har arbetsbelastningen på ett flertal chefer i organisationen varit mycket stor under höstens kraftiga expansion.

Förvaltningen kommer att fortsatt växa under 2016 inom framförallt integrationsområdet men även genom att vi tar över ansvaret för sju korttidshem. Expansionen innebär stora påfrestningar för att upprätthålla en god styrning och ledning på det sättet att många nya chefer och medarbetare ska rekryteras och introduceras. Vi behöver se över befintlig ledningsorganisation och förstärka stödfunktionerna.

	2014	2015	Ökning i antal	Ökning i procent
Totalt antal anställda	1569	1990	421	27 %
- varav tillsvidare	1018	1136	118	12 %
- varav tidsbegränsade	119	221	102	86 %
- varav timavlönade	432	633	201	46 %
Arbetad tid - årsarbetare	1168	1356	188	16 %

Deltidsanställda och timavlönade medarbetare

Antalet deltidsanställningar i förvaltningen fortsätter minska. 68 medarbetare jobbar deltid. Merparten av dessa har deltidsanställningar på grund av personliga skäl, som till exempel partiell sjukersättning.

Andelen arbetad tid av timavlönad personal har ökat under året till följd av höstens bemanning inom Integrationsområdet. I resten av förvaltningen har den arbetade tiden av timavlönad personal sjunkit. Totalt har tio procent av den arbetade tiden i förvaltningen utförts av timavlönad personal under 2015.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron i förvaltningen har under året ökat med en procentenhet till 7,5 procent. Sjukfrånvaron i staden totalt är 8,7 procent. Ökningen började i slutet av 2014. De stora påfrestningarna som förvaltningen haft under hösten kan inte avläsas i en ökning av sjukfrånvaron då sjukskrivningarna i slutet av 2015 är i nivå med resten av året.

Arbetsmiljö

Förvaltningens största arbetsmiljörisker är expansionen inom integrationsområdet, incidenter med våld och hot samt brister i befintliga lokaler. Under 2015 har särskilda samverkansgrupper bildats för att stärka arbetsmiljöarbetet inom Integrationsområdet och Socialjouren. Ett välfungerande systematiskt arbetsmiljöarbete är centralt för att undanröja riskerna. Den största utmaningen är att etablera former för det systematiska arbetsmiljöarbetet inom verksamheter i stark expansion.

Lönebildning

Förvaltningen når inte fullt ut upp till de lönepolitiska målen under 2015. Behandlingsassistenter, ungdomshandledare och undersköterskor är de största yrkesgrupperna där lönerna understiger de lönepolitiska målen. Särskilda satsningar under 2015 finansierades genom omfördelning av resurser och effektiviseringar i verksamheten. Att finna finansiering för löneökningsbehoven är en utmaning eftersom förvaltningen har en stor andel verksamheter som är finansierade av staten. I de fallen utgår inga indexjusteringar. Dessutom har löneindex för verksamhet som är finansierad med kommunbidrag liksom prishöjningar för intäktsfinansierad verksamhet under många år understigit uppskrivningen av de lönepolitiska målen. Förvaltningen ser en tilltagande lönekonkurrens vid rekrytering av vissa yrkesgrupper. Det gäller till exempel myndighetsutövande socialsekreterare, chefer och specialister.

2.5 Kommunikation

Förvaltningen har under året förstärkt kommunikationsverksamheten. Varje verksamhetsområde har en kommunikatör knuten till sig från och med hösten 2015. Vi använder stadens kommunikationsprocess i större uppdrag och projekt.

Kommunikationsstrategin används med fokus på ordet "jämlighet" då förvaltningen är processägare för målet om att Göteborg ska bli en jämlik stad. Vi har under året aktiverat den nya grafiska profilen och haft mycket samarbete med stadsledningskontoret i samband med flyktingkrisen.

2.6 Viktiga framtidsfrågor

Flexibilitet och snabb omställning

En mycket viktig framtidsfråga för förvaltningen är hur vi rustar oss för att snabbt kunna anpassa och ställa om i vår organisation utifrån förändrade behov. Händelser i världen och nationella och internationella politiska beslut påverkar förvaltningen i stor utsträckning. Vår förmåga att snabbt lösa svåra situationer är en viktig erfarenhet som vi tar med oss från hanteringen av den akuta flyktingsituationen 2015. En sådan sak var att nyttja medarbetarnas kompetens för andra uppdrag än de vanligtvis arbetar med. Vi bedömer också att behovet av att kunna agera snabbt och vara flexibel kommer att öka.

Tydliga prioriteringar

Med många nyanlända som behöver stöd i sin situation har utmaningarna ökat. Vi utvecklar och förbättrar verksamheterna systematiskt i förvaltningen för att möta brukares och kunders behov både effektivt och med önskvärda resultat. Inom myndighetsutövande verksamheter ser vi att de ekonomiska resurserna (kommunbidraget) inte ökar i takt med befolkningsökningen och förändrade och mer komplexa behov. Vi kommer inte att kunna hantera våra uppdrag i förvaltningen på samma sätt eller i samma omfattning som tidigare. En viktig framtidsfråga är därför att våga göra prioriteringar inom förvaltningens uppdrag.

Förvaltningen står inför en kraftig expansion på grund av det stora flyktingmottagandet. Expansionen medför stora utmaningar när det gäller att anpassa organisation, ledning och styrning. En organisationsöversyn för hela förvaltningen och med särskilt fokus på integrationsområdet ska ge vägledning i utvecklingsarbetet. Hur vi lyckas är centralt både för förvaltningen och för den pågående översynen av fackförvaltningarna.

Tillgång på bostäder

Tillgången på bostäder har blivit en ännu mer angelägen fråga med tanke på mängden flyktingar som kommer till Göteborg. Förvaltningen samverkar med olika aktörer men äger inte frågan. Det är inte bara en framtidsfråga, utan en högst aktuell fråga som vi som ansvariga i staden behöver prioritera. Vi behöver agera mer effektivt för att befintliga skillnader och sociala problem inte ska öka, med långsiktiga negativa konsekvenser som följd.

Långsiktiga och hållbara strukturer och delaktighet för att nå ett jämlikt Göteborg

En viktig framtidsfråga för både förvaltningen och staden är att hantera problem som kräver snabba lösningar och samtidigt arbeta med de långsiktiga hållbara sociala strukturerna och sammanhangen. Detta behövs för att skapa trygghet i bostadsområden och arbetsliv. Men det är också nödvändigt för att företag ska kunna etablera sig och skapa fler arbetstillfällen och för att ge barn de förutsättningar som behövs när de växer upp. Integrationen är centralt i det här sammanhanget. Med de stora grupper av nyanlända som kommer till staden är det viktigt att vi inte bara fokuserar på frågor om bostad och jobb i arbetet med integration, utan även jobbar med värdegrundsfrågor, mänskliga rättigheter och demokrati.

För våra verksamheter i förvaltningen men också i övriga delar av staden behöver vi hitta sätt för medarbetare att känna delaktighet i arbetet för att nå ett jämlikt Göteborg.

Stärka det egna kapitalet

Förvaltningens kraftiga expansion får till följd att fler och fler verksamheter finansieras av statsbidrag. Det är en riskfylld situation. Därför är det angeläget att det egna kapitalet stärks med årets positiva resultat.

Kompetensförsörjning

Förvaltningen står inför stora rekryteringsbehov inom Integrationsområdet. Arbetsområdet är attraktivt och i stort finns goda rekryteringsmöjligheter, men tillgången på erfarna chefer och myndighetsutövande personal är otillräcklig. Att klara expansionen så att alla nyrekryterade medarbetare och chefer får en god introduktion och kompetensutveckling är av största vikt för att kunna leverera en verksamhet av god kvalitet. Om kompetensförsörjningen inte klaras av får det också negativa konsekvenser för arbetsmiljön för befintlig personal.

Lönebildning

För att kunna konkurrera om arbetskraft och behålla medarbetare är lönebildningen och att förvaltningen når upp till de lönepolitiska målen en viktig framtidsfråga.

2.7 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

2.7.1 Ekonomisk uppföljning m a a flyktingsituationen

Verksamhet/Insats	Kostnader	"Flykting statsbidrag"	Övriga intäkter	Nettokostnad
Boende (Asyl-, PUT-, Transitboende)	-258 915	243 206	12 970	-2 739
Kommungemensamma flyktingspecifika insatser (t ex Etableringsenhet, Samhällsorientering, Flyktingadministration)	-88 483	81 292	6 369	-822
Övrigt (t ex Ankomstenhet, Integrationsverkande föreningar, Extraordinära kostnader)	-15 108	8 734	24	-6 350
SUMMA	-362 506	333 232	19 363	-9 911

Bruttokostnaden inom förvaltningen uppgår till 362 506 tkr och den sammanlagda intäkten uppgår till 352 595 tkr, varav 333 232 tkr avser statsbidrag. Förvaltningen kommer att återsöka samtliga kostnader som bedöms som återsökningsbara från Migrationsverket. I redovisningen har vi tillämpat försiktighetsprincipen vid uppbokning av statsbidragsintäkter.

2.7.2 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah

	Kvartal 4 2015	Totalt 2015
Antal anmälningar enligt Lex Maria	0	0
Antal anmälningar enligt Lex Sarah	0	1

En sammanfattning av Social resursförvaltnings samtliga rapporter och utredningar enligt Lex Sarah under år 2015 lämnas till nämnden i 10 februari 2016.

2.7.3 Intern kontroll

Under 2015 har vi jobbat med att förbättra den interna styrningen och kontrollen. Identifiering och hantering av risker på alla nivåer i organisationen är en del i det. Broschyren om intern styrning och kontroll har uppdaterats och tryckts i ny upplaga.

Riskhantering

Hantering av risker och egenkontroll är en del i utvecklingen av intern styrning och kontroll. Förvaltningen har etablerat ett arbetssätt som innebär att vi identifierar och dokumenterar risker i samband med planeringen. Men vi behöver förbättra uppföljningen av hur enheterna arbetar för att hantera risker. I årsrapporten som cheferna skriver har vi därför förtydligat uppföljningen av risker.

Stöd i arbetet

Samordnare från respektive verksamhetsområde och stödenhet träffas kontinuerligt för stöd i arbete och kunskapsutveckling. Vi har förbättrat stödjande material och rapportering av kontroller. Vår broschyr om intern styrning och kontroll har uppdaterats och tryckts i ny upplaga på efterfrågan av cheferna.

Uppföljning av kontrollplan

Uppföljningen av 2015 års plan för intern kontroll visar att processerna fungerar eller att utvecklingsbehov finns inom de områden där vi genomfört förebyggande åtgärder eller efterhandskontroller. Resultatet av kontrollerna används för det systematiska förbättringsarbetet.

Viktiga resultat:

- Kostnadskontroll inför utbetalning av lön har förbättrats jämfört med förra året då processen inte fungerade.
- Utbildning och information i hantering av LAS i rekryteringsprocessen har gett resultat. Förvaltningen bedömer att processen fungerar, vilket är en förbättring sedan 2014 års kontroll då slutsatsen var att processen inte fungerade. Kontroll kvarstår 2016.
- Expansionen inom integrationsområdet har varit snabbare och mer omfattande än vi kunnat förutse. Vi har tagit fram processer och rutiner för start av nya boenden för ensamkommande barn och ungdomar och arbetet fortsätter 2016. Roller och ansvar i lokalfrågor har förtydligats.
- Cirka 25 procent av förvaltningens bostadshyror och tio procent av omvårdnadsintäkterna hanteras vid sidan av verksamhetssystemet Treserva varje månad. Orsaken är att en individ endast kan tillhöra ett attestområde, vilket medför att bara en nämnd kan debitera brukaren. Förvaltningen lyfter frågan till systemägaren i staden och kontroll kvarstår 2016.
- Kontroll av leverantörsfakturer som gäller representation visar att vi behöver öka kännedom om riktlinjerna för representation. Vi kommer att utbilda medarbetare som ska kontera fakturer. Regelbunden kontroll och återkoppling till medarbetare kommer också att ske.
- Kontroll av larm och larmrutiner inom boendeverksamheten har visat att det finns utvecklingsbehov.

En sammanställning av resultatet av kontrollerna finns i rapporten ”Uppföljning intern styrning och kontroll 2015” Dnr 0463/14.

Två av de kontroller som inte genomförts rapporteras till nämnden i början av 2016 och ingår i 2016 års kontrollplan. Den tredje kontrollen kommer inte genomföras eftersom förändringar av verksamheten är på gång.

2.7.4 Nationella minoriteter

Handlingsplanen för finskt förvaltningsområde

I handlingsplanen för finskt förvaltningsområde finns bland annat etappmål och

ansvarsfördelning. Social resursförvaltning har inte tilldelats ansvar, men vi kan ändå bidra till målet att Göteborgs Stad ska erbjuda äldreomsorg på finska.

På äldreboendet Bergsjöhöjd finns många boende som talar finska, liksom ett antal i personalen. Sedan Göteborg ingick i det finska förvaltningsområdet erbjuds även aktiviteter på finska. Det finns aktivitetsledare som talar finska, och sedan några år dessutom en renoverad bastu.

Handlingsplanen för nationella minoritetsfrågor

Förvaltningen har inte specifikt tagit sig an handlingsplanen för nationella minoritetsfrågor. Däremot arbetar vi aktivt med insatser riktade till EU-medborgare i utsatt situation. En redovisning av förvaltningens insatser för EU-medborgare finns i avsnitt 4.7.

2.7.5 Sponsring

Social resursnämnd har inte fattat beslut om sponsringsåtagande.

2.7.6 Socialt förebyggande insatser kring kunskaps och metodutveckling

	Beviljat belopp (tkr)	Använt belopp 2015 (tkr)
Familjerättsbyrån	300	300
Eldorado	300	69
Övergripande processtöd och kunskapsspridning	700	0

Medlen för "Övergripande processtöd och kunskapsspridning" har inte tagits i anspråk under 2015.

Eldorado fick 300 000 kr för projektet "Ett gott samspel". Projektet syftar till att utveckla samspel mellan målgruppen och dess personal eller närstående. Ett gott samspel kan bidra till ökad självständighet, vakenhet och engagemang. Medarbetarna på Eldorado fick inte förrän i september beskedet att projektansökan beviljats. Detta innebär att stora delar av medlen inte har kunnat användas under året. Projektet har dock startat och kommer att slutföras under 2016. 69 000 kr av medlen har tagits i anspråk.

Familjerättsbyrån beviljades 300 000 kr för modellen "Konflikt och försoning". Familjerättsbyrån har tagit fram en plan för hur modellen ska införas i Göteborg. De beviljade medlen har använts till personalomkostnader och andra omkostnader i samband med detta.

2.8 Resultat enligt organisationsstrukturen

Resultat i tkr per sektor/avdelning	Nämndbidrag	Årets resultat	Budgeterat resultat	Utgående eget kapital
Boende och socialjour	126 026	-2 875	0	0
Stöd till individer och familjer	134 958	-2 723	0	0
Funktionsstöd	81 020	-884	0	0
Integration	2 143	-2 962	0	0
Social utveckling	135 374	7 090	0	0
Övrig verksamhet	19 179	6 489	0	0
SUMMA	498 700	4 134	0	0

Boende och socialjour

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på -2 875 tkr. Den verksamhet som står för underskottet är Socialjouren som redovisar ett resultat på -6 655 tkr. Socialjouren har haft stor del i stadens hantering av flyktingströmmen under hösten 2015 och tvingats öka bemanningen för att klara av situationen. På grund av minskad tillgång på akutplatser inom boendeverksamheten har Socialjouren också köpt in fler icke biståndsbedömda platser från Räddningsmissionen.

Den intäktsfinansierade delen av verksamhetsområdet redovisar ett överskott på 2 524 tkr. Dock uppvisar Akutboende och Bostad först ett stort underskott till följd av lägre beläggning efter bland annat branden på Vägskälet i februari, saneringsarbeten på Tillfället samt långsam tilldelning av lägenheter till Bostad först. Övriga enheter redovisar överlag överskott jämfört med budget och har en stor efterfrågan på sina platser.

Äldreboendena gör ett positivt resultat på 1 499 tkr. Det nyöppnade boendet Kallebäck landade nära nollan efter nämndens beslut om återbetalning av 2 200 tkr till stadsdelarna under hösten.

Stöd till familjer och individer

Verksamhetsområdet redovisar ett negativt resultat på -2 723 tkr jämfört med budget.

Underskottet beror bland annat på kostnader för flyktingmottagandet vid centralstationen. Kostnaderna betraktas som extraordinära men eftersom det finns en osäkerhet kring ersättningar för dessa har ingen intäkt bokats upp.

Familjerätten redovisar ett underskott på -875 tkr. Det beror dels på överanställningar orsakade av ett ökat antal ärenden och dels på ökade tolkkostnader och arvoden för umgängesstödjare.

