

# Familie- og Beskæftigelses- forvaltningen

## Årsberetningen 2014

(tom side)

# Indholdsfortegnelse

## Indhold

Forord .....	5
Introduktion til årsberetningen .....	6
Borgerinddragelse .....	7
Forældreinddragelse er vejen frem.....	7
Familiens egne ressourcer sættes i centrum.....	7
Dialogbaseret visitation giver bedre anbringelsesforløb .....	7
Jobcentret bringer borgerens ressourcer i spil.....	8
Tættere samarbejde med virksomhederne.....	8
Brugermålinger giver ny viden .....	8
Sundhed og trivsel.....	10
Eksempler på nye borgerrettede tiltag i 2014.....	10
Hånd om barnet.....	10
Tandsundhed bedre end landsgennemsnittet .....	10
Frokostordninger udbredes i daginstitutionerne .....	10
Sundhed et element i at komme i job .....	10
Flere med misbrug kommer i behandling .....	11
Eksempler på nye medarbejderrettede tiltag i 2014.....	12
Sygefravær .....	12
Arbejdsmiljø.....	12
Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats .....	13
Styrket inklusion i dagpasningstilbuddene .....	13
Sociale normeringer .....	13

Det tværfaglige forebyggende arbejde på børn og unge-området.....	13
Reducere kriminalitet udført af børn og unge .....	14
Styrket samarbejde med de frivillige organisationer .....	14
Hurtig indsats for ved underretninger.....	14
Uddannelseshuset – et nyt uddannelsesrettet ungemiljø .....	15
Flere kontanthjælpsmodtagere får opkvalificering i virksomhederne.....	15
Modtagelse af nye flygtninge .....	16
Strategi for af grønlændere .....	16
Fokus på at forebygge at unge bliver hjemløse.....	16
<b>Professionel ledelse .....</b>	<b>20</b>
Eksempler på initiativer i 2014 .....	20
Generelt fokus på ledelse.....	20
Kompetenceudvikling for medudvalgene.....	20
<b>Innovation og digitalisering.....</b>	<b>22</b>
Mininstitution styrker kommunikationen med forældrene .....	22
Styrket digital samspil på sundhedsområdet .....	22
Godt på vej til at have implementeret ICS og DUBU .....	22
Voksenudredningsmetoden (VUM).....	22
Selvbetjeningsløsning på kontanthjælpsområdet.....	22
Borgerne booker selv samtaler .....	23
Alle dokumenter er nu elektroniske.....	23
<b>Kvalitet og faglighed i ydelserne.....</b>	<b>25</b>
Gode erfaringer med nye koncepter for pædagogisk tilsyn.....	25
Tilsyn er fundament for fortsat faglig udvikling .....	25
Kvalitet i sagsbehandlingen i familiegrupperne .....	25
Forbedring af skoletilbuddene .....	26
Kompetenceudvikling generelt.....	26
Diplomuddannelsesforløb for rådgiverne i familiegrupperne .....	26
Etablering af Uddannelsesakademi i Center for Børn, Unge og Familier .....	26

## Forord

Årsberetningen er en anledning til at stoppe op og se sig tilbage over skulderen. Vi kan se tilbage på et år, hvor vi har nået en række gode resultater, mens vi på nogen områder stadig har et stykke vej at gå.

Ledermålingerne i 2014 viser i lighed med klimaresultaterne fra tidligere målinger, at ledere og personale er i stand til at leve op til kravet om sikker drift samtidig med at de deltager i omstilling og udvikling af arbejdet. Det fortjener anerkendelse. Det er altid farligt at nævne nogen frem for andre. Men eksempler på dette er hele omorganiseringen af Jobcentret og delvist Socialafdelingen. Det er indførelsen af kontant-hjælpsreformen. Det er et øget pres på det specialiserede børne- og ungeområde, og det er løbende tilpasninger på børnepasningsområdet.

Samtidig har vi været i stand til at gribe de nye udfordringer, som vi har fået i årets løb. Det er f.eks. på misbrugsområdet, unge hjemløse, modtagelsen af nye flygtninge og udarbejdelsen af en grønlandstrategi.

Vi har fortsat arbejdet med at udvikle dagpasningstilbuddene. Det er i 2014 bl.a. sket i form af arbejdet med at øge inklusionen, arbejdet med sociale normeringer og arbejdet med at udvikle dagplejen.

I 2014 har et særligt tema været at blive bedre til at inddrage borgerne i indsatsen. Vi begynder nu at se resultaterne af dette. Vi har samtidig fået mere fokus på borgerens samlede situation og på at styrke det tværfaglige samarbejde.

Forebyggelse handler om det lange seje træk og om at være tæt på borgerne i hverdagen. Det gælder ikke mindst på børn og unge-området, i boligområderne, i forhold til udsatte borgere og i forhold til at sikre unge uddannelse. Betydningen ses af, at Aalborg Kommune i 2014 havde meget lave udgifter til offentlig forsørgelse.

Her kan vi se tilbage på et år, hvor bundlinjen holder. Selvom der kommet nye bolde i luften, så vi været i stand til at sikre både trivsel og resultater. Som denne årsberetning viser, er der blevet arbejdet professionelt med de mål, som vi har sat os for året, og på størstedelen af områderne har vi opnået gode resultater.

Derfor skal der lyde en stor tak til alle ansatte i Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen.

Med venlig hilsen

Mai-britt Iversen  
rådmand

Arne Lund Kristensen  
direktør

## Introduktion til årsberetningen

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen er til for borgerne. Så kort kan det siges. Borgerne skal derfor opleve, at de i forvaltningen møder en kvalificeret indsats. Dette sker ved, at der arbejdes systematisk med at sætte realistiske men ambitiøse mål. Der følges systematisk op på resultaterne, og derigennem opnås læring og viden om, hvad der virker. Det sker i et tæt samspil med politikere, ledere og medarbejdere på området.

Hvert år fastsættes de overordnede mål for forvaltningen i ”Mål og Strategier”. Der arbejdes derefter systematisk med at omsætte disse mål i de enkelte enheder. Hver enhed arbejder således henover året med målstyring i forhold til de opstillede mål. Årsberetningen skal ses som den overordnede opsamling på hovedmålene i året.

### Forvaltningens rolle og dets kerneopgaver i 2014

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningens mission er at skabe rammerne for et godt hverdagsliv for borgerne, og herunder særlige indsatser for dem med svære livsbetingelser.

Denne mission er nært knyttet til de kerneopgaver, der løses i forhold til borgerne og virksomhederne:

- Pædagogiske dagtilbud for børn i 0 - 5 års alderen
- Sundhedsfremme og forebyggelse på sundhedsområdet
- Indsatser for børn, unge, familier og udsatte voksne med særlige behov
- Vejledning og tilbud på social- og beskæftigelsesområdet
- Bevilling af ydelser
- Job- og uddannelsessøgende vejledes og formidles i job og uddannelse
- Servicering af virksomheder omkring rekruttering, opkvalificering og fastholdelse af personale.

Den røde tråd i forvaltningens arbejde i 2014 har været at leve op til værdierne: Professionalisme, kompetenceudvikling, engagement og samarbejde/respekt.

### Nye overordnede mål

Et gennemgående tema i 2014 var at styrke det borgerrettede fokus og i højere grad have fokus på en helhedsorienteret indsats. Det sidste indebar et særligt fokus på tværfagligt samarbejde.

For i højere grad at koble det tværgående perspektiv med løsningen af forvaltningens kerneopgaver, blev der i 2014 som noget nyt fastsat seks overordnede mål:

1. Borgerinddragelse
2. Sundhed og trivsel
3. Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats
4. Professionel ledelse
5. Innovation og digitalisering
6. Kvalitet og faglighed i ydelserne.

For at synliggøre dette tværgående perspektiv er årsberetningen for 2014 derfor opdelt efter de seks overordnede mål. I hvert afsnit præsenteres kort disse. Der beskrives nogle eksempler på indsatser inden for målet. Derefter er der en oversigt over resultaterne for samtlige mål i 2014.

## Borgerinddragelse

*Et centralt udviklingspunkt i hele forvaltningen har været øget inddragelse af borgerne. Inddragelse betyder, at vi sammen med borgeren får lavet bedre og mere holdbare løsninger. Som fagprofessionelle kan vi nemlig let overse ting, som borgeren ser. Der er i 2014 høstet en række gode erfaringer med inddragelse.*

### Eksempler på initiativer i 2014

#### **Forældreinddragelse er vejen frem**

I de seneste to år har der været særligt fokus på inddragelse af forældrene i deres børns udvikling, læring og trivsel. Derfor er der blevet arbejdet med at sikre, at der samarbejdes med alle forældre om dette. Erfaringen er, at det ikke kun gavner det enkelte barn, men også fællesskabet.

Som led i dette har Udviklingsafsnittet for børn og unge afholdt kurser for det pædagogiske personale omkring metoder til at opbygge forældre-netværk. Disse netværk giver forældre mulighed for at mødes om et tema, som f.eks. forælderrollen eller børneopdragelse. I dagtilbuddene blev der i 2014 taget hul på kurser for nyvalgte forældrebestyrelser om forældrenes rolle i bestyrelsesarbejdet.