Ungdomsenhetens stöd redovisar underskott på -744 tkr till följd av ofinansierad tjänst inom Kvinnokrami, lägre intäkter för kontaktpersoner samt ökad hyreskostnad och larmkostnad.

Överskott finns bland annat inom Ungdomsenheten fält på 414 tkr och inom familjevården på 1088 tkr. Familjevården gav högre intäkter än budgeterat för familjehem innan dessa överfördes till verksamhetsområdet Integration i juni.

Funktionsstöd

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på -884 tkr. Orsaken till underskottet jämfört med budget finns inom Dalheimers hus och beror främst på att den fasadrenovering som

gjorts orsakat intagsstopp till korttidsboendet. Det beror även på låg försäljning inom restaurang och konferens, även det delvis på grund av fasadrenoveringen. Den buffert som verksamheten reserverat räckte inte för att täcka ovanstående underskott fullt ut. Underskott finns också till följd av en del kostnader 2015 inför övertagandet av korttidshemmen från stadsdelsförvaltningarna samt inom Lägrverksamhet och Förvaltarenhet.

Eldorado visar ett överskott på 671 tkr till följd av att tjänsten som enhetschef varit vakant sedan augusti och erhållna projektmedel inte förbrukats fullt ut. Även Allégården och Aktivitetshuset visar mindre överskott.

Integration

Verksamhetsområdet redovisar ett negativt resultat på -2 962 tkr. Verksamheten har expanderat kraftigt under andra halvåret 2015. Många nya platser för ensamkommande barn har tillkommit, både i egen regi, på entreprenad och genom IOP (Idéburet Offentligt Partnerskap). Verksamheten finansieras nästan helt av statsbidrag och den kraftiga ökningen tillsammans med eftersläpning av intäkter bidrar till en osäkerhet. Uppbokningen av intäkter görs därför med viss försiktighet vilket är den huvudsakliga orsaken till att verksamheten redovisar ett negativt resultat.

Social utveckling

Verksamhetsområdet redovisar ett överskott jämfört med budget på 7 090 tkr. Verksamheten har 2015 tillförts medel för ett antal nya uppdrag. En del av dessa medel har inte förbrukats och bidrar därmed till överskottet jämfört med budget. Orsaken är bland annat att det inte kommit in ansökningar om föreningsbidrag som motsvarat kraven, till exempel för kvinnojourer och kvinnors organisering. Verksamhetens överskott beror även på att volontäsuppdraget avbrutits eftersom det inte utförts enligt överenskommelse och därför inte fått fullt bidrag, att Kooperatörshuset avvecklats och att verksamheten har fått projektmedel för bland annat Trestad och våld i nära relationer (Dialoga, KCK, KCM). Det har fått till följd att fler kostnader hamnat inom projekten istället för inom den vanliga budgeten.

Övrig verksamhet

Övrig verksamhet redovisar ett resultat på 6 489 tkr. Resultatet beror främst på att flera nya uppdrag enligt kommunfullmäktiges budget kommit igång sent och att anslagen för dessa budgeterats på övrig verksamhet i väntan på att arbetet med uppdragen ska starta.

3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag

3.1 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges prioriterade mål

Bedömning av Måluppfyllelse

Grön = God

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

Gul = Viss

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

Röd = Ingen

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

Blå = Svårbedömt

Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Sammanfattande kommentar
Göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande ska öka	 Viss	Förvaltningen har arbetat utifrån samma strategi som för förvaltningens mål "kund- och brukarorienteringen ska öka". Resultat för förvaltningen som helhet finns i 3.6 och uppföljning per verksamhetsområde i avsnitt 4.
Öka förutsättningarna till goda livschanser och därmed utjämna dagens skillnader	 Viss	Barnens situation har högsta prioritet i samtliga verksamheter inom verksamhetsområdet Stöd till familjer och individer, även i de verksamheter där målgruppen är vuxna. Flera verksamheter arbetar systematiskt med att gå igenom hur barnen berörs av föräldrarnas situation och fokusgrupper med barn har bidragit till förändring av innehåll och utformning av samtal. Familjerådgivningen har i ökad utsträckning mött par i svåra tvister och där barnen riskerar att fara illa. Kötiden har ökat från 30 till 58 dagar, vilket riskerar att fördjupa familjernas kris och få negativa konsekvenser för barnen. Barnhusets målgrupp har utökats och omfattar nu även barn som bevittnat våld och barn/unga som utsätter andra barn för sexualiserat våld. Antalet samråd på Barnhuset har ökat. Samverkan med stadsdelarna är central för att påverka situationen för barn och unga. Vi har stärkt samarbetet mellan våra verksamheter och skolor i staden. Tillsammans med SDF Centrum har vi tagit fram rutiner för att säkra skolgången för barn som bor i skyddade boenden. Svårigheter med att få kontakt med handläggare inom stadsdelarnas socialtjänst leder till att barn med stora behov inte får den hjälp de behöver. Alla nya barnfamiljer på Etableringsenheten har under året kartlagts med särskilt fokus på hälsa, nätverk och boende. Genom kursen i samhällsorientering, råd och vägledning ger vi nyanlända förutsättningar att förstå sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter till utbildning och arbete i Sverige. Inflödet av personer som söker hjälp på Socialjouren har ökat markant under året. Det stora antalet flyktingar som kommit har

		bidragit till det.
Antalet hushåll i långvarigt beroende av försörjningsstöd ska minska	■ Viss	Förvaltningen arbetar inte med försörjningsstöd men bidrar ändå till måluppfyllelse. Det sker genom att verksamheter ger stöd till sysselsättning och arbete för olika grupper som står långt i från arbetsmarknaden.
Segregationen ska brytas och samhörigheten i staden stärkas	■ Viss	Antalet lägenheter inom Bostad Först har ökat och planering av Center för hemlösa har påbörjats. Vi arbetar aktivt för att förbättra för socialt utsatta personer i våra boenden och för att de ska kunna ta del av samhällets insatser och utbud. Genom seminarier, media och aktiviteter i sociala medier samt mentorskap ökar vi kunskapen om migration i samhället. På det sättet skapas förutsättningar så att fler kan bidra till att målet nås. Idéburet Offentligt Partnerskap har skapats kring ensamkommande flyktingbarn och förvaltningen har gett föreningsbidrag för insatser som ska bryta segregation. Kompetens för att möta individer och anhöriga med koppling till våldsbejakande extremism har ökat. Förvaltningen har fått ett samordningsuppdrag mot våldsbejakande extremism och nämnden har beslutat om en strategi för arbetet.
Skillnader mellan mäns och kvinnors livsvillkor ska minska	■ Viss	Förvaltningen har fokuserat på att öka chefernas och medarbetarnas kompetens för att integrera frågor om likabehandling i planering och uppföljning av verksamheten. Merparten av förvaltningens verksamheter beaktar jämställdhetsperspektivet genom könsuppdelad statistik som grund för analys av hur verksamhetens resurser fördelas. Det finns också med i den fortsatta planeringen. Få verksamheter redovisar resultat över vilken nytta insatserna gör fördelat på kön. Ett sådant underlag behövs för att kunna definiera hur måluppfyllelsen ser ut. Könsperspektivet har beaktats i rapporten "Skillnader i livsvillkor och hälsa i Göteborg". I alla tjänsteutlåtanden beaktas också det perspektivet. Förvaltningen följer upp skillnader mellan kvinnors och mäns arbetsvillkor i förvaltningens Plan för medarbetares lika rättigheter och möjligheter. I den senaste kartläggningen framkom att jämställdheten i förvaltningen i stort är god. Förvaltningens största brister ur ett jämställdhetsperspektiv är att män tar ut färre föräldradagar än kvinnor och betydligt färre dagar för vård av barn. Få av förvaltningens yrkesgrupper är jämställda när det gäller könsammansättning.
Stadens verksamheter ska vara jämställda	■ Viss	Boendeverksamheter möter fler män än kvinnor som lever i socialt utsatthet. Vi behöver studera verksamheten ur ett genusperspektiv för att se till att stöd och aktiviteter inte begränsas på grund av normer. Likaså behöver utvecklings- och förändringsarbete ha ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv. Frågan är också om fördelningen män och kvinnor beror på att fler män lever i hemlöshet, eller om det betyder att vi och/ eller stadsdelarna är sämre på att fånga upp kvinnor? Fler kvinnor än män kontaktar Lotsen för att få information. En slutsats är att kvinnorna fortfarande tar störst ansvar i familjer där det finns barn med funktionsnedsättning. På Dalheimers hus ser vi att besluten för män och kvinnor är olika. Män blir i högre grad beviljade mer insatser trots att kvinnorna har ett större behov.
Göteborgarnas hälsa ska förbättras och skillnaderna mellan olika	■ Viss	Gemensamt för våra verksamheter som jobbar med att stödja familjer och individer är att deras grunduppdrag syftar till att utjämna skillnader i psykosocial hälsa. Arbetssättet är att utföra grunduppdragen på bästa möjliga sätt så att vi når dem med

socioekonomiska grupper ska minska		störst behov av vår verksamhet och att insatserna vi erbjuder leder till positiva förändringar för de som tar del av dem. I förhållande till befolkningsstorlek används en stor andel av våra resurser för att ge stöd till familjer och individer som bor i stadsdelarna Angered och Östra Göteborg. Sett till faktorer som rör folkhälsa och socioekonomi ligger det i linje med intentionerna i kommunfullmäktiges mål. En stor andel av våra brukare inom boendeverksamheten har en komplex problematik i form av missbruk och/eller psykisk och fysisk ohälsa. Vi arbetar för att öka samverkan med sjukvård och psykiatri för att i högre grad kunna tillgodose de behov som våra brukare har. Aktivitetshuset har under året etablerat ett samarbete med psykiatrisamordningen i Göteborgs Stad och ingått ett IOP-avtal med Friskvårdskubben. En viktig del i verksamheten har varit att sprida information genom föreläsningar och kurser. Genom att sprida kunskap och samordna det trygghetsfrämjande- och brottsförebyggande arbetet i staden bidrar förvaltningen till målet. Vi bidrar också genom att processleda, stödja och driva på det förebyggande arbetet som syftar till att minska rekryteringen av ungdomar till kriminella gäng. Ett av våra kärnuppdrag är att uppmärksamma och synliggöra nyanlända med ohälsa. Temat hälsa inom samhällsorientering är därför nationellt prioriterat. På Etableringsenheten ingår det att kartlägga individens hälsa och upprätta en planering för rehabilitering. Etableringsenheten samverkar med Arbetsförmedlingen om de brukare som har nedsatt prestationsförmåga. Under 2015 har handläggarsstödet att utreda hälsan förändrats, men själva utredningarna som genomförts har bidragit till ökad måluppfyllelse.
Barns fysiska miljö ska bli bättre	■ Viss	Social konsekvensanalys (SKA) och Barnkonsekvensanalys (BKA) -modellerna har använts som underlag i olika delar av stadens planering. Bland annat i arbetet med Västra Hisingens lokala utvecklingsprogram som kom under våren. Lägerverksamheten har förbättrat utomhusmiljön på sina gårdar. Dalheimers hus har gjort fysiska förbättringar i huset som ger positiva effekter för barn.
Skolan ska i ökad omfattning kompensera för elevers olika förutsättningar på såväl elevnivå som mellan olika skolor		Ej prioriterat av nämnden.
Skolan ska öka barns och elevers möjligheter att inhämta och utveckla kunskaper, förmågor och värden		Ej prioriterat av nämnden.
Unga göteborgares möjligheter till en rik och meningsfull fritid ska öka	■ God	Vi genomför flera olika insatser i syfte att stärka ungas möjligheter till en rik och meningsfull fritid. Under lägervistelserna får de unga deltagarna prova olika typer av fritidsaktiviteter. Kontaktpersoner ska tillsammans med den unge få igång en meningsfull fritid. På boenden för ensamkommande genomförs olika aktiviteter för att uppnå målet. Ungdomar involveras i sin planering och

		aktiviteterna kan vara till exempel simskola, samarbete med kulturskolan, studiebesök i föreningar och på kulturhus.
Äldres inflytande ska öka	■ Viss	50 personer över 65 år som bor på äldreboendena Bergsjöhöjd och Kallebäck har varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner. De boende kan lämna förslag och önskemål på aktiviteter i verksamheten. Intresset för seniorläger är stort och kön till verksamheten ökar. Antal dygn är oförändrat, men vi har utökat gruppstorleken och antalet platser per gång har ökat.
Göteborg ska minska sin klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp	■ Viss	Trots att förvaltningen har expanderat med nya verksamheter har vi lyckats att sänka våra CO² utsläpp för resor med tjänstebil och resor med privat bil i tjänsten. Förvaltningens CO² utsläpp för flygresor över 50 mil, har däremot ökat på grund av förvaltningens ökade medverkan på den internationella arenan. Antalet flygresor under 50 mil har minskat till endast fem stycken enkelresor.
2 020 ska utsläppen av koldioxid i Göteborg ha minskat med minst 40 procent jämfört med 1990. 2035 ska de konsumtionsbaserade utsläppen av växthusgaser vara maximalt 3,5 ton koldioxidekvivalenter per invånare	■ Viss	Se kommentar för målet ovan "Göteborg ska minska sin klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp".
Använda bostadsbyggandet till att ställa om Göteborg till en socialt och ekologiskt hållbar föregångsstad		Ej prioriterat av nämnden.
Bostadsbristen ska byggas bort och bostadsbehoven tillgodoses bättre	■ Svårbedömd	Vi möter behoven utifrån en social problematik med särskilda boendelösningar som inkluderar olika former av stöd.
Allmännyttan ska behålla sin andel av produktionen av hyresrätter		Ej prioriterat av nämnden.
Resurshushållningen ska öka	■ Viss	Förvaltningen har under året haft speciellt fokus på utsortering av matavfall, som visar på ett ökat resultat. Däremot har vi på flera andra sorteringsslag sett ett minskat resultat, exempelvis för pappersförpackningar. En förklaring är att förvaltningen expanderat under året och avfallshanteringen inte alltid har fungerat när en ny verksamhet startat. En annan förklaring är att medvetenheten har höjts och att vi nu mäter mer noggrant.
Trafiksystemets negativa påverkan på miljön, klimatet och hälsan ska		Ej prioriterat av nämnden.

minska		
Den biologiska mångfalden ska främjas		Ej prioriterat av nämnden.
Göteborgs företagsklimat ska förbättras och ett hållbart näringsliv ska främjas		Ej prioriterat av nämnden. Tillståndsenheten bidrar genom sin verksamhet till måluppfyllelse.
Sysselsättningen för grupper långt ifrån arbetsmarknaden ska öka	■ Viss	Förvaltningen jobbar med nyanlända flyktingar och invandrare, personer med psykisk och intellektuell funktionsnedsättning, personer med kriminellt förflutet, samt ungdomar som har bristande förutsättningar att på egen hand ta sig in på arbetsmarknaden. De verksamheter som stöttar personer långt ifrån arbetsmarknaden noterar bra resultat. Fokus i det fortsatta arbetet är att utveckla verksamheterna så att fler har möjlighet att få ta del av våra insatser och på så sätt närma sig arbetsmarknaden. Vi har tagit fram en strategi för stadens stöd till sociala företag. I strategin ingår bland annat att genomföra utbildnings- och kompetenssatsningar. Vi ska också arbeta för att skapa ökade förutsättningar för sociala företag genom samarbeten med BRG, ESF och Upphandlingsbolaget.
Tillgängligheten till kultur ska öka		Ej prioriterat av nämnden.
Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska upphöra	■ Viss	Förvaltningen har inga osakliga löneskillnader mellan könen inom förvaltningen. I förhållande till staden har förvaltningen kvinnodominerade grupper som ej når upp till den lönepolitiska målbilden.
Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka		Ej prioriterat av nämnden.