Dagplejen har i løbet af året arbejdet med udvikling af en ny procedure for forældreinddragelse i forbindelse med opstart i dagplejen.

#### **Familiens egne ressourcer sættes i centrum**

Gennem de seneste par år er opmærksomheden på rådgivernes rolle i samspillet med udsatte familier blevet skærpet. Rådgiverne skal ikke være eksperter, der overtager ansvaret fra familien for de ting, som er vanskelige. De skal i stedet være katalysatorer og samarbejde med familierne om at finde de rigtige løsninger. Rådgiverne skal derfor arbejde mere inddragende og ressourceorienteret.

Denne udvikling er bl.a. igangsat ved teamledernes undervisning af rådgiverne i udvikling af myndighedsrollen. Det drejer sig om metoder til inddragelse af såvel barnet eller den unge som resten af familie. Det er f.eks. undervisning i "Signs of Safety" og i god sagsbehandling.

Samtidig er der igangsat en undersøgelse af overgangen fra børne- til voksenområdet. Målet er at få et billede af borgernes egne oplevelser af forløbet i deres sag. Undersøgelsen forventes færdiggjort første halvår af 2015.

#### **Dialogbaseret visitation giver bedre anbringelsesforløb**

Forskning på anbringelsesområdet indikerer, at jo mere inddragelse der sker i visitationen til en foranstaltning for et barn eller en ung, jo færre sammenbrud sker der i anbringelsesforløbene.

Erfaringerne fra de dialogbaserede visitationsmøder, der har været afholdt i 2014, er, at disse har en positiv effekt i form af færre afbrudte anbringelser. Samtidig bliver de unge bevidste om, at det er en mulighed for at få indflydelse på egen situation og at fremsætte ønsker. Det giver et klarere og mere nuanceret billede af den unges ressourcer og egen indstilling til anbringelsen. Dermed opnås, at den unge og forældrene har større forståelse for og påtager sig mere ejerskab i forhold til anbringelsen. Det letter samtidigt inddragelsen af den unges øvrige netværk – private eller professionelle.

Der arbejdes videre med de gode erfaringer, og Visitationen vil videreformidle dette til Familieplejen.

### **Jobcentret bringer borgerens ressourcer i spil**

Borgerinddragelse er et centralt element i reformerne på beskæftigelsesområdet. Udgangspunktet er, at der fokuseres på ressourcerne hos den enkelte borger, så borgeren selv får en aktiv rolle i at komme i arbejde eller uddannelse.

Alle medarbejdere med borgerkontakt har været på kursus i borgerinddragelse og den ressourceorienterede tilgang. Det er en del af Jobcentrets plan for kompetenceudvikling, at alle nyansatte med borgerkontakt kommer på kursus i dette. I 2014 har der således været 210 medarbejdere været på kursus.

Jobcentret har fra slutningen af 2014 deltaget i det såkaldte "*Empowermentprojekt*". Projektet retter sig mod aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Denne gruppe har udover ledigheden en række personlige, helbredsmæssige og sociale problemer. Forventningen er, at borgerne i højere grad bliver mere aktive ved selv at sætte mål for indsatsen, selv at beslutte hvilke tilbud, de vil deltage i og selv bestemme tidspunktet for samtale på Jobcentret.

### **Tættere samarbejde med virksomhederne**

Jobcentret har i 2014 iværksat en proces, der markerer et paradigmeskifte i Jobcentrets samarbejde med virksomhederne. Processen omkring løber i hele 2015.

Formålet er, at samarbejdet med virksomhederne generelt styrkes, og at den virksomhedsrettede indsats i højere grad indgår i hele jobcentrets indsats.

Fokus vil være på at kende virksomhederne og deres behov. Virksomhederne skal se Jobcentret som en attraktiv samarbejdspartner i forhold til rekruttering, fastholdelse og kompetenceudvikling.

### **Brugermålinger giver ny viden**

Frem for at bygge på fornemmelser og enkeltudsagn, så giver brugermålinger en værdifuld viden om brugernes oplevelse af f.eks. inddragelse og effekt af indsatsen. Derfor er der i 2014 er der gennemført flere brugermålinger.

På Rute 42, der er et tilbud til psykisk sårbare unge, svarer 86 %, at de i høj grad eller i nogen grad bliver inddraget og hørt i forhold til deres egen sag.

Ligeledes svarer 86 %, at Rute 42 hjælper dem i kontakten til andre instanser. Progressionsmålinger hos deltagerne i Rute 42 viser samtidig, at der sker en positiv udvikling i forhold til at mestre egen hverdag, hashmisbrug og at kunne klare en uddannelse m.fl.

Profilteamet i Sygedagpengehuset arbejder med afklaring af sygemeldte. 87 % af deres deltagere svarer, at det har været rigtig godt eller bare godt at deltage i forløbet.

I "*Aktiv Hurtigere Tilbage*", som er et tilbud til sygemeldte under Projektafsnittet, svarer 80 % af deltagerne, at forløbet i høj eller i nogen grad har givet viden og værktøjer til at håndtere det fremtidige arbejdsliv.

En undersøgelse blandt deltagerne i Sundhedsplejens kursus til førstegangsfødende "*Hånd om barnet*", viser, at forældrene finder indholdet i undervisningen relevant. Kurset scorer således 4,4 ud af 5 mulige.

De gennemførte målinger kan bidrage til at øge værdien af indsatsen for borgerne.



## Mål og resultater i forhold til borgerinddragelse

Målene i 2014 var:	Resultater
At sikre, at der samarbejdes med alle forældre om deres børns udvikling, læring og trivsel.	Forældreinddragelse er et centralt spor i udviklingsplanen for dagtilbudsområdet og indgår i arbejdet inden for alle afdelinger.
At borgere, som kommer i berøring med familiegupperne, skal opleve sig inddraget i egen sag.	Der er iværksat en evaluering af borgerens egen oplevelse af dette ved overgang fra børne- til voksenområdet. Resultat foreligger i 2015.
At etablere mere langtidsholdbare løsninger for barnet/den unge i de igangsatte anbringelsesforløb via den dialogbaserede visitation og derigennem i højere grad forebygge sammenbrud i anbringelserne.	Fagligt set er indsatsen løftet ved, at rådgiverne er blevet undervist i inddragelse via metoden " <i>Signs of Safety</i> ".
At der i mødet med borgeren i Jobcentret arbejdes med udgangspunkt i en ressourceorienteret tilgang og ud fra en fælles metodik	Der er med gode erfaringer arbejdet med en dialogbaseret visitation i 2014.
At øge samarbejdet med virksomhederne	Alle medarbejdere med borgerkontakt har været på kursus i borgerinddragelse og anvender den ressourceorienterede tilgang. Som led i at sikre dette kommer alle nye medarbejdere på kurset.
	De første spadestik til en ny virksomhedsstrategi blev taget i 2014, og arbejdet med udviklingen og implementeringen af en ny virksomhedsstrategi vil for alvor tage fart i 2015.

## Sundhed og trivsel

*Sundhed og trivsel er en forudsætning for såvel et godt arbejdsliv som et godt hverdagsliv. Arbejdet med at øge sundhed og trivsel har i 2014 haft to vinkler: En ekstern og en intern – dvs. en borgerrettet og en medarbejderrettet del.*

### Eksempler på nye borgerrettede tiltag i 2014

*Sundhedsaspektet i mødet med borgerne er blevet meget bredere i de seneste år. Fra tidligere primært at handle om sundhedspleje, misbrugsbehandling og tandpleje indgår det nu i næsten alle aspekter af forvaltningens arbejde.*

#### Hånd om barnet

Det er altid en stor omvæltning at være nybagte forældre. Samtidig har en del forældre ikke det netværk umiddelbart omkring sig, som tidligere generationer havde. Desuden er der behov for mere fokus på fædrenes rolle i barnets tidlige liv.

I juni 2014 startede det første hold af førstegangsførelse på "Hånd om Barnet" - Aalborg Kommunes forældrekursus. Kurset er inspireret af konceptet "Familieiværksættere".

Der er ved udgangen af 2014 igangsat 13 kursusforløb, hvor der deltager 10 forældre pr. forløb. Planen er, at der fremover hvert år skal iværksættes ca. 100 nye kursusforløb.

Kurset starter midt i graviditeten og løber over godt 1½ år. Til afviklingen af kurserne er der opbakning og deltagelse fra private samarbejdspartnere: Banker og advokater, det regionale jordemodervæsen og en lang række kommunale samarbejdspartnere.

#### Tandsundhed bedre end landsgennemsnittet

Sunde tænder igennem livet er en central del af en høj livskvalitet både for børn og voksne. Der arbejdes derfor med at forbedre tandsundheden for børn og unge i Aalborg Kommune. Det har båret frugt. Andelen af unge, som har helt sunde tænder, er steget i 2014. Således har 60 % af de 15-årige og 45 % af de 18-årige helt sunde tænder. Det ses også et fald i antallet af tandflader skadet af caries. Tandsundheden for børn og unge i Aalborg Kommune er faktisk på alle parametre bedre end landsgennemsnittet - og Aalborg kan måle sig med de bedste af de store kommuner.