3.2 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
Alla nämnder och bolag ska ta fram likabehandlingsplaner i förhållande till alla diskrimineringsgrunder. Arbetet skagålla ur såväl personal- som invånarperspektiv	Nej	Förvaltningen har genomfört flera kompetenshöjande insatser under 2015 riktat till chefer och medarbetare. Under 2016 ska alla enheter beakta likabehandlingsfrågorna ur både personal- och invånarperspektiv i sina enhetsplaner.
Barnfamiljer ska erbjudas ökat försörjningsstöd under högtider	Nej	De nya riktlinjerna för försörjningsstöd som KF beslutade om i december 2015 kommer att implementeras av Etableringsenheten under 2016.
Missbruk ska förebyggas och individer ska tidigt få stöd att bryta sitt beroende	Ja	
Skapa ett stödprogram för kvinnors organisering	Ja	
Staden ska starta ett projekt utifrån den modell som används i det så kallade	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
Toleransprojektet i Kungälv		
Alla verksamheter ska ha könsuppdelad statistik och göra en kartläggning av resursfördelning utifrån kön	Nej	Könsuppdelad statistik finns inom en del, men inte alla verksamheter och uppdrag. Resursfördelning utifrån kön ingår i KPB, men någon kartläggning har därutöver inte gjorts inom verksamheterna.
Brukare ska så långt det är möjligt ha tillgång till kontaktperson på sitt modersmål (Uppdrag under avsnittet Äldre göteborgare")	Ja	
Ett Hemlösas hus som en träff- och kontaktpunkt för hjälp och stöd åt hemlösa ska inrättas i samverkan mellan olika aktörer	Nej	Planering av verksamheten pågår tillsammans med brukare och idéburen sektor. Andra aktörer kommer också att involveras. Förvaltningen har lämnat in en verksamhetsbeskrivning till LF och Higab och inväntar besked om lokal för verksamheten.
Handlingsplanen för att det ska vara enkelt att driva företag i Göteborg implementeras i staden	Ja	
Andelen födda utanför Norden samt andelen kvinnor ska öka på chefsnivå		
- avseende födda utanför Norden på chefsnivå	Ja	
- avseende kvinnor på chefsnivå	-	Andelen kvinnor bland cheferna i förvaltningen motsvarar andel kvinnor bland medarbetarna (ca 70 procent) varför förvaltningen inte arbetar med den här delen av uppdraget.
Förvaltningar och bolag ska erbjuda alla tillsvidareanställda heltidstjänster liksom möjligheten till deltid	Nej	Ett fåtal deltidsanställda medarbetare finns i förvaltningen, huvudsakligen anställda för nattjänstgöring, där vi behöver finna lösningar för att kunna bereda heltidstjänstgöring.
Under 2015 ska minst 50 procent av stadens tjänsteupphandlingar göras med sociala hänsyn	Nej	I de upphandlingar förvaltningen gjort under 2015 har detta inte bedömts möjligt.

3.3 Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges uppdrag

3.3.1 Andelen ekologisk mat ska vara 40 procent innan mandatperiodens slut

	2014	2015
Inköpta livsmedel totalt (tkr)	15 305	20 575
Andel ekologiska livsmedel (%)	22,8 %	26 %

3.3.2 *Brukare ska så långt det är möjligt ha tillgång till kontaktperson på sitt modersmål (Avser äldre göteborgare)*

Mått	Andel (%)
Andel av brukarna som är kvinnor och har särskilt boende som har tillgång till kontaktpersonal på sitt modersmål	30 %
Andel av brukarna som är män och har särskilt boende som har tillgång till kontaktpersonal på sitt modersmål	70 %

Andelarna är ungefärliga då inte alla brukare boende på Bergsjöhöjd och Kallebäck är 65 år.

3.4 Sammanfattande uppföljning av processägarskap

Social resursnämnd har under 2015 fortsatt varit processägare för budgetens prioriterade mål *"Öka förutsättningarna till goda livschanser och därmed utjämna dagens skillnader"*, *"Göteborgarnas hälsa ska förbättras och skillnaderna mellan olika socioekonomiska grupper ska minska"* samt *"Segregationen ska brytas och samhörigheten i staden stärkas"*.

De tre målen handlar sammantaget om att stärka den sociala hållbarheten i staden. Under hösten har beslut fattats om att samla arbetet under devisen *Jämlikt Göteborg - hela staden socialt hållbar*. Tidigare enbart *"Hela staden socialt hållbar"*. Arbetet är nedbrutet i fyra fokusområden:

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*

Utöver dessa fyra fokusområden finns ytterligare ett, nämligen *Strukturella och övergripande förutsättningar*.

Efter ett intensivt 2014, präglad av en rad mobiliserande aktiviteter, har 2015 kännetecknats av konsolidering för att skapa hållbara strukturer och förutsättningar. Ambitionerna har varit att omhänderta och stärka de processer som redan har påbörjats.

Organisering och strategi

Organiseringen av arbetet med *Jämlikt Göteborg - hela staden socialt hållbar* har varit tydligt kopplad till stadsdelarnas politiska och tjänstemannalinje under perioden höstterminen 2013 – vårterminen 2015. Ledningsgruppen bestod av stadsdelsdirektörerna tillsammans med Social resursförvaltnings direktör. Sedan augusti 2015 har ledningsgruppen ersatts av en samordningsgrupp. Samordningsgruppen består av åtta personer. Förutom direktören för Social resursförvaltning, som är sammankallande, ingår fyra fokusledare på direktörsnivå som representerar stadsdelarna och fackförvaltningarna. Dessutom finns stadsledningskontoret och Stadshus AB med i den nya samordningsgruppen. Därmed representeras både stadsdels- och fackförvaltningar samt stadens bolag. I oktober samlades alla representanter för en konferens om hur de strategiskt tar sig an uppgiften som samordningsgrupp.

Under året har en strategi för perioden 2016 – 2020 arbetats fram. Den antogs i oktober av Social resursnämnd.

Lokal samverkan

En riktning i arbetet har, liksom tidigare, varit att under året bredda arbetet och få med

fler aktörer inom staden. Under våren har flera kontakter etablerats eller stärkts med till exempel Västra Götalandsregionen (VGR), Göteborgsregionens kommunalförbund (GR), Göteborgs universitet och civilsamhället.

I september bjöd samverkansrådet Idékom in till en större workshop där fokusledarna för de fyra fokusområdena och en utvidgad krets av inbjudna från den idéburna sektorn deltog. Workshopen väckte många nya idéer och stimulerade till ytterligare samverkan. Tankar på att utveckla formerna för samverkansrådet tog form och under hösten har vi arbetat vidare med hur detta ska kunna ske.

Tillsammans med bland andra arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen, har vi deltagit i olika initiativ för ökad samverkan med näringslivet och konkreta aktiviteter är inplanerade under första kvartalet 2016.

Rapport om livsvillkor och hälsa

I januari publicerade vi rapporten *Skillnader i livsvillkor och hälsa i Göteborg*. Huvudrapporten består av fyra delar. Del 1 är ett kunskapsunderlag som bygger på aktuell kunskap om social hållbarhet, hälsa, hälsoekonomi och främjande arbete. Del 2 utgörs av befintlig statistik som belyser situationen vad gäller livsvillkor och hälsa i Göteborg. Del 3 handlar om möjliga vägar framåt och är en sammanställning av 160 konkreta förslag som bygger på vetenskap och beprövad erfarenhet. Del 4, slutligen, sammanfattar rapportens innehåll och slutsatser.

I rapporten tydliggörs 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. Rapporten har också fungerat som ett underlag och stöd i arbetet med budget 2016, både i stadens och enskilda stadsdelars budgetprocesser.

Kunskapsspridning och kommunikation

Vi har genomfört ett stort antal föreläsningar om arbetet och om rapporten *Skillnader i livsvillkor och hälsa*. Målgruppen har främst varit politiker och tjänstemän från stadsdelar, fackförvaltningar och bolag inom staden. Externt har vi föreläst för nätverk inom GR, på olika institutioner inom Göteborgs universitet och för VGR:s folkhälsokommitté. Dessutom har vi medverkat i Skanskas hållbarhetsvecka, MR-dagarna och på Kvalitetsmässan. Nationellt har vi deltagit och föreläst i olika sammanhang organiserade av SKL, Folkhälsomyndigheten och nätverket Healthy cities.

Parallellt med den nya samordningsgruppens organisering har en ny grupp för strategisk kommunikationsplanering skapats. Denna består av kommunikationschefer som representerar de fyra fokusområdena. En kommunikatör med särskilt ansvar för *Jämlikt Göteborg - hela staden socialt hållbar* har anställts.

Implementering

De workshops och diskussioner som präglade 2014 resulterade i olika typer av aktiviteter som arbetsgrupper i olika delar av organisationen nu arbetar vidare med. Ett sådant exempel är att stadsdelarnas strategiska samordnade planer (SSP) från 2015 utgår från strategins fyra fokusområden och är tvärspektoriella. Dessa planer var tidigare sektorsbundna. Sektorscheferna inom stadsdelarna har nu tagit fram sådana planer kring sju av de förslag som presenterades i rapporten.

Under hösten har vi arbetat med att ta fram en första fokusplan för arbetet med *Jämlikt Göteborg - hela staden socialt hållbar*. Denna kommer att behandlas i social resursnämnd i januari.

Under året har vi arbetat med att lägga grunden för mobiliseringsfrågan "*Göteborg –*

Staden där vi läser för våra barn". Denna är avsedd att fungera som en "pilot" för modellen med mobiliseringsfrågor. Tanken är att de i sin tur ska fungera som konkreta frågor för staden att samlas kring och att de ska ha potential att ge stort utfall på flera olika områden. Vi har arbetat med att ta fram underlag för hur en mobiliseringsfråga generellt kan drivas och dessutom underlag som är specifikt för just denna mobiliseringsfråga. Att läsa för och med de små barnen är något som har koppling till samtliga fokusområden. Men eftersom de konkreta aktiviteterna främst är knutna till fokusområde 1 har fokusledaren för detta område tagit över ansvaret för frågan. Tillsammans med fokusledaren genomförde vi i november en workshop med samtliga verksamhets- och utvecklingschefer i stadsdelarna (och ytterligare ett antal relevanta aktörer) för att förankra arbetet med mobiliseringsfrågan.

En struktur för att föra ut kunskap och information om arbetet och om rapporten *Skilnader i livsvillkor och hälsa i Göteborg* har etablerats i stadsdelssektorn. Strukturen innebär bland annat att en resursperson per stadsdel tagit ett särskilt ansvar.

Förvaltnings- och bolagscheferna har fortsatt sina diskussioner kring hur de, utifrån sina respektive uppdrag, kan arbeta vidare med social hållbarhet.

Nationella och internationella relationer

Under våren hade vi besök av folkhälsominister Gabriel Wikström och beskrev för honom det arbete vi bedriver i Göteborg.

Vi har stärkt våra relationer med Malmö stad och den gruppering som arbetar med resultatet av Malmökommissionens arbete. Dessutom har vi etablerat kontakt med motsvarande uppdrag i Stockholms stad och knutit kontakter med andra svenska aktörer som arbetar med motsvarande uppdrag.

Göteborgs stad har utsetts att, tillsammans med VGR, stå värd för den nationella konferensen Mötesplats social hållbarhet i maj 2016.

Från och med december ingår vi i den grupp med tre städer och sex regioner/landsting som utgör referensgrupp för den nationella kommissionen för jämlik hälsa.

Tillsammans med stadens EU-kontor i Bryssel och den internationella avdelningen på stadsledningskontoret planerar vi att sprida resultat från huvudrapporten på EU-nivå. Dels för att knyta kontakter och identifiera tänkbara samverkanspartners, dels för att delta i och kunna påverka den europeiska diskussionen om social hållbarhet. En viktig ingång är Eurocities där staden är mycket aktiv inom det sociala forumet. Ett seminarium med fokus på fokusområde 1 planeras till våren 2016.

För att stärka den egna kunskapsbasen har samordningschef och utvecklingsledare deltagit i sommarkursen *Social determinants of health* vid University College of London, ledd av professor Michael Marmot.

Sammanfattning

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

3.5 Uppföljning av nämndens uppdrag

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
Förvaltningen ska fortsatt vara en aktiv part i ECAD och vara engagerad i EU Drug Prevention City Partnership.	Delvis	Förvaltningen är aktiv i ECAD. Intresset för EU Drug Prevention City Partnership har minskat hos medlemsstäderna då projektet inte längre finansieras av EU. Medlemsstäderna kommer att få lämna synpunkter på förslag till avslut av projektet.
Förvaltningen ska tillsammans med regionen utreda möjligheterna till vaccinationsprogram mot hepatit.	Delvis	Västra Götalandsregionen har gjort en större satsning på vaccination mot Hepatit A och B, för Hepatit C saknas ännu fungerande vaccin. Social resursförvaltning har bidragit med att sprida informationen till personer med missbruk i egna verksamheter och i stadsdelarnas verksamheter.
Biltrafiken i Göteborg ska minska*	Ja	
Av den arbetade tiden i Göteborgs stad ska max fem procent utföras av timavlönad personal	Nej	Förvaltningen har utifrån den ansträngda situationen med mottagandet av ensamkommande flyktingbarn bemannat ett flertal boenden med timanställd personal varför andelen arbetad tid av timavlönade har ökat i förvaltningen.

**Kommunstyrelsen har inte riktat uppdraget "Biltrafiken i Göteborg ska minska" till Social resursnämnd. Förvaltningen har dock arbetat för att minska resor med bil och uppdraget ingår i nämndens budget.*

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

Förvaltningen arbetar för att systematiskt stärka och utveckla verksamheten så att våra kunder och brukare får största möjliga nytta. Förvaltningens mål ”kund- och brukarorienteringen ska öka” omfattar alla verksamheter och strategin ger inriktning och vägledning för det praktiska arbetet. Verksamhetsområdena arbetar med de områden som de identifierat att de behöver utveckla.

Nedan följer en sammanställd redovisning för förvaltningen som helhet. I avsnitt 4 finns en redovisning per verksamhetsområde.

Uppföljning av mått

För att öka kund- och brukarorienteringen behöver vi arbeta systematiskt med planering och uppföljning i förvaltningen. Att följa upp nöjdhet, nytta och hantera synpunkter är delar i det.

För uppföljning av målet används tre mått:

- Andel enheter som mäter kund- och brukarnöjdhet
- Andel enheter som mäter kund- och brukarnytta
- Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål

Uppföljningen av måtten bygger på en bedömning utifrån enheternas rapportering och ger en bild av om arbetssätt i uppföljning finns, men inte hur bra resultatet är.

Sammantaget ger uppföljningen av måtten en viss vägledning i utvecklingen av arbetssätt och vi kan konstatera att andelen enheter som mäter nöjdhet, nytta och arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål har ökat något under 2015. Ökningen beror på att enheter inom verksamhetsområdena Funktionsstöd och Integration systematiskt har börjat utveckla verksamheten. Inom Stöd till familjer och individer har också andelen som arbetar systematiskt med synpunkter ökat.

Goda resultat i kund- och brukarundersökningar

Förvaltningen har inte genomfört någon gemensam brukarundersökning, men de kund- och brukarundersökningar som genomförts av eller inom verksamheterna under 2015 visar goda resultat.

- Verksamhetsområdet Stöd till familjer och individer har genomfört en enkätundersökning som besvarats av nära 900 brukare. Undersökningen visar att brukarna är mycket nöjda med verksamheten och att de upplever att deras situation förbättrats i och med kontakten med verksamheten.
- NKI (Nöjd kundindex) för Social utveckling ligger fortsatt högt. De team och kompetensinsatser som varit igång längre ligger generellt högre i NKI. För större konferenser med många deltagare ligger NKI generellt något lägre.
- NKI på Tillståndsenheten mäts var tredje månad i samverkan med BRG (Business Region Göteborg) och övriga myndighetsutövande förvaltningar. NKI för Tillståndsenheten på 80 var högst i staden under året.

Utveckling av brukarundersökning inför 2016

Förvaltningen deltar i utvecklingen av den brukarundersökning som är gemensam för staden när det gäller verksamhetsområdena socialtjänsten och funktionsstöd.

Utvecklingsarbetet handlar bland annat om att anpassa frågor och metoder för att ge fler brukare möjlighet att delta, till exempel personer med funktionsnedsättningar.

Undersökningen kommer att genomföras under senare delen av 2016.

Förvaltningsledningen har sedan tidigare beslutat att delta i den gemensamma undersökningen istället för att genomföra en egen.

Synpunktshantering

Andelen enheter som arbetar systematiskt med att hantera synpunkter har ökat under 2015. Det beror på en ökning inom Stöd till familjer och individer (från 17 till 50 procent) samt att enheter inom verksamhetsområdena Funktionsstöd (från 0 till 21 procent) och Integration (från 0 till 33 procent) har börjat hantera synpunkter systematiskt. Brukare inom Stöd till familjer och individer ger också verksamheten ett gott betyg i brukarenkäten när det gäller hantering av synpunkter.

Samtliga enheter inom Boende och socialjour och Social utveckling arbetar liksom föregående år systematiskt med synpunkter.

Rapporten som boende och socialjour sammanställt över synpunkter under året visar att en utveckling har skett jämfört med tidigare. Andelen klagomål har minskat sedan 2013 och antalet förslag har ökat. För 2015 har också mer beröm lämnats in av brukarna.

Utöver synpunkterna som verksamheterna dokumenterar hanteras en stor mängd synpunkter och klagomål direkt i mötet mellan vår personal och brukare i verksamheten. Synpunktshanteringen är ett av förvaltningens utvecklingsområden. I utvecklingsarbetet behöver frågan om kultur och bemötande vägas mot krav och nytta med dokumentation.