#### Frokostordninger udbredes i daginstitutionerne

I 2014 har der været foretaget valg til fleksibel frokostordning blandt kommunens 0-5 års institutioner. Det er forældrebestyrelserne i institutionerne, der har kompetencen til at træffe valget. Resultatet er, at 11 nye institutioner får en fleksibel frokostordning pr. 1. august 2015. Således er der nu ca. 34 % af kommunens 0-5 års institutioner, som har en fleksibel frokostordning.

#### Sundhed et element i at komme i job

En del ledige, sygemeldte og personer med nedsat arbejdsevne har brug for en tværfaglig indsats, der inddrager sundhedsområdet.

Jobcentret har derfor også i 2014 haft fokus på at udvikle samarbejdet med sundhedssystemet. I den forbindelse deltager Jobcentrets medarbejdere sammen med sundhedsfagligt personale i forskellige forums,

hvor samarbejdet bliver drøftet. Det medvirker til et styrket samarbejde og en større viden om hinanden, som kan blive anvendt i den konkrete sagsbehandling. Jobcentret har også et tæt samarbejde med Sundhedscentret om konkrete forløb til borgerne, f.eks. forløbene *"Lær at leve med"* og *"Mestringsforløbet"*. Også i de såkaldte rehabiliteringsteams har Jobcentret og Socialafdelingen et tæt samarbejde med sundhedssystemet. Medarbejderne fra Sundheds- og Kulturforvaltningen og sundhedskoordinatorer fra Region Nordjylland er repræsenteret i teamene.

### Flere med misbrug kommer i behandling

Tilbage i 2012 blev der sat fokus på, at relativt få borgere med misbrug benyttede Aalborg Kommunes tilbud om behandling. I de seneste år er der blevet arbejdet med at udvikle tilgængeligheden og fleksibiliteten i tilbuddene.

Derfor har det fortsat i 2014 været et mål at få flere borgere til at bruge tilbuddene om behandling. Det er lykkedes. Således modtog ca. 190 borgere modtog misbrugsbehandling i 2014 mod ca. 160 borgere i 2013. Samtidig er antallet af henvendelser til *"Den Åbne Rådgivning"* steget fra ca. 670 i 2013 til ca. 780 i 2014.

## Mål og resultater i forhold til sundhed og trivsel for borgerne

Målene i 2014 var:	Resultater
At indarbejde indsatsen for bedre sundhed på 0-5 års området i alle perspektivplaner.	Indsatsen for at forbedre både den fysiske og psykiske sundhed har været drøftet i bestyrelserne og er indarbejdet i perspektivplanerne.
At etablere et sammenhængende og helhedsorienteret uddannelsesstilbud til alle førstegangsførelde inspireret af konceptet <i>"Familieiværksættere"</i> .	I 2014 startede <i>"Hånd om Barnet"</i> - Aalborg Kommunes forældrekursus. Der er afviklet 13 forløb med 10 deltagere på hver.
At få flere misbrugere til at modtage behandling i forhold til antallet i 2013.	Antallet er steget fra 157 borgere i misbrugsbehandling i 2013 til 191 borgere i 2014. Antallet af henvendelser til <i>"Den Åbne Rådgivning"</i> er i samme periode steget fra 668 til 781.
At fastholde og forbedre den positive udvikling med forbedret tandsundhed på alle årgange i forhold til niveauet i 2013.	Udviklingen fastholdes. Antallet af cariesskader faldt i 2014 samtidig med at andelen af unge med helt sunde tænder steg. Således har 60 % af de 15 årige og 45 % af de 18 årige helt sunde tænder.
At det gennemsnitlige niveau for tandsundheden skal være bedre end landsgennemsnittet.	Tandsundheden for børn og unge i Aalborg Kommune er på alle parametre bedre end landsgennemsnittet - og man kan måle sig med de bedste af de store kommuner.
At udvikle og systematisk følge op på Jobcentrets samarbejde med sundhedssystemet og herunder vurdere effekten af samarbejdet på de enkelte områder.	Jobcentret arbejder løbende med at udvikle samarbejdet med sundhedssystemet i forhold til blandt andet udvikling af konkrete tilbud, målrettet borgere, der har behov for en sundhedsrettet indsats.

## Eksempler på nye medarbejderrettede tiltag i 2014

*Forvaltningens udgangspunkt i 2014 var, at det at skabe resultater og samtidig sikre trivsel på arbejdspladsen er lige vigtige. Med trivsel er der fokus på både fysisk og psykisk sundhed.*

*Også i 2014 har tyngden i arbejdet ligget i arbejdsmiljøindsatsen og på at nedbringe sygefraværet.*

### Sygefravær

Forvaltningens samlede sygefravær i 2014 lå på 4,45 % (svarende til 11,56 dage) mod 4,26 % (svarende til 11,05 dage) i 2013. Der var altså tale om en lille stigning. Forvaltningen har således ikke nået målsætningen om, at niveauet for sygefraværet for 2014 ikke måtte overstige niveauet for 2013.

Fokus på nedbringelse af sygefraværet indgik i aftalen om kommunens budget for 2015. Det gav afsæt for en drøftelse i FMU og efterfølgende startskud til en proces i forvaltningens MED-udvalg om udarbejdelse af et idékatalog til nedbringelse af sygefraværet som supplement til allerede eksisterende indsats på området. Nedbringelse af sygefraværet kræver fortsat ledelsesmæssigt fokus. Som led i at udvikle redskaber til dette, indgår forvaltningen i 2015 i en række mini-projekter.

### Arbejdsmiljø

Også i 2014 har samspillet mellem trivsel og resultater været på dagsordenen. Der er blevet arbejdet med at omsætte social kapital til praksis, og løbende at "holde gryden i kog" omkring forebyggelse og trivsel. Forvaltningens konsulenter har i vid udstrækning understøttet dette arbejde ude på forvaltningens arbejdspladser.

I forhold til at forebygge og minimere antallet af arbejdsskader har målet været, at antallet af arbejdsskader med fravær i 2014 ikke måtte overstige niveauet for 2013. Dette mål er nået. Statistikken over arbejdsulykker viser, at der i 2014 blev anmeldt 300 arbejdsulykker mod 306 i 2013. I 2014 var 96 af disse med fravær, mens det i 2013 var 100.

## Mål og resultater i forhold til sundhed og trivsel for medarbejderne

### Målet i 2014 var:

At sikre, at niveauet for sygefraværet i 2014 ikke overstiger sygefraværet i 2013.

At have et fortsat særligt fokus på samspillet mellem trivsel og resultater. Endvidere at forebygge og minimere antallet af arbejdsskader med fravær.

### Resultater

Der var i 2014 et samlet sygefravær for året på 4,45 %, hvilket er en anelse over sygefraværet i 2013 på 4,26 %. Målet er således ikke opfyldt.

Der blev i 2014 anmeldt 300 arbejdsulykker mod 306 i 2013.). Heraf var 96 med fravær mod 100 i 2013. Målsætningen er opfyldt.

## Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats

*Forebyggelse har længe været et centralt indsatsområde for forvaltningen. Ved at handle hurtigt og rettidigt er det muligt at forebygge, at problemerne vokser sig store.*

*Borgeren ser ikke verdenen ud fra kommunens organisering. Der skal derfor være fokus på helhed i de enkelte indsatser. Ved at trække på flere fagligheder opnås på mange områder en højere effekt af indsatsen. Derfor er der også i 2014 blevet arbejdet med at øge koordineringen og indsatsen på tværs af de forskellige sektorer. Det gælder både internt i forvaltningen og eksternt i forhold til andre samarbejdspartnere.*

### Eksempler på initiativer i 2014

#### **Styrket inklusion i dagpasningstilbuddene**

Alle børn har ret til en hverdag, hvor de oplever sig betydningsfulde og holdt af. Det er først og fremmest det, som inklusion handler om.

Målet i 2014 var, at et øget fokus på inklusion i pasningstilbuddene skulle kunne ses i form af færre børn, der havde behov for støtteindsats, færre børn der udsatte skolestarten og færre børn, der optager to pladser i dagplejen.

Vægten er nu flyttet fra indsatser, der gives i forhold til det enkelte barn over til helhedsindsatser. Det har fra 2013 til 2014 betydet et fald fra 295 til 216 i antallet af individuelle indsatser. Det svarer til et fald på 28%. Samtidig tildeles individuelle tilbud nu i højere grad til de børn, der har behov for en indsats i længere tid. Tidligere var det børn med behov for en kortere indsats. Disse inkluderes nu i stedet for i højere grad i institutionerne.

I dagplejen blev der i 2014 ansat 3 tilsynspædagoger, der er uddannet specielt i at kunne rådgive dagplejere, der passer børn med særlige behov.