Delaktighet och inflytande

Att utveckla former för delaktighet och inflytande är en central del i utvecklingsarbetet i förvaltningens olika verksamheter. Alla verksamhetsområden har under året arbetat med att utveckla former eller nya arbetssätt. En kort sammanställning presenteras nedan och mer information från varje verksamhetsområde finns i avsnitt 4.

Ett sätt för brukare inom boendeverksamheten att vara delaktiga och få inflytande i verksamheten är att ha verksamhetsråd med brukarrepresentanter och medarbetare från olika enheter inom boendeverksamheten. Rådet diskuterar utvecklingsfrågor och ger stöd till ledningsgruppens arbete.

Verksamheterna inom Stöd till familjer och individer har utifrån fokusgruppintervjuer med brukare utvecklat information och en del av de insatser som görs. Verksamheter som riktar sig till barn och unga har hittills kommit längst i arbetet.

Antalet deltagarråd och husmöten har utökats på Eldorados dagliga verksamhet, Aktivitetshuset och Lägrverksamheten. De har också arbetat aktivt med att ta hand om brukarnas åsikter om verksamheterna.

Verksamhetsområdet Integration jobbar aktivt med att öka delaktigheten och inflytandet för de nyanlända. I boenden för ensamkommande unga utvecklar vi demokratiska former för att stärka ungdomarnas engagemang och delaktighet, bland annat genom husmöten med olika teman. Vi arbetar också kontinuerligt med att ge deltagarna i våra verksamheter möjlighet att påverka innehåll och utförande av kursen i samhällsorientering.

För verksamheterna inom Social utveckling är en noggrann dialog med kunder och samverkanspartner i olika uppdrag en förutsättning som säkerställer att behov tillgodoses och delaktighet och inflytande skapas.

4 Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde

4.1 Boende och socialjour

Nytt under året

Under 2015 har vi fortsatt arbetet med att koppla ihop den strategiska inriktningen och Göteborgs stads strategi mot hemlöshet. Arbetet har blivit mer intensivt i takt med att vi har fått fler lägenheter inom Bostad först. I dagsläget har vi cirka 40 lägenheter. En sammanfattning av vårt arbete utifrån hemlöshetsplanen finns i avsnitt 6.

Boendeverksamheten har jobbat med att minska de oplanerade utskrivningarna. Det har bland annat skett genom att tydligare än tidigare utforma arbetet med brukarens behov i fokus. Följden har blivit att färre personer lämnat sitt boende utan en planerad flytt någon annanstans. För individen innebär det att risken är mindre att bli utan tak över huvudet vilket i förlängningen minskar antalet personer i akut hemlöshet. I vissa fall har det dock påverkat den upplevda tryggheten negativt i arbetsmiljön.

Utöver de personer som flyttat från boenden till Bostad Först har 85 personer flyttat från våra tränings- och referensboenden till kommunalt kontrakt eller till den ordinarie bostadsmarknaden med eget kontrakt. Det är en något lägre siffra jämfört med tidigare år, något som dock vägs upp av fler Bostad först - kontrakt. Kriterierna för kommunala kontrakt har lättats upp och vi har fått en förskjutning mot att de boende i våra tränings- och referenslägenheter har en större problematik.

Medarbetarnas bemötande och arbetssätt är centralt i arbetet med brukarna på våra boenden. Under året har vi därför utökat våra resurser för metodstöd, vilket ger oss bättre förutsättningar att kontinuerligt implementera och stödja arbetsgrupperna i de olika metoderna. Det leder till att boendena och arbetsmiljön blir tryggare för både brukarna och medarbetarna.

Öppnandet av boendet Kallebäck har hittills inneburit ytterligare 50 platser för äldre personer med missbruk. Eftersom Kallebäck har en annan lokalplanering och andra resurser än Bergsjöhöjd, finns det möjlighet att ta emot personer med ett större omsorgsbehov.

Flera oönskade omständigheter

Boendeverksamheten har drabbats av flera problem under året. Branden på Vägskälet medförde att vi förlorade tolv boendeplatser. På Tillfället upptäckte vi mögel och vägglöss som kräver flera och omfattande behandlingar. Även andra boenden har varit drabbade av liknande problem.

Utöver lokalproblem har det nya ekonomisystemet Agresso, som vi inte har kunnat använda på ett ändamålsenligt sätt, skapat bekymmer för verksamheten utifrån sekretess och begränsningar av behörigheter.

Socialjouren

Mängden människor på flykt har inneburit en ökad arbetsbelastning för Socialjouren. Vi behöver se över hur vi kan rusta för arbetet som förväntas fortsätt, även om det inte blir lika intensivt. Utifrån den belastning som har varit gör vi nu en större översyn och utformar uppdraget på ett tydligare sätt inom ramen för en särskild samverkansgrupp.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

I vårt verksamhetsråd som träffas månadsvis ingår brukarrepresentanter och medarbetare från de olika enheterna. Där diskuterar vi utvecklingsmöjligheter och sätt

att närma oss den strategiska inriktningen och hemlöshetsplanen. Gruppen har som syfte att stötta ledningsgruppen och ge input i utvecklingsfrågor.

Samtliga av våra boenden arbetar med brukarinvolvering och några även med direkt brukarmedverkan. Detta kan se ut på olika sätt; brukarenkäter, utvärdering med hjälp av BoendeDOK, genomförandeplaner där brukaren själv formar sina mål, brukarrevisioner, synpunktshantering och husmöten. Flera verksamheter har också olika former av aktiviteter och vissa av dessa anordnas av brukarna själva. När det gäller Socialjouren har vi en fortsatt utmaning i att hitta former för att utveckla verksamheten utifrån ett brukarperspektiv, utöver vår synpunktshantering.

	2013	2014	2015
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	88 %	88 %	75 %
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	88 %	88 %	75 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	100 %	100 %	100 %

Andelen är lägre 2015 eftersom staden inte har haft någon brukarenkät under året. Alla verksamheter som under året mätt brukarnöjdhet/brukarnytta gör det på sätt som de själva har skapat och ansett ändamålsenliga. De verksamheter som inte gjort egna mätningar är Akutboende och Socialjouren.

Viktiga framtidsfrågor

De viktigaste faktorerna för att uppnå måluppfyllelse är att vi strävar efter individualiserade lösningar och i det längsta vill att personer bor kvar hos oss under den planerade boendetiden. Det innebär att vi behöver utveckla motiverande metoder och förebyggande insatser så att tryggheten hos medarbetare kan bibehållas och öka. Vi behöver utveckla hanteringsstrategierna för detta och vi tror att de metoder vi arbetar med är till stor hjälp.

Vår målgrupp upplevs ha förskjutits på flera ställen, och fler brukare har en tyngre psykisk, fysisk och social problematik.

Vi behöver rusta oss för att möta personer på flykt och ett ökat antal EU-medborgare som kommer till Sverige för försörjning.

4.2 Stöd till familjer och individer

Verksamhetsområdets övergripande målsättning är att våra resurser ska användas för att skapa största möjliga nytta för dem vi är till för. Detta innebär att våra resurser ska vara tillgängliga för de göteborgare som har störst behov och nytta av våra tjänster och att de som tar del av insatserna ska uppleva positiva förändringar. I förhållande till befolkningsstorlek används en stor andel av verksamhetsområdets resurser av invånarna i Angered och Östra Göteborg. Sett till faktorer som rör folkhälsa och socioekonomi är det naturligt och ligger i linje med målen om social hållbarhet och att utjämna livschanser. Våra resurser fördelas relativt jämnt mellan könen. Totalt sett bedömer vi att såväl den könsmässiga som den stadsdelsmässiga fördelningen speglar behovet av våra insatser relativt väl. På uppdragsnivå finns det dock exempel där vi behöver arbeta för att uppnå en resursfördelning som bättre motsvarar behoven av våra insatser.

Tillgänglighet - stor efterfrågan och begränsade resurser

Inom några verksamheter har efterfrågan på våra insatser varit så stor att det varit svårt att upprätthålla en tillfredsställande nivå på kvalitet och/eller tillgänglighet. Svårigheten att leva upp till efterfrågan förklaras delvis av att kommunanslaget inte justerats efter den befolkningsökning och den ökade ärendekomplexitet som skett sedan förvaltningen bildades 2007. Familjerättsbyrån har upplevt en kraftig och kontinuerlig ökning av

antalet ärenden sedan 2007 och är den verksamhet som är i störst behov av en resursförstärkning. Jämfört med 2008 har antalet ärenden ökat med drygt 40 procent och senaste året med 13 procent. På Familjerådgivningen har kötiden under året ökat från 30 till 58 dagar.

Trots att våra insatser är efterfrågade finns det behov att nå ut till vissa grupper på ett bättre sätt. Ett exempel är unga med missbruksproblem, där vi har utvecklat kommunikationen i sociala medier vilket fått effekt att vi når fler unga med information.

Våra samtalsmottagningar besöktes under året av 5 510 personer. Det är en ökning med tre procent jämfört 2014. Samtidigt har antalet besök minskat med tolv procent jämfört med 2014, från 29 828 till 26 282 besök. Nedgången i antalet besök förklaras till stor del av att vi inte haft full personalstyrka på flera mottagningar. Vi kommer att följa den fortsatta utvecklingen och förhoppningen är att antalet besök återgår till normala nivåer i takt med att personalsituationen normaliseras.

Färre kvinnor men fler vårddygn på det skyddade boendet

Utvecklingen med längre boendetider på Kriscentrum för kvinnors skyddade boende fortsätter även i år. Situationen orsakas av att det blivit allt svårare att slussa kvinnorna vidare till egna boenden. I förlängningen innebär detta att färre kvinnor kan få plats på boendet. I år har 67 kvinnor fått plats på boendet, jämfört med 79 kvinnor 2014. Vi ser ett stort behov av att tillsammans med stadsdelarna förbättra rutinerna så att boendesituationen ska säkras efter tiden på det skyddade boendet.

Fokus på mångfald och likabehandling

Verksamhetsområdet har under året haft ett fortsatt starkt fokus på mångfald och likabehandling. Vi vill säkra en jämlik service för alla som har behov av våra insatser. Vi har i det syftet identifierat ett antal utvecklingsområden som en arbetsgrupp bestående av chefer och medarbetare arbetar med. Under hösten har vi också haft en temadag om normkritiskt förhållningssätt för samtliga medarbetare.

Barnperspektivet är centralt i våra verksamheter

Verksamhetsområdet har under flera år arbetat systematiskt med att stärka barnperspektivet. Barnens situation har hög prioritet i samtliga verksamheter, även när målgruppen är vuxna. Konkreta aktiviteter är fokusgrupper för barn och särskilda barnteam. Ett nytt avtal på Barnhuset innebär bland annat att målgruppen utvidgats till att även omfatta barn som bevittnat våld, samt barn/unga som utsätter andra barn för sexualiserat våld. Detta innebär nya utmaningar och utvecklingsmöjligheter för Barnhuset. SDF Centrum har som första stadsdel tagit fram en rutin för att säkra skolgången för de barn som bor i Kriscentrum för kvinnors skyddade boende. Vår förhoppning är att det kommer att tas ett beslut om att rutinen ska gälla för samtliga stadsdelar.

Trestad2 har utvecklat missbruksarbetet

Trestad2 är ett gemensamt projekt för storstäderna. Det handlar om att under åren 2012-2015 arbeta för att minska cannabisbruket bland unga. MiniMaria som Behandlingsgrupperna för drogproblem har deltagit i projektet. MiniMaria har, med forskarhjälp tagit fram UngDok som är ett instrument för uppföljning. Inom ramen för projektet har MiniMaria även startat Cannabisutbildningar för föräldrar.

En omfattande studie om behandlares och klienters perspektiv på behandlingen har gjorts av forskare på Behandlingsgrupperna. Mottagningens gruppverksamhet för anhöriga har också följts upp av forskare. Resultatet är till stor nytta för det fortsatta arbetet i verksamheterna.

Händelser och skeenden i omvärlden som påverkat oss

Flyktingsituationen har haft stor påverkan även på våra verksamheter.

Ungdomsenheterna och Kriscentrum för kvinnor är exempel på verksamheter där flyktingsituationen har haft en direkt påverkan och där medarbetarna i sina ordinarie uppdrag mött fler nyanlända. Samtliga verksamheter har dock påverkats indirekt genom att våra medarbetare har ställt upp och arbetat inom transitboenden, på Centralstationen och på Socialjouren. Vi behöver vara förberedda på att den stora tillströmningen av flyktingar kommer att innebära stora utmaningar för flertalet av våra verksamheter under de närmaste åren.

En fungerande samverkan med andra aktörer är i många fall av avgörande betydelse för våra verksamheter. Att situationen under året varit ansträngd för såväl polis som socialtjänst har i vissa fall medfört att vi inte kunnat utföra våra uppdrag på bästa möjliga sätt. Glädjande är att samverkan med frivilligorganisationer fortsätter öka och förbättras.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Utveckling av individdokumentationen

Under året har vi arbetat fram gemensamma rutiner och vägledning för dokumentation. Arbetet har utgått från de uppdaterade allmänna råden från Socialstyrelsen, välfärdens processer samt stadens gemensamma dokumentationssystem Treserva. Syftet med arbetet är att garantera den enskildes rättssäkerhet, att personalen ska få ett fungerande arbetsredskap och att verksamhetsområdet ska få bättre underlag till uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring. De verksamheter som tar emot biståndsbedömda ärenden har fått utbildning i Treserva och börjat använda systemet för sin dokumentation av biståndsbedömda ärenden.

Ökat brukarinflytande på verksamhetsnivå

Vår generella bedömning är att brukarnas inflytande, på individuell nivå, är högt. Flertalet av våra verksamheter är "serviceverksamheter" dit brukarna själva söker sig för att få stöd och hjälp. För att vi ska kunna tillgodose den hjälp som efterfrågas är det av avgörande betydelse att vi utgår ifrån individen och anpassar insatsen efter dennes behov och önskemål. Enheterna använder sig av flera verktyg för brukarinflytande exempelvis Evidur, Dok-uppföljning, fokusgrupper och individuella uppföljningsintervjuer. Resultatet från vår brukarundersökning visar också att brukarna ger oss höga betyg när det gäller information, bemötande och delaktighet.

Inom delar av våra verksamheter används återkopplingsmetoden FIT. Den medför att brukarinflytandet på individnivå ges en tydligare struktur.

Att öka brukarinflytandet på verksamhetsnivå är också ett viktigt utvecklingsområde för oss. Under året har flera av våra verksamheter genomfört fokusgruppsintervjuer med sina brukare. Resultaten av intervjuerna har gett oss värdefull information som vi använt oss av i utvecklingsarbetet. Ett exempel är att vi delvis har förändrat utformningen av våra insatser och vår information. Verksamheterna som riktar sig till barn och unga är de som hittills kommit längst i arbetet. En bidragande orsak till detta är att vi haft en arbetsgrupp med uppgift att stödja verksamheterna när det gäller att ta fram metoder som stärker barn och ungas delaktighet.

Goda resultat gällande brukarnöjdhet och brukarnytta

Inom verksamhetsområdet har vi under året genomfört en gemensam enkätundersökning som besvarats av nära 900 brukare. Undersökningen visar att våra brukare i regel är mycket nöjda med verksamheten och att de upplever att deras situation förbättrats i och med kontakten med våra verksamheter. Nedanstående tabell visar de övergripande resultaten.

Index per kvalitetsfaktor	2011	2013	2015
Helheten	84	85	89
Tillgänglighet	80	80	84
Information	87	85	88
Bemötande	89	87	92
Delaktighet	86	83	88
Synpunkter	86	82	89
Förtroende	89	87	91

Förutom den gemensamma brukarenkäten använder flera verksamheter egna enkäter, däribland Ungdomsenheterna och Familjerådgivningen. MiniMaria och Enheten för alkohol-, spel- och drogproblem använder sig av dokumentations- och uppföljningssystemet DOK för att följa upp vilken nytta deras insatser skapar för brukarna. Uppföljningsstatistiken från DOK, som används inom missbruksområdet, visar fortsatt goda resultat när det gäller effekten av insatsen. En mycket hög andel av de brukare som slutfört sina behandlingar uppger att missbruket har minskat samtidigt som deras psykiska hälsa och relationer har förbättrats. Några av våra verksamheter implementerar för närvarande andra verktyg för att på ett strukturerat sätt följa upp vilken nytta insatserna skapar. Arbetet har dock inte pågått så länge att det finns några resultat att redovisa.

En utmaning som återstår är att nå brukare som oplanerat avslutat sina insatser för att få deras bild av verksamheten. Försök har gjorts men det har varit svårt att nå personerna för återkoppling.