Antallet af børn, der udsætter skolestarten har været støt faldende de sidste 3 år. I 2011 fik 162 børn udsat skolestarten. I 2014 var dette reduceret til 129. Samtidig har antallet af børn i de nævnte årgange været stort set uændret.

#### **Sociale normeringer**

Med indførelsen af sociale normeringer i 2014 blev der mulighed for at skabe mere lige vilkår mellem daginstitutionerne ved at tilføre ekstra personale til 10 udvalgte institutioner. Indsatsen i 2014 har vist, at der er gode erfaringer i de institutioner, der har fået sociale normeringer. Det fremhæves særligt, at der er blevet bedre muligheder for at dele børnene op i mindre grupper, hvor personalet bedre kan understøtte børnenes lege og interessefelter, som er afgørende for deres motivation til læring.

#### **Det tværfaglige forebyggende arbejde på børn og unge-området**

På børn og unge-området har der i 2014 været igangsat en række aktiviteter for at styrke det forebyggende arbejde på tværs af forvaltningerne.

For eksempel er der på alle skoler i Aalborg Kommune gennemført rusmiddelseminarer for 8. klassesettrin og rusmiddelugen for 6. klassesettrin, som er et led i den nye skolereform. Her indgår medarbejdere fra fritidscentre i en generel forebyggende indsats omkring rygning, alkohol og rusmidler.

Endvidere har SSP-sekretariatet indgået et samarbejde med Socialstyrelsen om et helhedsorienteret forebyggelseskoncept mod ekstremisme og radikaliserings. Andre eksempler på tværgående forebyggende arbejde er indsatsen mod doping og motorlæreprojektet.

### **Reducere kriminalitet udført af børn og unge**

I 2014 har der været en række aktiviteter med det sigte at reducere kriminaliteten blandt børn og unge i Aalborg Kommune.

Regeringen har opstillet en målsætning om, at andelen af 15-17-årige udsatte unge, der modtager en fældende strafferetlig afgørelse skal reduceres til højst 9 % i 2020. Den seneste måling fra Aalborg (2011) viser, at det andelen da var på 11 %. Der findes ikke nyere tal.

Skal målet nås kræver det en bred tilgang, der handler om at arbejde mange parter sammen og komme hele vejen rundt om de unge.

Et eksempel er Ungecentret "Skuret", der blev oprettet i 2014 i Løvvangsområdet og har ca. 100-125 brugere. En gruppe unge over 18 år havde ikke noget sted at gå hen og opholdt sig forskellige steder i bydelen. Resultatet var utryghed blandt de øvrige beboere. Det blev starten på et tæt samarbejde mellem bl.a. fritidscentre, politi, skoler, praktikcoach og Sundby-Hvorup Boligselskab. Indsatsen har bidraget til at skabe mere ro i bydelen.

Fritidscentre har i 2014 igen haft et stort fokus på det kriminalitetsforebyggende gennem opsøgende gadeplansarbejde. Forebyggelse af kriminalitet indgår også som del af den opsøgende gadeplansindsats i Midtbysjakked. Det samme gælder SSP+ indsatsen.

### **Styrket samarbejde med de frivillige organisationer**

Samarbejdet med frivillige organisationer øger mangfoldigheden i tilbuddene for alle børn og unge. Det gælder ikke mindst de børn og unge, der har det sværest. Tanken er ikke, at de frivillige skal eller vil tage arbejdet fra de kommunale medarbejdere, men de skal ses som et supplement og en optimering af indsatsen.

Center for Tværfaglig Forebyggelse har derfor arbejdet med at bygge bro til den frivillige verden. Der er således arbejde på, at de "professionelle" og de frivillige får øget kendskab til hinandens tilbud og muligheder. Dette er sket gennem afholdelse af foreningsmarkeder, en hjemmeside for samarbejdet med frivillige og en række konkrete projekter. Et af mange projekter er "Styrket indsats for økonomisk vanskeligt stillede børn i Aalborg Øst". Heri er indgået et samarbejde mellem 2 daginstitutioner og 1 idrætsforening om tilbud til 5-6-årige børn fra familier, der ikke er foreningsvante.

### **Hurtig indsats for ved underretninger**

De senere års alvorlige enkeltcases om overgreb mod børn betød, at Folketinget pr. 1. oktober 2013 kom med den såkaldte "Overgrebspakke". Som led i denne skal alle underretninger vurderes inden for 24 timer. Aalborg Kommune iværksatte derfor en række nye tiltag for at sikre, at den nye frist blev overholdt.