	2011	2013	2015
Andel nöjda kunder/ brukare	85 %	86 %	87 %
Andel brukare som upplever att deras situation förbättrats	78 %	80 %	80 %

	2013	2014	2015
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	100 %	100 %	83 %
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	100 %	100 %	83 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	29 %	17 %	50 %

Samtliga enheter har under året mätt såväl brukarnöjdhet som brukarnytta. En enhet har dock inte redovisat resultatet i årsrapporten. Dessutom består flertalet av våra enheter av en mängd mindre uppdrag. Relevanta sätt att mäta brukarnytta saknas i några av uppdragen. När det gäller synpunktshantering är utvecklingsområdet framförallt att öka antalet synpunkter. I årets brukarundersökning får vi ett mycket gott betyg från brukarna när det gäller hanteringen av synpunkter.

Viktiga framtidsfrågor

Den viktigaste interna framtidsfrågan är att vi utifrån verksamhetsområdets olika uppdrag fortsätter att vara lyhörda för förändringar i omvärlden. Detta gäller både när vi möter brukarnas behov direkt, när vi samarbetar med andra myndigheter och när vi ska stödja stadsdelarna i deras befolkningsansvar. Utmaningen har blivit ännu större än tidigare eftersom vi ser ett ökat behov. Ett exempel är att många nyanlända kan behöva extra stöd i sin situation. Utifrån detta behöver vi kontinuerligt följa om våra metoder är

framgångsrika och om vi använder våra resurser på rätt sätt och för rätt målgrupper. I de uppdrag som utförs inom verksamhetsområdet är det ofta avgörande hur andra förvaltningar och myndigheter kan delta i arbetet. Om de har en ansträngd situation påverkas våra möjligheter att utföra våra uppdrag. För att ändå lyckas så bra som möjligt krävs att vi fortsätter den breda och i de flesta fall goda samverkan med förvaltningar, andra myndigheter och frivilligsektorn. Att vi ytterligare utvecklar brukarmedverkan i utvecklingsarbetet är också en förutsättning.

En utmaning för verksamhetsområdet är att våra ekonomiska resurser (kommunbidraget) inte ökar i takt med befolkningsökningen eller komplexiteten. Den största effekten får det för vår lagstadgade verksamhet Familjerättsbyrån. Där har ärendeökningen varit cirka 45 procent de senaste sju åren. Lagstiftningen kräver att vi genomför verksamheten på ett visst sätt och med givna tidsramar, vilket gör att vi måste öka resurserna till enheten. Hittills har vi kunnat omfördela medel inom verksamhetsområde och förvaltning utan att det fått kännbara effekter för andra brukargrupper. Just nu är bedömningen dock att utan en ökning av kommunbidragsramen kommer nödvändiga förstärkningar i Familjerättsbyrån det närmaste året att innebära mindre resurser till någon annan målgrupp inom verksamhetsområdet.

4.3 Funktionsstöd

En del i vårt uppdrag är att skapa förutsättningar för personer med funktionsnedsättning att delta på lika villkor i samhällslivet. Under 2015 har flera av våra verksamheter utvecklat arbetet med brukardelaktighet och brukarnöjdhet. Resultatet visar att våra brukare är nöjda med våra insatser. Vi har också ökat tillgängligheten för våra målgrupper genom att vi exempelvis har varit med och förbättrat stadens webbplats. Vid flera tillfällen har vi lyft våra målgruppers livsvillkor och det har ökat förståelsen hos medarbetarna i staden.

Förutsättningarna till goda livschanser har ökat

Vi har under året särskilt uppmärksammat livsvillkoren för personer med psykiska funktionsnedsättningar, teckenspråkiga och personer med synnedsättning. Vi har träffat och informerat olika samverkanspartner, stadens medarbetare och föreningar vid olika tillfällen. Vi ser att frågorna tas på allvar och att det leder till förbättringar för målgrupperna.

Under året har Eldorado påbörjat pilotprojektet ”Ett gott samspel”. Projektet syftar till att utveckla samspel mellan målgruppen - personer med grav intellektuell funktionsnedsättning och deras personal eller närstående. Ett gott samspel kan bidra till ökad självständighet, vakenhet och engagemang.

För att förbättra självständigheten hos personer med psykiska funktionsnedsättningar har Aktivitetshuset och brukarföreningen *Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg* (NSPHiG) haft utbildningar i empowerment: "Egenmakt" och "Med starkare röst". Vi vill också att det ska leda till ett mer aktivt deltagande i samhället.

För att minska "hemmasittandet" bland unga vuxna med psykiska funktionsnedsättningar eller psykisk ohälsa har Aktivitetshuset satsat på att marknadsföra sig till målgruppen. Antalet unga vuxna har ökat och det ställer högre krav på Aktivitetshusens utbud och kräver mer flexibilitet eftersom unga vuxna ofta vill ut i arbete eller studier.

Våra målgrupper efterfrågar kultur

Vi ser att behovet av kultur för personer med funktionsnedsättning är stort, men kulturella evenemang i staden är inte alltid anpassade efter våra målgrupper. Därför har Eldorado, Dalheimers hus och Lotsen ökat sina kulturella aktiviteter för personer med intellektuell funktionsnedsättning och personer med förvärvade hjärnskador. Aktiviteterna är välbesökta.

Ökad tillgänglighet och spridning av information

Våra medarbetare på Eldorado har fått mer utbildning i alternativ kommunikation och tekniska hjälpmedel för att öka tillgängligheten för personer med grav intellektuell funktionsnedsättning. Eldorado, Lotsen och Teckenspråksforum har jobbat aktivt med Göteborgs stads infoavdelning för att öka tillgängligheten på Göteborg stads nya webbplats. Våra medarbetares kunskaper i alternativ kommunikation har medfört att stadens webbplats innehåller mer bildkommunikation och mer teckenspråk.

Syninstruktörernas hembesök ökade under året från 716 till 738. Kontakten från personer med synskada och deras anhöriga har ökat. Vi har också utökat antalet utbildningar för medarbetare i staden. Förra året hade vi elva tillfällen och i år har vi genomfört 26 utbildningar.

Samtalen till Lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning ökar. Det visar att det finns ett behov av en verksamhet som är gemensam för staden och som kan svara på frågor som berör personer med funktionsnedsättning.

Lotsen har informerat om sin verksamhet till medarbetare i staden och andra samverkansparter. Det har lett till att fler från professionen kontaktar lotsen och att färre personer från målgruppen hör av sig. Det är bra att vi minskat antalet kontakter för våra målgrupper då exempelvis en förälder till ett barn med funktionsnedsättning kan ha uppemot 30 kontakter. (Barn äger. Handisam 2014).

Lotsens hemsida är välbesökt och 2015 hade vi 6 899 unika sidvisningar. Det är färre sidvisningar än 2014, vilket är positivt eftersom vi förbättrat hemsidan så att det ska vara lättare att hitta. Lotsen har också medverkat i att ta fram en ny e-tjänst. Det kommer nu bli lättare för personer med funktionsnedsättning att ansöka om personligt stöd.

Fortsatt arbete för att öka sysselsättningen

Brukarrevision fortsätter skapa sysselsättning för flera av förvaltningens målgrupper; personer med intellektuell funktionsnedsättning, personer med psykisk ohälsa och personer med missbruk.

Aktivitetshuset ger stöd till personer med psykiska funktionsnedsättningar för att de ska kunna arbeta, studera eller praktisera. IPS-metoden (Individual Placement and Support) bygger på att individen själv är motiverad att förändra sin situation och utgår ifrån personens egna förutsättningar och möjligheter. Vägledaren stöttar hela vägen, även efter att personen kommit ut i sysselsättning. Under 2015 har 119 personer fått insatser enligt metoden och antalet unga vuxna har ökat. Sen starten 2013 har 267 personer kommit ut i någon typ av strukturerad sysselsättning.

	2013	2014	2015
Antal deltagare som kommit ut i sysselsättning (utifrån metoden IPS)	65	118	84
- Lönearbete	12	17	16
- Studier	6	18	9
- Strukturerad sysselsättning	27	46	31
- Arbetspraktik	20	37	28

Förbättrad arbetsmiljö

Dalheimers hus har under 2015 satsat på att förbättra arbetsmiljön. Vårens arbetsmiljöromd visade att medarbetarna upplever sig ha en god arbetsmiljö. Antalet tillbud och arbetsskador har minskat.

Överlämnandet av verksamheter

Enheten för krav och bidrag går över till Intraservice våren 2016. Det kommer att skapa en bättre arbetssituation för enhetens medarbetare. Det är en stor fördel att en sådan liten enhet hamnar i en större organisation med liknande arbetsuppgifter.

Arbetet med att föra över Hälso- och sjukvårdsenhetens verksamhet från förvaltningen till stadsdelarna går långsamt. Det har under hösten varit en jobbig arbetssituation för medarbetarna.

Korttidshemmen

Arbetet med att föra över de sju korttidshemmen enligt LSS till Social resursförvaltning har tagit tid och krävt mycket arbete. Vi har under hösten bildat en ledningsorganisation för enheten. Det är nästan 90 medarbetare som 1 jan 2016 gått över till Funktionsstöd.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Under 2015 har sex av våra 14 verksamheter genomfört undersökningar för att mäta brukarnöjdhet. På Dalheimers hus genomförs enkätundersökningar av konferensavdelningen. Eldorado genomför enkäter efter sina utbildningar för att fånga och möta stadsdelarnas behov. Resultaten från enkäterna kring brukarnöjdhet och enkäterna efter utbildningarna visar att våra brukare, deltagare och kunder är nöjda med våra verksamheter.

På Eldorados dagliga verksamhet, Aktivitetshuset och Lägerverksamheten har vi under året fortsatt att vi utöka antalet deltagarråd och husmöten samt förbättra det systematiska arbetet med att ta hand om våra brukares åsikter.

Resultaten av undersökningarna och resultaten av våra möten med brukare används i arbetet med verksamhetsplanerna. Det ger våra brukare möjlighet att påverka verksamheten.

Tre av 14 verksamheter arbetar systematiskt med synpunkter. Övriga arbetar med synpunkter dagligen och hanterar dem på plats. Under 2016 ska vi se över synpunktshanteringen och börja arbeta mer systematiskt utifrån förvaltningens riktlinjer.

Vi har ökat marknadsföringen av Brukarrevision. Fler känner nu till metoden och vi ser en viss ökning av beställningar.

	2013	2014	2015
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	0 %	0 %	43%
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	0 %	0 %	0 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	0 %	0 %	21%

Brukarrevision räknas inte som en enhet men ingår i totala antalet verksamheter (14).

Viktiga framtidsfrågor

Vi är en växande förvaltning och det ställer extra krav på ledning och styrning. Vi behöver stödfunktioner som växer i takt med förvaltningens expansion.

Vi ser att flyktingsituationen kan komma att innebära att vi får nya målgrupper. Kompetensutveckling kommer att behövas för att möta de nya behoven. Vi ser en ökad konkurrens om medarbetare i staden och med andra kommuner men också inom förvaltningen.

4.4 Integration

Verksamhetsområdet Integration har starkt präglats av den snabba expansionen av nyanlända, speciellt i mottagandet av ensamkommande barn och unga. Den stora förändringen skedde framförallt under hösten, då antalet ensamkommande som kom direkt till Göteborg ökade markant. Fokus har varit på att planera och utöka antalet boendeplatser för ensamkommande barn och unga.

Från att ha drivit boenden i egen regi har en stor förändring skett för Göteborgs Stad och förvaltningen under året. Boenden drivs numera på entreprenad, dels genom den idéburna sektorn och dels genom privata aktörer som direktupphandlas sedan augusti.

I april slöts ett *Idéburet Offentligt Partnerskap* (IOP) mellan Social resursförvaltning och sju organisationer. Målet med partnerskapet är att ge ett gott mottagande till ensamkommande barn och unga i Göteborg och ta tillvara de resurser som unikt finns i den sociala sektorn. Organisationerna som är med i partnerskapet är: Rädda barnen, Röda Korset, Individuell Människohjälp, Skyddsvärnet, Räddningsmissionen, Bräcke diakoni och Reningsborg. De fyra senare driver även boende. Detta är det största IOP som skapats i Sverige och har fått viss uppmärksamhet nationellt.

Social resursförvaltning fick i oktober ett utökat uppdrag att ta fram och driva boendeplatser för ensamkommande. Detta innebar att förvaltningen fick hela stadens samlade ansvar att ta fram boende för alla ensamkommande barn. Tidigare var uppdraget att ansvara för att ta fram och driva boendeplatser enligt den överenskommelse som staden har med Migrationsverket. Detta innebar att verksamheten växte, liksom behovet av en koordinerande funktion. I september startade ett placeringskansli som enbart arbetar med boende för ensamkommande.

Ankomstverksamhet för ensamkommande

Under året har förvaltningen fått ett nytt uppdrag att bedriva ankomstverksamhet (transit) för ensamkommande barn och unga. I juni startade vi tillsammans med Gryning Vård AB det första ankomstboendet för ensamkommande unga med 30 platser. Redan efter sommaren insåg vi att det stora antalet ensamkommande till Göteborg krävde en annan organisering av ankomstverksamheten med bland annat fler boendeplatser och myndighetsutövning. Den myndighetsutövande delen, som organiserats under Socialjouren, gjordes om till en egen enhet och flyttades in i verksamhetsområdet Integration.

I september ingick Mölndal och Göteborg en överenskommelse om att gemensamt dela på ankomstplatser och myndighetsutövningen för ensamkommande barn. Det innebar att Göteborg fick ett större ansvar samtidigt som ankomsterna kraftigt ökade. Tillsammans hade vi i början av november 1 500 ankomstplatser där Göteborg var huvudman för cirka 1 100, och det kom som mest 150 barn om dagen. På grund av nationella politiska beslut fick detta en hastig inbromsning i december. I slutet av året kom det endast ett fåtal barn. Totalt under 2015 utredde och placerade Ankomstenheten cirka 3225 ensamkommande, att jämföra med 179 barn under hela 2014.

Det omfattande ansvaret kring boendena har gjort att vi byggt upp en egen organisation och tillsatt en enhetschef för att hantera det. Prioritet har varit att direktupphandla ankomstboenden, men staden har också drivit stora egna boenden. Arbetet har varit ytterst krävande och många har slutit upp på ett fantastiskt sätt för att lösa situationen både i Social resursförvaltning, hela staden, kranskommuner, organisationerna inom IOP och andra organisationer samt privata aktörer. En separat IOP slöts för ankomstverksamheten.

Prognoser och boendeutveckling

Prognoser och boendeutveckling för 2015 säger mycket om hur speciellt året har varit. Migrationsverkets prognos för ensamkommande till Sverige var:

- Januari – 8000
- Juli – 12 000
- Oktober – 33 000-40 000

Slutligen landade det på 35 400 barn. Göteborg har tagit emot 1 696 anvisningar under året, varav 1 383 under sista halvåret. Varje år tar Länsstyrelsen och Migrationsverket fram fördelningstal per län och kommun över hur stort antal ensamkommande varje kommun ska ta emot. Fördelningstalet för Göteborgs Stad 2015 var 151 asylplatser. För 2016 är fördelningstalet 1 498 asylplatser för ensamkommande barn och unga.

Engagemang och nya samarbeten

Vi har märkt av ett ökat intresse och engagemang från privatpersoner, föreningar och näringsliv när det gäller att delta i och bidra till mottagandet och etableringen av nyanlända. Det har varit en markant ökning av anmälningar till att vara flyktingguide och språkvän, både från nyanlända och etablerade i det svenska samhället. Det ökade intresset har dock inneburit längre väntetider för att kunna matcha ihop nyanlända med etablerade personer i Göteborg.

Ett nytt samarbete har vuxit fram med Volvo som med stöd av Integrationscentrum Göteborg matchar ihop nyanlända med sina egna medarbetare. Vi har inlett en dialog med företag på Lindholmen Science Park om olika insatser för att underlätta etableringen, exempelvis om ett mentorskapsprogram för nyanlända ungdomar.

Samverkan med frivilligorganisationer och social ekonomi

Vi har samverkat med frivilligorganisationer och andra aktörer för att skapa förutsättningar för ett bra liv i Sverige.

Integrationscentrum Göteborg har ett uppdrag att stärka den civila sektorn och föreningar som möter nyanlända genom att anordna utbildningsinsatser. En sådan utbildningsinsats har varit att genomföra cirkelledarutbildningar för föreningsaktiva som möter många nyanlända. Inom ramen för föreningsutbildningarna har ett specialanpassat utbildningsmaterial för cirkelledare tagits fram som bygger på det material som används i den ordinarie kursen för samhällsorientering. Föreningarna har fått tillgång till samhällsorienteringens ordinarie kursmaterial, så att de själva ska kunna

använda det vid mötet med de nyanlända.

För nyanlända ungdomar över 18 år till 20 år som saknar föräldrar i landet har vi genomfört olika gruppverksamheter med fokus på fritidsaktiviteter i samverkan med frivilligorganisationer samt söka-jobb-kurser.

Nyanländas hälsa och ohälsa

Att uppmärksamma och synliggöra nyanlända med ohälsa är en del av verksamhetsområdets kärnuppdrag, och att arbeta aktivt med hälsa inom samhällsorientering är en nationell prioritet. Vi har under året jobbat med ett fördjupande material om hälsa inom ramen för kursen i samhällsorientering. Materialet har dessutom publicerats på den digitala lärplattformen www.samhällsorientering.se. Utvecklingsarbetet berör metoder och övningar runt hälsokommunikation som kan användas i klassrummet under de lektioner i samhällsorienteringen som handlar om hälsa och sjukvård.

På Etableringsenheten ingår det att kartlägga individens hälsa och upprätta en planering för rehabilitering. Etableringsenheten samverkar med Arbetsförmedlingen (AF) kring de brukare som har nedsatt prestationsförmåga. Under 2015 har handläggarstödet att utreda hälsan förändrats, men själva utredningarna som genomförts har bidragit till ökad måluppfyllelse. Metodutvecklingen när det gäller arbetet med sjukskrivna klienter ska fortsätta och kommer att utvärderas. Alla nyanlända barnfamiljer kartläggs med fokus på hälsa, nätverk och boende för att fånga upp dem som har behov av andra insatser.

Inom Integrationscentrum Göteborg har vi påbörjat ett arbete med en fördjupande del av samhällsorienteringskursen som handlar om hälsa. Ett samarbete är också påbörjat med VGR, Flyktingmedicinsk mottagning och deras Hälsoskola. Inom ramen för de studiebesök som ingår i kursen finns ett gott samarbete med Hälsoteket i Angered.

Möjlighet till sysselsättning och självförsörjning för nyanlända

Integrationscentrum Göteborg har genomfört en förstudie "Migration och arbete". Den är en utveckling av arbetet med rådgivning som bygger på tanken om cirkulär migration och de individuella behoven. Förstudien visar att det finns intresse, och den långsiktiga ambitionen är att skapa en plattform för att ge stöd till individer som funderar på att söka försörjning i sitt ursprungsland.

Mentorskapsprogrammet Vägvisaren bidrar genom att skapa nätverk och med coachande insatser till att öka möjligheterna för nyanlända till sysselsättning och självförsörjning. Vi jobbar på att utvidga samarbetet med näringsliv och andra arbetsgivare och på att öka kunskapen om hur den svenska arbetsmarknaden fungerar.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Vi arbetar aktivt med att öka möjligheten till delaktigheten och inflytandet för de vi möter i våra verksamheter. Vi jobbar kontinuerligt med att ge deltagarna möjlighet att påverka innehåll och utförande av kursen i samhällsorientering. Under året har vi genomfört enkätutvärderingar och fokusgrupper med deltagare på kursen i samhällsorientering. Vi har genomfört utvärderingar av båda de seminarier som arrangerats i serien "Göteborg i världen - världen i Göteborg", där målgruppen är tjänstemän i Göteborgs Stad, GR-kommunerna och tjänstemän hos samarbetspartners samt företrädare för civilsamhället.

Inom boende för ensamkommande unga utvecklar vi demokratiska former för att stärka ungdomarnas engagemang och delaktighet, bland annat genom husmöten med olika teman. Ungdomarna på våra boenden för ensamkommande har en kontaktperson och tillsammans arbetar de aktivt med delaktighet på boendet, samt stödja den ungas

medbestämmande och delaktighet i den genomförandeplan som tas fram kring placeringen.

Samtal med en forskare pågår för att ta reda på bästa sätt att följa upp brukarnytta. På grund av den kraftiga utvidgningen av verksamheten under året vi dock inte kunnat genomföra brukarundersökning som planerat. Allt fokus har under hösten legat på att skapa nya boendeplatser och en så säker drift av platserna som möjligt.

Under 2016 kommer vi att fortsätta utveckla arbetet med mätning, uppföljning och analys av brukarnöjdhet och brukarnytta.

	2013	2014	2015
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	0 %	0 %	17 %
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	0 %	0 %	17 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	0 %	0 %	33 %

Viktiga framtidsfrågor

Verksamhetsområdet och förvaltningen påverkas av vad som händer i omvärlden i form av politiska beslut på både nationell och internationell nivå. Annat som spelar in är förändrade flyktvägar, klimatförhållanden och variationerna av antalet människor som tar sig hit. Osäkerhet i prognoserna gör att planeringen av verksamheten är svår.

Det finns en stor osäkerhet kring den statliga finansieringen, dels eftersom det är eftersläppning från statens sida, dels på grund av att det kommer en ny ersättningsmodell med nya nivåer under 2016. Migrationsverket fattar beslut och betalar ut ersättning i de flesta ärendena 12-18 månader efter att ansökan lämnats in. För verksamhetsområdet och förvaltningen medför det ett risktagande i det ekonomiska utfallet. Det finns en osäkerhet i hur mycket av det som återsökts som kommer att återbetalas från staten.

För att kunna möta upp och hantera de snabba förändringarna i omvärlden är en flexibel organisation en viktig intern faktor. Därför pågår en organisationsöversyn av verksamhetsområdet. Det är också viktigt att ta fram arbetssätt för att bättre rusta chefer och medarbetare för de förändringar som sker och säkerställa så bra verksamhet som möjligt för dem vi är till för. Expansionen av verksamhetsområdet är omfattande och det kräver till exempel särskilda introduktionsinsatser för nya chefer och medarbetare.

4.5 Social utveckling

Verksamhetsområdet Social utveckling är ett kompetens- och resurscentrum som erbjuder stöd till stadsdelar, föreningar och andra aktörer för det sociala och samhällsinriktade arbetet. Under året genomförde vi 597 utbildnings- och processtödsinsatser, med sammanlagt 12 206 deltagare. Vi leder och/eller ingår i fler nätverk och samverkansgrupper, sammanlagt 139 stycken.

Fler har fått kompetenshögjande insatser kring arbetet mot våld i nära relationer

Efterfrågan på utbildningsinsatser om våld i nära relationer är fortsatt mycket hög. 71 insatser har genomförts, målet var 28. Vi har även fått uppdraget att samordna arbetet mot kvinnlig könsstympning. Under nästa år utökar vi bemanningen för att bättre möta behovet.

Stödet till stadsdelarna i Göteborg i arbetet kring *Planen mot våld i nära relationer* har

intensifierats. Fem av tio stadsdelar har tagit fram lokala planer. Stadsdelarna arbetar med implementering av sina lokala planer och behöver utbilda utbildare för att höja kunskapen. Som stöd i implementeringen genomförde vi ett inspirationsseminarium på temat *Organisering av arbetet mot våld i nära relationer* och en utbildning för chefer i implementeringskunskap tillsammans med Länsstyrelsen. Under våren kommer en webbutbildning för att nå personalgrupper som har svårt att komma ifrån för att gå utbildningar. Det finns en organisation i staden för genomförande av planen.

Stadens arbete mot våldsbejakande extremism har utvecklats

Vi bedömer att kompetensen att möta individer och anhöriga med koppling till våldsbejakande extremism har höjts. Det finns ett flertal fall där stadens verksamheter har kunnat hjälpa individer och även hindrat några från att resa till exempelvis Syrien för att delta i terrorverksamhet. Fler verksamheter har nu rutiner för att hantera individärenden.

Sedan mars har förvaltningen ett samordningsuppdrag mot våldsbejakande extremism. Då antog nämnden en strategi för att arbeta med frågan. Strategin har nu konkretiserats i en plan. Under hösten 2015 har uppdraget främst inneburit utbildning av medarbetare och arbetslag i staden.

För att stärka samhället mot våldsbejakande krafter behöver det förebyggande arbetet börja tidigare. Därför är det viktigt att Göteborg fortsätter sitt arbete för ett jämlikt Göteborg. Arbete för demokrati och mänskliga rättigheter i tidiga åldrar är en viktig del. Det behöver även bli tydligare hur föreningar och anhöriga kan påverka och vara viktiga faktorer i arbetet mot våldsbejakande extremism.

Under hösten utsågs Göteborgs Stad till pilotkommun i konceptet *Kunskapshus*. Göteborg ska lokalt bygga en struktur. Modellen ska vara klar i början av 2016. Att ingå i den nationella satsningen på kunskapshus säkerställer att Göteborg ligger i framkant i det förebyggande arbetet mot våldsbejakande extremism.

Efterfrågan på kunskap om Alkohol, Narkotika, Droger och Tobak (ANDT) ökar

Stöd till stadsdelarna har utvecklats. Antalet konsultationer har ökat, framför allt till gymnasieskolorna. I år har vi fått i uppdrag att ta fram en plan mot tungt missbruk och beroende.

Rapporter visar att de narkotikarelaterade dödsfallen ökar. Ökningen handlar framförallt om överdoser av opiatbaserade läkemedel såsom metadon och subutex (buprenorfin). Ökningen är tydligare i Göteborg än i övriga Sverige.

Trygg i-modellen införs i hela staden

En viktig del i stadens trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete är de överenskommelser som beskriver gemensamma prioriteringar och som sluts mellan stadsdelarna och Polisen. Innehållet i programmet *Dialog och samarbete* utgör grunden för stadens arbete med överenskommelserna. Polisen och Göteborgs stad har nu påbörjat framtagandet av en ny central överenskommelse, som utgår från den framgångsrika Trygg i Angered-modellen.

Samverkan med social ekonomi för att öka livschanserna

Samhällssituationen idag och det spända läget i världen har både snabbt och tydligt lyft fram relevansen av samverkan med idéburen sektor. Civilsamhället är en viktig faktor och kraft i det förebyggande arbetet. Nämnden har betalat ut föreningsbidrag för insatser inom funktionshinderområdet, sociala företag, socialt arbete, integration, för kvinnors organisering, upphandlingsstöd samt i utvecklingsmedel.

Vi stärker den sociala ekonomins aktörer genom att skapa förutsättningar som bidrar till

att öka deras delaktighet i samhället. Inför 2015 tillfördes två nya föreningsbidrag som ytterst ska främja jämställdheten i Göteborg. Tillsammans med extra satsningar för integrationsverkande insatser har totalt sett möjligheterna för förändringar på samhällsnivå stärkts under året.

Vi stödjer implementeringen av handlingsplanen för överenskommelsen om samverkan med sektorn social ekonomi. I början av 2016 planerar vi en större utbildningsinsats som ska nå fler politiker och tjänstemän och därigenom både öka kunskap och medvetenhet om civilsamhället. Ett viktigt utvecklingsområde är att förankra uppdragen i stadens arbete för ett jämlikt Göteborg.

Stöd för medborgardialog och stadsutveckling

S2020 har genomfört en kompetensutvecklingssatsning kring medborgardialog. 475 politiker och tjänstepersoner inom staden har deltagit i seminariedagar, kurser och konferenser. Vi har även stöttat stadsdelarna, fackförvaltningarna och bolagen i hanteringen av komplexa frågor och dialoger så som exempelvis planprocessarbetet vid Korsvägen.

Tillsammans med Stadsbyggnadskontoret har vi arbetat med social konsekvensanalys och barnkonsekvensanalys (SKA/BKA) kring Centralen-området. Framöver kommer vi än tydligare behöva rikta insatserna för att stödja de utvecklings- och förändringsarbeten som har påbörjats eller kommer påbörjas inom de olika fokusområdena i arbetet för ett Jämlikt Göteborg.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

Genom kunskapsutveckling och kunskapsförmedling kring frågor inom det sociala området bidrar vi till att öka stadens gemensamma kompetens i olika frågor. Social utveckling vänder sig till stadsdelar, föreningar och andra aktörer och inte direkt till invånarna. Alla enheter inhämtar, analyserar och använder synpunkter i sitt förbättringsarbete.

Social utveckling använder Nöjd Kund Index (NKI) och kommentarerna i utvärderingarna i förbättringsarbetet. 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. Långsiktiga effekter är svåra att mäta. Att kunskapen leder till utveckling handlar ytterst om stadens förmåga att reflektera och implementera kunskap inom sin organisation. Att mäta upplevd nytta (se nedan) är ett sätt att försöka fördjupa vår kunskap.

Kundnytta

Under 2015 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.

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.

	2013	2014	2015
Antal kompetenshöjande insatser	345	527	597
Antal deltagare	13 110	13 746	12 206
Nöjdhet (NKI)	5,25	5,2	5
Nytta	-	5,25	4,83

En sexgradig skala används för att mäta nöjdhet (NKI) och nytta.

Siffrorna är inte riktigt jämförbara från år till år, eftersom verksamhetsområdet förändras. Vissa uppdrag har försvunnit och andra tillkommit. Uppdraget Barn och unga som genererade många utbildningsinsatser finns inte längre kvar. Från och med 2015 finns ett nytt uppdrag - Samordning mot våldsbejakande extremism.

För nöjdhet (NKI – Nöjd kundindex) finns ett större underlag än siffran för nytta och jämförbarheten mellan åren är därmed större för NKI.

	2013	2014	2015
Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet	100 %	100 %	100 %
Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta	100 %	100 %	100 %
Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål	100 %	100 %	100 %

Viktiga framtidsfrågor

De svåra frågorna (flyktingsituationen, radikaliseringsmed mera) som vi står inför kräver ibland snabba och samtidigt kloka lösningar. Därmed kan de lätt hamna i att konkurrera med de mer långsiktiga frågorna. Forskare med perspektiv på globala frågor menar att det är långsiktigt hållbara sociala strukturer och sammanhang som är den avgörande lösningen, vare sig det gäller att bekämpa Daesh (f d IS), att hindra rekrytering till kriminella organisationer, att skapa trygghet för människor i bostadsområden och arbetsliv, att skapa förutsättningar för företag att etablera sig eller

att skapa goda förutsättningar för barn att växa upp i.

En nödvändig utveckling är att hitta sätt för alla medarbetare att känna delaktighet i arbetet utifrån de fyra fokusområdena som rapporten slagit fast i målet om att nå ett jämlikt Göteborg.

4.6 Tillståndsenheten

Tillståndsenhetens långsiktiga och systematiska arbete för att förbättra verksamheten fortsätter att ge resultat.

Förbättrad verksamhet

Utvecklingsarbetet som pågått på enheten under flera år har gett goda resultat. Under andra kvartalet 2015 var nöjd-kund-index (NKI) 80. Störst påverkan på resultatet har den förkortade handläggningstiden haft. Tillsyns-appen som medger en helt digital tillsyn är en av de viktigaste åtgärderna för det goda resultatet.

Med Lean-metoden i fokus, med täta uppföljningar och allas delaktighet, fortsätter arbetet med oförminskad styrka under 2016.

Lagstiftning

Alkohollagen är en ramlagstiftning och en social skyddslagstiftning som innebär att kommunen har mandat att ta beslut i vissa frågor. Det kan gälla exempelvis serveringtider, serveringsvillkor och allmän verksamhetsinriktning. Kommunen har ett ansvarstagande perspektiv på den nationella arenan att driva mål i syfte att pröva lagstiftningen. Hur domstolarna dömer kan vi dock inte påverka. Nämndens beslut blir i hög grad det som blir laga kraftvunnen dom. Det händer dock att domar går i motsatt riktning och detta kan vi inte påverka.

Enheten har fått uppdraget att samordna tobaks- och folkölstillsynen i hel Göteborgs Stad från och med årsskiftet 2016. Tekniska plattformar har tagits fram under senare delen av 2015 och kommer fortsatt utvecklas under 2016. Målet är att samtliga tobaks- och folkölsbutiker ska få minst en tillsyn under 2016. En plan för samordnad tillsyn med polismyndigheten och skatteverket kommer gemensamt att tas fram under 2016.

Samverkan med polisen

Polismyndighetens stora omorganisation till en myndighet har inneburit stora förändringar. Arbetet med att finna nya samverkansformer är en fortsatt utmaning under 2016. Nya plattformar behövs för flera områden. Det krävs ett särskilt fokus på narkotika i krogmiljö där utvecklingen har varit negativ. Tobaksområdet är helt nytt, och även i det fallet är det nödvändigt med krafttag.

Uppföljning av förvaltningens mål: Kund- och brukarorienteringen ska öka

NKI mäts var tredje månad i samverkan med BRG och övriga myndighetsutövande förvaltningar. Under 2015 uppnåddes som högst NKI 80 under det andra kvartalet, vilket var det högst resultat som uppnåddes i staden under året. Det två viktigaste faktorerna som kunderna sett som viktiga är kortare handläggningstid och ett bra bemötande. Därför har enheten fokuserat på dessa två faktorer under året. Genom processkartläggning har ytterligare effektivisering genomförts.

För att öka delaktighet och inflytande ännu mer kommer de tekniska plattformarna att utvecklas ytterligare under 2016. Några exempel är tillsyns-appen, sms-tjänster, integrering av Restauranger och utbildning i samverkan (RUS) i AlkT (ett program för handläggning av alkoholtillstånd) och utbyggd e-tjänst.

	2013	2014	2015
Andel nöjda kunder	62	72	74

4.7 Insatser för EU-medborgare

Under året har vi fortsatt att utveckla insatser för EU-medborgare genom utökade insatser, EU-projekt och kontakter med Buzau i Rumänien. Vi har en tydligare informationsspridning vilket gör att vi når fler i målgruppen.

Plan för arbetet

I maj beslutade Social resursnämnd att planen för EU-medborgare som tillfälligt vistas i Göteborg och GR-regionen skulle vidare för beslut i KS. Beslut om planen togs i KS under september. I planen beskrivs de lagliga förhållanden som gäller för EU-medborgare som befinner sig i Sverige men också vilket förhållningssätt som bör gälla i Göteborg. Planen är resultatet av ett uppdrag som nämnden fick från KS i juni 2014.

Verksamhet genom samverkan

Många av de lokala insatserna sker i samarbete med idéburen sektor. I samverkan erbjuds insatserna dagcentral, nattplatser, öppen förskola och rådverksamhet. Den uppsökande verksamheten har fått en större betydelse, och även den sker i samverkan. Vi ser att vi når majoriteten av målgruppen EU-medborgare i social och ekonomisk utsatthet genom samverkan och tack vare olika insatser.

Möjligheten att besöka nattplatserna och dagcentralen har i år utökats och verksamheterna har endast haft stängt två dagar under året. I slutet av året togs också en nödplan fram för extra platser under kalla nätter.

I det samordnande uppdraget sker också lokal samverkan mellan många av våra förvaltningar i staden. Vi har exempelvis en samverkansgrupp och ett samarbete mellan flera förvaltningar när det gäller arbetet med illegal bosättning. Både denna grupp och representanter för utbildningssektorn har under året träffat den nationella samordnaren för EU-medborgare som tillfälligt vistas i Sverige. Dialog har dessutom skett med den nationella samordnaren när det gäller flera frågor. I övrigt sker också både regional och nationell samverkan i arbetet med målgruppen.

Samverkan inom EU

Vår samverkan inom EU har också fortsatt under året, dels genom vårt tidigare deltagande i Eurocities och dels genom att det transnationella projektet Welcome Policies påbörjades. Inom projektet har samarbetet med Göteborgs universitet förstärkts, och vi har fått möjligheten att ha en forskningsassistent anställd under större delen av året. Resultatet har blivit en rapport som beskriver den lokala välkomstpolicyn riktad till EU-medborgare i Göteborg. I och med arbetet med de andra europeiska städerna ser vi att det i Göteborg görs större skillnad mellan olika grupper av EU-medborgare. Vårt fokus är tydligt på dem som lever i social och ekonomisk utsatthet - inte på hela gruppen EU-medborgare som vistas i staden. Inom projektet har även en kartläggning gjorts om situationen för målgruppen. Studien bygger på intervjuer med de utsatta.

Samarbete med Buzau

Majoriteten av dem som kommer hit är från Rumänien. Syftet med att komma är att skapa möjlighet till försörjning, något som målgruppen hävdar är mycket svårt i det egna hemlandet. De allra flesta har en önskan om att kunna stanna kvar hemma med sin familj. Förvaltningen har därför påbörjat ett samarbete med Buzau stad och region för att försöka se vilka möjligheter till samverkan som finns. Under året har besök skett i de städer som personerna kommer ifrån. Förvaltningen har också deltagit i en workshop

anordnad av kommissionen där syfte var att ta fram idéer för utbyten mellan städerna. Förvaltningen ställer sig positiv till sådana utbyten.

Informationsspridning

För att öka informationsspridningen har vi börjat ta fram en webbplats. Vi har tryckt upp broschyrer om vilket stöd som finns att få. Broschyrer finns på rumänska, bulgariska och engelska.

I rapporten som gjordes under hösten hade 86 procent av dem som intervjuades kännedom om nattplatserna. Det visar att informationsspridning gett resultat.

Viktiga framtidsfrågor

Viktiga signaler inför framtiden är att förvaltningen visar på hela bredden av EU-medborgare som kommer till Göteborg. Staden behöver fortsatt ge stöd till dem som befinner sig här tillfälligt och lever i en utsatt situation. Men vi behöver också se på behoven hos den grupp som tydligt kommer hit för att arbeta här. I projektet Welcome Policies har också idén om ett ”Welcome Center” som finns i flera andra europeiska städer lyfts fram.

Dessutom behöver vi också fortsätta att utveckla de insatser som görs för att i så hög grad som möjligt ge stöd åt målgruppen. I en utvärdering som gjordes under hösten, visade det sig att vi behöver se över bland annat öppettider för dagcentralen och antalet nattplatser.

Situationen för målgruppen i hemländerna är den viktigaste faktorn till den uppkomna situationen. Lösningen kan inte ske här, men staden har möjligheter att påverka. Påverkan bör ske på strategisk nivå för att lyfta upp hur situationen är i Göteborg. Exempelvis genom vårt deltagande i SKL:s nätverk för kommuner som arbetar med frågan, vår kontakt med regeringskansliet och dess nationella samordnare, deltagande i Eurocities, kontakten med Buzau och genom att i andra sammanhang lyfta målgruppens behov och situation när de vistas i vår stad.

5 Uppföljning av handlingsplaner och program

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

Handlingsplan för implementering av överenskommelsen om samverkan mellan Göteborgs Stad och sektorn social ekonomi

Social resursnämnd fick 2014-02-05 i uppdrag av kommunstyrelsen att:

- samordna kunskapsutveckling för stadens förvaltningar och bolag när det gäller social ekonomi,
- stödja social ekonomi att finna finansieringsformer för deltagandet i arbetet med aktiviteter i den kommunala handlingsplanen samt
- samordna uppföljning, utvärdering och uppdatering av den kommunala handlingsplanen.

Samhällssituationen idag har både snabbt och tydligt lyft fram relevansen av samverkan med idéburen sektor. Det har definitivt möjliggjort för oss att nå ut med vårt budskap, även om det fortfarande är långt kvar.

De aktiviteter som genomförts under stora delar av året finns samlade i nämndens uppföljningsrapport 3. Under året har vi genomfört 35 informations- och spridningstillfällen, en ökning med 40 procent jämfört med 2014. Fokus för spridningsarbetet 2015 har varit viktiga nyckelgrupperingar och nyckelfunktioner, främst stadsdelsförvaltningarna och fackförvaltningarna. Två budskap har framförallt präglat kommunikationsinsatserna från Social resurs: ”Starta samtalet tidigare.” och ”Samverkan är inte inom ett sakområde – det är ett förhållningssätt inom alla områden.”

Det vi kan se är att en kontinuerlig kontakt med tjänstemän i samverkansrådet idékom har lett till att de anordnat egna informationsinsatser och/eller initiativ där vi bjudits in att komplettera dem i deras presentationer. Samma effekt syns när vi har närmat oss andra enheter inom vårt eget verksamhetsområde Social utveckling. Det har lett till inviter om att komma och berätta mer i deras nätverk eller andra constellationer. En slutsats av det är att det varit en bra strategi att själv ta initiativ till kontakt, hålla i och ha fortsatt kontinuerlig kontakt för att hålla frågan färsk i minnet samt därigenom påtala dess betydelse.

Vi behöver dock bli fler som lyfter fram samverkan med civilsamhället. Fler goda exempel behöver beskrivas på vår hemsida. I svaren på den uppföljningsenkät vi skickade ut 2014 för att mäta spridningen och kunskapen om stadens överenskommelse om samverkan med civilsamhället finns fortfarande trådar att undersöka. Det pågår även en hel del ute i stadsdelarna som kan fångas upp och beskrivas, t ex Idésluss i Lundby.

Siktet för 2016 är dels att nå fler fackförvaltningar och bolag, dels att fortsätta länka ihop samverkan med social ekonomi till arbetet med Jämlikt Göteborg. Det gör vi genom att forma arbetet runt de fyra fokusområdena. Vi planerar en utbildningsinsats 2016 som förhoppningsvis når fler, både politiker och tjänstemän. Fokus 2016 är också att i enlighet med uppdraget, följa upp och utvärdera.

Göteborgs Stads strategi och plan mot hemlöshet 2015-2018

Kommunfullmäktige antog Göteborg Stads strategi- och plan mot hemlöshet 2015-05-07. Den nya planen mot hemlöshet sätter upp tydliga och konkreta mål för stadens arbete mot hemlöshet. Planen genomsyras av att grunden för att lösa individens problem

med hemlöshet bör vara en egen bostad först istället för att bostaden ska vara målet när övriga problem är lösta. Social resursnämnd har fått sju uppdrag inom ramen för planen.

De mål vi ska jobba mot enligt hemlöshetsplanen är att:

- Ersätta blockförhyrda kategoribostäder med integrerade bostäder
- Utredda behovet av könsspecifika platser
- Bostad först - minska antalet hemlösa personer i långvarig hemlöshet med komplex problematik i form av missbruk och/eller psykisk ohälsa
- Utveckla boende för äldre med missbruksproblem genom satellitlägenheter
- Följa upp och utveckla Bostad Först-modellen
- Ta fram en plan för hur staden kan söka EU-medel för att motverka hemlöshet
- Utredda nyttan med ett medborgarhus - ett "Center mot hemlöshet"

Vi har påbörjat arbetet med att **byta ut blockförhyrda kategoribostäder** för att ersätta dessa med integrerade lägenheter. Det är ett långsiktigt arbete som kräver noggrann planering tillsammans med fastighetsägare, Lokalförvaltningen och Fastighetskontoret.

I dagsläget har vi ca 40 lägenheter inom **Bostad Först** och antalet kommer att öka under 2016. Vi har en referensgrupp som träffas regelbundet, och en forskare knuten till Göteborgs universitet arbetar med att utvärdera vårt arbete med Bostad Först. Utöver flyttningarna till Bostad Först har också ett antal personer flyttat från akutboenden till långsiktiga boenden. Även detta innebär en utveckling mot ett mer självständigt boende.

I och med öppnandet av Kallebäckens boende har antalet platser för äldre personer med missbruksproblem ökat. Eftersom Kallebäck också har andra lokalmöjligheter med högre grad av tillgänglighet så ökar möjligheterna för personer med stort stöd- och omsorgsbehov att flytta in. Vi undersöker om det går att koppla **satellitlägenheter** till verksamheterna, för att på det sättet göra boendet mer självständigt och med likartat stöd. Ännu en vinst kan bli ökad tillgång till den service som de särskilda boendena för äldre innebär.

Vi är i planeringsfasen av **Center mot hemlöshet**. Vi hoppas att ett sådant center kan bli den viktiga samlingspunkt som i dag saknas. Tanken är att här ska finnas café, uppsökare, olika aktiviteter (kultur men även viss sysselsättning), vårdcentral för hemlösa och möjlighet att få stöd i myndighetskontakter och dylikt. Även övernattningsplatser kan bli aktuellt i fastigheten om det är möjligt. Vi har tittat på möjliga lokaler tillsammans med brukarrepresentanter. Även Stadsmissionen och Räddningsmissionen, som båda ansökt om IOP när det gäller olika delar av verksamheten, har varit med i det inledande planeringsarbetet.

Utredningsarbete för uppdragen kring behov av fler **könsspecifika platser** samt möjligheter till **utvecklingsprojekt via EU-bidrag** ska inledas under 2016.

I nära anslutning till planen deltar vi i planeringsarbetet inför att öppna ett mellanvårdsboende i samverkan med sjukvården. Dessutom utreder vi möjligheterna till mer okonventionella lösningar tillsammans med Fastighetskontoret. Till att börja med sker detta genom att vi letar efter fristående mindre hus till personer som inte hittar rätt i det utbud som finns.

Förvaltningens uppdrag i hemlöshetsplanen följs upp i en separat rapport tillsammans med övriga uppdrag som andra förvaltningar och bolag har ansvar för och som ingår i planen.

Göteborgs Stads plan mot våld i nära relationer 2014-2018

Kommunfullmäktige antog 2014-04-24 förslaget till Göteborgs Stads plan mot våld i nära relationer 2014-2018. Samtidigt gavs ett tilläggsuppdrag till Social resursnämnd, att under 2014-2015 komplettera planens innehåll för att säkerställa att alla som utsätts för våld i nära relationer omfattas av planens mål och aktiviteter. Den antogs slutgiltigt i kommunfullmäktige 2015-09-10. De aktiviteter som genomförts med anledning av tilläggsuppdraget finns samlade i nämndens uppföljningsrapport 3.

Göteborgs Stads plan mot våld i nära relationer gäller för alla kommunens förvaltningar och bolag. Planen presenterar ett antal utvecklingsområden som verksamheterna i Göteborgs Stad behöver arbeta med för att uppnå det visionära målet om att våld i nära relationer ska upphöra. Planen innehåller också aktiviteter som ska genomföras och uppgift om vilka som är ansvariga för dem.

I år har stödet till Göteborgs stadsdelar ökat i arbetet kring planen. Fem stadsdelar har tagit fram lokala planer som är beslutade i deras nämnder. Övriga stadsdelar är på gång med sina planer.

Dialoga har genomfört ett par konsultationer och föreläsningar om planen. En kommunikationsplan för spridning har också tagits fram. Ett inspirationsseminarium på temat *Organisering av arbetet mot våld i nära relationer* och en utbildning för chefer i kunskap om implementering har anordnats tillsammans med Länsstyrelsen.

Det har under året byggts upp en organisation som är övergripande för staden när det gäller arbetet med planen mot våld i nära relationer. En ledningsgrupp är tillsatt. I den finns representanter från olika sektorer i stadsdelarna, Stadsledningskontoret, Social resursförvaltning och Fastighetsförvaltningen. Sedan i våras finns också en samordningsgrupp för det operativa arbetet med planen. Stadsdelarna och Social resursförvaltning har representanter i den gruppen.

Även internt i Social resursförvaltning har vi under året skapat en organisering för det konkreta arbetet med planen. Vi har skapat ett forum för beslut och uppföljning, där förvaltningsledning och framför allt berörda enhetschefer deltar. En beredningsgrupp, med uppdrag att ge förslag på mål och aktiviteter och med uppföljningsansvar, är tillsatt. Slutligen finns en operativ grupp med ansvar för det konkreta arbetet och samarbetet inom förvaltningen.

Dialoga har i år satsat på egen kompetensutveckling kring normkritik och intersektionalitet och kommer under 2016 att ta fram ett utbildningskoncept kring bemötande där normkritik och intersektionalitet utgör viktiga delar. En kartläggning av våld i nära relationer är här tagits fram. Den kommer att publiceras efter årsskiftet.

SDF Centrum har i samverkan med *Kriscentrum för kvinnor* tagit fram en rutin för att säkra skolgången för barn som bor på skyddade boenden. Tanken är att rutinen ska gälla i samtliga stadsdelar.

Kriscentrum för män har under året gjort en särskild satsning på Utvägs boende. Syftet är att sprida information om boendet till stadens stadsdelar och öka användningen av boende riktat till den som utövat våldet. På så sätt kan barnen bo kvar i hemmet och behålla närheten till skola, vänner och tryggheten i närmiljön.

Program för Göteborgs Stads trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete

Under 2013 hade Social resursförvaltning i uppdrag att ta fram ett brottsförebyggande och trygghetsfrämjande program för staden. I december 2014 antogs programmet i kommunfullmäktige. Därefter hade förvaltningen uppdraget att se till att alla stadsdelar, fackförvaltningar och bolag känner till vad som står i det. Följande aktiviteter har vi genomfört:

- Samtliga styrelser och nämnder har fått programmet tillsänt sig.
- Ett informativt bildspel har tagits fram. Programmet har tryckts i bokform och en särskild broschyr har tagits fram.
- Särskilda föreläsningar om programmet har genomförts vid Forum för centrumutveckling, vid Försäkrings AB Göta Lejons vårkonferens, vid Arkitektutbildningen, Göteborgs Universitet, konferensen Förebygg.nu och hos lokala Brottsförebyggande råd.
- Särskilda besök har gjorts i stadsdelarna.

Allt internt arbete inom förvaltningen, liksom det samarbete som sker med stadsdelar, bolag, fackförvaltningar, myndigheter och lärosäten, utgår från programmet *Dialog och samarbete*. Samma sak gäller arbetet som utförs av teamet *Trygghetsfrämjande och brottsförebyggande samordning*.

Förvaltningen ska bidra med kunskaps- och metodutveckling och ge stöd till stadens stadsdelar, fackförvaltningar och bolag i det brottsförebyggande arbetet (programmet *Dialog och samarbete*). Det har under året bland annat skett genom nätverket för trygghetsfrämjare och brottsförebyggare, (TOB) som samordnas av förvaltningen. Nätverket träffas varannan månad och består av representanter från samtliga stadsdelar, berörda kompetenscentrum och fackförvaltningar. Särskilda undergrupper till nätverket träffas vid behov och samtalar om de frågor som är aktuella och där särskilt samarbete eller metodutveckling behövs.

Under året pågår ett arbete inom staden med att uppdatera de lokala överenskommelserna (LÖK) med Polismyndigheten. De handlingsplaner som hör till de lokala avtalen grundar sig på analyser av läges- och problembilder. Innehållet i programmet *Dialog och samarbete* utgör grunden för stadens arbete med överenskommelserna. Förvaltningen samordnar tillsammans med Polismyndigheten ett särskilt nätverk för detta arbete, det så kallade LÖK-nätverket.

Nytt för 2015 är också att andra av förvaltningens kärnverksamheter bidrar i att ta fram stadsdelarnas lokala överenskommelser. Förvaltningen har därmed kunnat bidra till ett bredare stöd i befolkningsansvaret, genom att vår samlade kunskap kring specifika målgrupper blivit en del i den lokala läges- och problembilden.

En förstärkt ledningsgrupp för särskilda insatser på strategisk nivå (SIG) har bildats i staden på uppdrag av stadsdirektören. Ledningsgruppen leds av direktören för välfärd och utbildning. Gruppen i övrigt består av stadsdelsdirektörerna för Angered, Västra Göteborg, Västra Hisingen, Östra Göteborg, Norra Hisingen, förvaltningsdirektör för Social resursförvaltning samt samordnaren/teamet för stadens trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete. Ledningsgruppen träffas en gång per månad. SIG rapporterar kontinuerligt överenskomna aktiviteter och uppföljningen av dessa till Stadsdirektören samt till kommunstyrelsens presidium. SIG stödjer också det trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbetet som ett led i att stärka den sociala hållbarheten, vilket sker inom ramen för programmet *Dialog och samarbete*.

Ett särskilt samarbete påbörjades under slutet av året med Tullverket, Kronofogden, Polisen, Ekobrottsmyndigheten, Länsstyrelsen, Säkerhetspolisen, Skatteverket,

Åklagarmyndigheten, Försäkringskassan, Kriminalvården, Arbetsförmedlingen och Räddningstjänsten. Programmet *Dialog och samarbete* kommer att utgöra stadens grund i detta samarbete.

Förvaltningen har ett uppföljnings - och revideringsansvar för programmet. Våren 2016 kommer en första uppföljning att genomföras av hur rapporten tagits om hand av förvaltningar och bolag.

Social resursförvaltning bör liksom andra nämnder och styrelser diskutera hur programmet ska omhändertas inom den egna förvaltningen.

6 Bokslut

6.1 Sammanfattande analys

Förvaltningens analys avseende resultat- och balansräkning redovisas i avsnitt 6.2 respektive 6.3. En fullständig resultat- och balansräkning finns i bilaga till årsrapporten.

6.2 Resultaträkning

Analys av intäkter

38 procent 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. Motsvarande siffra föregående år var 45 procent. Under 2015 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 2015 till 1 307 299 tkr. Motsvarande siffra för föregående år var 1 005 498 tkr. Fördelningen ser ut enligt nedan, där siffrorna inom parentes anger procent av de totala intäkterna inklusive kommunbidrag.

Kommunbidrag

Kommunbidraget 2015 uppgick till 498 700 tkr (38 procent). År 2014 var beloppet 449 100 tkr (45 procent).

Taxor, avgifter och ersättningar

Intäkterna uppgick 2014 till 19 658 tkr (2 procent). Motsvarande siffra 2014 var 18 486 tkr (2 procent). Posten avser intäkter som kan härledas till tillståndsverksamheten 11 647 tkr, intäkter som avser boendeverksamheten på Bergsjöhöjd och Kallebäck samt verksamhet på Dalheimers hus, 8 011 tkr. Förändringen i jämförelse med 2014 avser ökade intäkter på grund av en expanderings av lägerverksamheten men även på grund av det nyöppnade boendet Kallebäck.

Hyror och arrenden

Hyror och arrenden uppgick till 46 545 tkr (4 procent). Motsvarande siffra 2014 var 43 707 tkr (4 procent). Posten avser främst bostadshyror. Förändringen i jämförelse med föregående år avser till största delen ökade intäkter för akutboendet Tillfället och till viss del för området stöd och habiliteringsboende.

Bidrag

Årets bidragsintäkter uppgick till 389 556 tkr (30 procent). Motsvarande belopp 2014 var 158 671 tkr (16 procent). Posten avser i huvudsak statsbidrag samt projektbidrag från länsstyrelsen och verksamhetsområdet Integration finansieras huvudsakligen av dessa bidrag. Därtill kommer en mängd olika projektbidrag, särskilt momsbidrag, lönebidrag med mera. Förändringen mot föregående år beror till största del av det ökade flyktingmottagandet och expansionen inom verksamhetsområdet Integration.

Försäljning av verksamhet och entreprenader

Försäljning av verksamhet och entreprenader uppgick till 341 215 tkr (26 procent). Motsvarande belopp för 2014 var 324 510 tkr (32 procent). Kontoklassen avser intäkter för bland annat sålda platser (boende och läger), försäljning av verksamhet på Dalheimers hus, Familjevård, Socialjourens sålda tjänster till kranskommunerna och Förvaltarenheten.

De största skillnaderna mot föregående år utgörs av förändringar av intäkterna för boendeverksamheten och inom funktionsstöd både avseende läger och Dalheimers hus.

Övriga intäkter

Övriga intäkter uppgick till 11 620 (1 procent). Motsvarande belopp 2014 var 11 018 tkr (1 procent). Övriga intäkter avser främst kiosk- och matförsäljning inom äldreboendena och restaurangen på Dalheimers hus. Förändringen mot föregående år beror på ökade intäkter inom boendeverksamheten på grund av det nyöppnade äldreboendet Kallebäck.

Analys av kostnader

Förvaltningens totala kostnader uppgick 2015 till 1 303 165 tkr. Motsvarande belopp 2014 var 999 567 tkr.

Personalkostnader

Personalkostnaderna uppgick till 651 873 tkr (50 procent). Motsvarande siffra 2014 var 536 711 tkr (54 procent). Ökningen beror främst på att förvaltningen vuxit under året, framförallt inom verksamhetsområdet Integration, och att den arbetade tiden därmed ökat i förvaltningen. Antalet årsarbetare uppgår 2015 till 1 355 stycken vilket innebär en ökning med 187 årsarbetare. Integration står för cirka 85 procent av ökningen med anledning av expansionen inom flyktingverksamheten. Utöver volymökningar beror kostnadsökningen i huvudsak på avtalsrörelsen 2015.

Försörjningsstöd

Kostnaderna för försörjningsstöd uppgick till 30 746 tkr (2 procent). Motsvarande siffra 2014 var 22 640 tkr (2 procent). Försörjningsstöd hanteras på Socialjouren och Etableringsenheten. Förändringen mot föregående år avser i huvudsak fler ärenden inom Etableringsenheten till följd av det ökade mottagandet av nyanlända. Kostnadsökningen vägs upp av ökade statsbidragsintäkter.

Köp av huvudverksamhet

Köp av huvudverksamhet uppgick till 169 526 tkr (13 procent). Motsvarande siffra 2014 var 50 277 tkr (5 procent). De största posterna avser köpta platser inom verksamhetsområdet integration 116 359 tkr, sociala institutionsplatser inom området stöd till familjer och individer 19 335 tkr, köpta platser inom socialjouren 19 406 tkr och kostnad för personliga ombud för psykiskt funktionshindrade 13 967 tkr. Förändringen mot föregående år avser i sin helhet på den kraftiga expansionen inom verksamhetsområdet integration.

Lokal- och markhyror, fastighetsservice

Lokalkostnader uppgick till 133 677 tkr (10 procent). Motsvarande siffra 2014 var 120 739 tkr (12 procent). Förändringen mot föregående år avser främst ökade hyreskostnader på grund av nya boenden inom Integration, det nya äldreboendet i Kallebäck samt indexuppräknning av hyror.

Bränsle, energi och VA

Kostnaderna uppgick till 3 557 tkr (0 procent). Motsvarande siffra 2014 var 3 529 tkr (0 procent).

Förbrukningsmaterial och reparationer

Posten uppgick till 48 620 tkr (4 procent). Motsvarande siffra 2014 var 31 342 tkr (3 procent). Ökningen avser främst förbrukningsinventarier, livsmedel och förbrukningsmaterial inom verksamhetsområdena Integration samt Boende.

Köp av entreprenader och tjänster

Köp av entreprenader och tjänster uppgick till 77 808 tkr (6 procent). Motsvarande kostnader uppgick 2014 till 60 229 tkr (6 procent). Förändringen mot föregående år

avser

kostnader för tillfälligt inhyrd personal främst inom verksamhetsområdet funktionsstöd, kostnader för måltider till största del inom verksamhetsområdet integration och till viss del på grund av äldreboendet Kallebäck. Förändringen avser också ökade kostnader för it-tjänster, städ- och renhållningstjänster och tjänster som avser välfärd och utbildningsinsatser.

Övriga verksamhetskostnader (exklusive föreningsbidrag)

De övriga verksamhetskostnaderna uppgick till 78 501 tkr (6 procent). Motsvarande belopp för 2014 var 63 847 tkr (6 procent). Cirka 30 procent av förändringen mot föregående år avser ökade kostnader för bevakning främst inom boendeverksamheten. Andra ökade kostnader avser hyra eller leasing av bilar och övriga fastighetskostnader.

Föreningsbidrag

Bidrag till föreningar uppgick till sammanlagt 108 694 tkr (8 procent). Motsvarande siffra 2014 var 110 134 tkr (11 procent). Nämnden har ansvar för stöd till frivilligorganisationer inom bland annat funktionshinderområdet, sociala företag, socialt arbete, integration och för kvinnors organisering.

RESULTATRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
tkr	151231	141231
förvaltningsinterna kostnader och intäkter eliminerade		
Verksamhetens intäkter		
Taxor, avgifter och ersättningar	19 658	18 486
Hyror och arrenden	46 545	43 707
Bidrag	389 556	158 671
Försäljning av verksamheter och entreprenader	341 215	324 511
Övriga intäkter	11 620	11 018
Summa verksamhetens intäkter	808 594	556 393
Verksamhetens kostnader		
Personalkostnader		
Löner, ersättningar och förmåner	-475 690	-391 402
Sociala avgifter och pensionskostnader	-176 183	-145 309
Summa personalkostnader	-651 873	-536 711
Övriga verksamhetskostnader		
Försörjningsstöd	-30 746	-22 640
Köp av huvudverksamhet	-169 526	-50 277
Lokal- och markhyror, fastighetsservice	-133 677	-120 739
Bränsle, energi och vatten	-3 557	-3 529
Förbrukningsmaterial och reparationer	-48 620	-31 342
Köp av tjänster och entreprenader	-77 808	-60 229
Övriga verksamhetskostnader	-187 196	-173 981
Summa övriga verksamhetskostnader	-651 130	-462 737

RESULTATRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
Summa verksamhetens kostnader	-1 303 003	-999 448
Verksamhetens nettokostnader	-494 409	-443 055
Kommuninterna fördelningar		
Kommunbidrag	502 300	437 200
Kommunbidrag, tillägg	-3 600	11 900
Summa kommuninterna fördelningar	498 700	449 100
Finansiella intäkter		
Ränteintäkter	1	1
Övriga finansiella intäkter	4	5
Summa finansiella intäkter	5	6
Finansiella kostnader		
Räntekostnader	-15	-10
Övriga finansiella kostnader	-147	-108
Summa finansiella kostnader	-162	-118
Periodens resultat	4 134	5 933

6.3 Balansräkning

Tillgångar

Nämndens samlade tillgångar uppgick 2015-12-31 till 164 505 tkr. År 2014 uppgick tillgångarna till 127 158 tkr. Beloppen för 2014 anges i parenteserna. De väsentligaste posterna är:

Förråd och lager 247 tkr (240)

Posten avser värdet på lagret tillhörande kiosken på Bergsjöhöjd, restaurangen på Dalheimers hus samt värdecheckar till ett värde av 16 tkr.

Kundfordringar 21 713 tkr (29 719 tkr)

Posten avser förvaltningens externa och kommuninterna kundfordringar samt värdereglering av osäkra kundfordringar. Obetalda kundfakturer utställda från och bokförda i Horisonten kräver sedan systemet stängts manuell hantering. Göteborgs Stad tillämpar av hävd en rutin där kundfaktura som är obetald efter ett år bokförs som osäker. För att underlätta administrationen och minska den manuella hanteringen rekommenderades förvaltningar av SLK att vid årsbokslutet 2015 bokföra samtliga obetalda kundfakturer från Horisonten som konstaterade kundförluster.

Fodringar hos anställda 1 391 tkr (1 062 tkr)

Avser främst västtrafikkort till anställda 1 119 tkr och handkassa 196 tkr. Posten avser

också lönefodringar, cykelleasing till anställda och förskott.

Kortfristiga fordringar lev-/kundreskontra 14 396 tkr (9 707 tkr)

Posten avser ankomstregistrerade men ännu ej definitivbokförda leverantörsfakturor.

Fordringar hos staten 208 390 tkr (26 942 tkr)

Posten avser särskilt momsbidrag 2 856 tkr samt statsbidrag 205 528 tkr som avser verksamhetsområdet integration. Förändringen beror på den kraftiga expansionen av verksamheten.

Övriga kortfristiga fordringar - 117 014 tkr (10 934 kr)

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

Momsfodran 5 456 tkr (3740 tkr)

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

Förutbetalda övriga kostnader 7 579 tkr (26 087 tkr)

Posten avser främst leverantörsfakturor som har ställts till förvaltningen under 2015 men som avser 2016. Största delen utgörs av leverantörsfakturor från Bygga Hem som avser kvartal 1 2015.

Upplupna övriga intäkter 5 485 tkr (4 051 tkr)

Posten avser främst ej erhållna projektmedel samt intäkter som avser 2015 men som fakturerats 2016.

Skulder och eget kapital

Förvaltningens skulder uppgick 2015 till 130 371 tkr vilket kan jämföras med 2014 års skulder som uppgick till 91 227 tkr. Beloppen för 2014 anges i parenteserna. Nedan anges de största posterna.

Leverantörsskulder 55 593 tkr (28 313 tkr)

Avser ej betalda leverantörsfakturor.

Momsskuld 135 tkr (293 tkr)

Posten avser december månads utgående moms.

Övriga kortfristiga skulder 6 006 tkr (8 924 tkr)

Posten avser främst projektbidrag som erhållits men inte förbrukats.

Upplupna personalkostnader 47 147 tkr (36 339 tkr)

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

Förutbetalda intäkter -19 468 tkr (8 150 tkr)

Posten består av förutbetalda intäkter. I och med införandet av ekonomisystemet Agresso bokförs utbetalningar i kredit på konto för kundfordran. Förändringen jämfört med föregående år avser utbetalningar av föreningsstöd som betalats ut i december men som periodfördelats eftersom de avser 2016.

Upplupna övriga kostnader 40 958 tkr (9 127 tkr)

Posten avser olika upplupna kostnader i form av obehandlade fakturor och sådant som

ännu inte fakturerats. Ca 75 % av de upplupna kostnaderna avser flyktingverksamheten.

Eget kapital

Det utgående egna kapitalet är 34 134 tkr. Förändringen mot föregående år är nettot av årets resultat.

BALANSRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
	151231	141231
tkr		
TILLGÅNGAR		
Anläggningstillgångar		
Maskiner och tekniska anläggningar		
Inventarier, verktyg och installationer		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Summa Anläggningstillgångar	0	0
Omsättningstillgångar		
Förråd och lager	247	240
Kundfordringar	21 713	29 719
Fordringar hos anställda	1 391	1 062
Kortfristiga fordringar lev/kundreskontra	14 396	9 707
Fordringar hos staten	208 390	26 942
Övriga kortfristiga fordringar	-117 014	10 934
Momsfordran redovisning	5 456	3 740
Förutbetalda kostnader	7 579	26 087
Upplupna intäkter	5 485	4 051
Kassa och bank	16 862	14 676
Summa Omsättningstillgångar	164 505	127 158
SUMMA TILLGÅNGAR	164 505	127 158
EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER		
Ingående eget kapital	35 931	31 968
Justeringar	-5 931	-1 968
Periodens resultat	4 134	5 931
Eget kapital	34 134	35 931
Leverantörsskulder	55 593	28 313
Momsskuld redovisningskonto	135	293

BALANSRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
Kortfristiga skulder lev/kundreskontra		
Övriga kortfristiga skulder	6 006	9 005
Upplupna personalkostnader	47 147	36 339
Förutbetalda intäkter	-19 468	8 150
Upplupna övr kostnader	40 958	9 127
Summa Kortfristiga skulder	130 371	91 227
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER	164 505	127 158