Socialafdelingen har foretaget en opfølgning, der viser, at 24 timers reglen overholdes i 99,6 % af alle tilfælde, når der ses på de aktive underretninger medio november 2014. Dette er et rigtig godt resultat og viser, at de nye arbejds gange fungerer. Socialafdelingen vil derudover arbejde videre med at sikre kvalite-

ten i arbejdet med underretninger. Særligt i forhold til modtagelserne har der været arbejdet med dette i 2014.

### **Indsætterne på det specialiserede Børne- og Ungeområde**

Siden 2008 har der været et stort pres på det specialiserede børneområde. Det betyder, at der er blevet arbejdet med konkrete initiativer, som imødegår dette og sikrer, at budgettet overholdes.

Det vigtigste har imidlertid været, at der samtidigt sker udvikling af det faglige arbejde og de anvendte indsatser, så disse har den bedst mulige effekt i forhold til at bedre børn og unges trivsel.

Der har på den baggrund været nedsat arbejdsgrupper på følgende områder:

- Sikkerhedsplaner/trivselsplaner
- Fleksible hjemmebaserede familiebehandlingstiltag
- Etablering af et centralt visitationsudvalg til tværfaglig vurdering af alle anbringelser af unge 16+ årige.

Arbejdsgrupperne har udarbejdet konkrete forslag til udmøntningen.

### **Uddannelseshuset – et nyt uddannelsesrettet ungemiljø**

Aalborg Kommune har bl.a. gennem ungestrategien i flere år haft fokus på at sikre, at flere unge får en uddannelse. Kontanthjælpsreformen gav anledning til at forstærke dette samarbejde. Konkret har det betydet, at Jobcenter Ung, Socialcenter Ung og Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU) i løbet af 2014 blev samlet i Uddannelseshuset.

Når de unge træder ind i Uddannelseshuset, er uddannelse og vejledning det helt centrale element i indsatsen. Indsatsen er således altid rettet mod at få de unge i Uddannelse. Indsatsen retter sig også mod at fastholde de unge, der er i gang med et uddannelsesforløb og dermed undgå frafald. Uddannelseshuset vil derfor i højere grad være synlig ude på uddannelsesinstitutionerne, således at eventuelle problemer kan tages i opløbet.

Det stigende fokus på uddannelse og indfasningen af kontanthjælpsreformen har betydet et fald i antallet af unge på offentlig forsørgelse. Således faldt antallet under 30 år på offentlig forsørgelse med 14 % fra januar 2013 til november 2014. I faktiske tal er der tale om en nedgang fra 4.925 til 4.253.

### **Flere kontanthjælpsmodtagere får opkvalificering i virksomhederne**

Kontanthjælpsreformen har betydet, at indsatsen for jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år skal have et stærkt jobfokus. Med jobparat menes, at den ledige ikke har andre problemer end ledighed.

Tilbuddene, der skal understøtte jobfokus er f.eks. jobsøgning, jobkonsulentindsats og virksomhedsplacering. Det har derfor været et mål for Jobcentret at øge antallet i virksomhedsplacering. Siden august 2014 har der i gennemsnit været 251 jobparate over 30 år i et virksomhedsrettet tilbud om måneden, hvilket ligger over målet på 225 personer.

Også borgere, der er i ressourceforløb og udsatte kontanthjælpsmodtagere med 2 års ledighed, fik i 2014 en ny mulighed for en placering på en ordinær virksomhed. Det gjaldt også borgere, der kun er i stand til at være på virksomheden i få timer. Som led i forsøgsprojektet "Virksomhedscenter Generation 2" kombineres en praktik på virksomheden med en mentor med tæt opfølgning fra Jobcentret. Det langsigtede mål er, at borgeren bliver afklaret og kommer i job eller uddannelse. Forsøget løber i 2014 og 2015.

### **Modtagelse af nye flygtninge**

I 2014 stod Aalborg Kommune for første gang i 10 år overfor at skulle modtage nye flygtninge. Det skete blandt med baggrund i situationen i Syrien. I alt modtog kommunen i 2014 51 flygtninge.

For at sikre en god en modtagelse lige fra ankomst og etablering i bolig over beskæftigelse til hverdagslivet for voksne og børn, blev det besluttet at udarbejde en fælles strategi for dette på tværs af forvaltningerne.

Der har været stor opbakning fra forvaltninger, Integrationsrådet og frivillige organisationer til arbejdet. Strategien er et godt afsæt for arbejdet i 2015, hvor Aalborg står til at modtage 587 flygtninge plus eventuelle familiesammenføringer.

### **Strategi for af grønlændere**

Aalborg Kommune oplevede i løbet af 2014 en stærk vækst i antallet af grønlændere, der tog ophold på forsorgshjem eller væresteder for hjemløse. Mange var kommet til Aalborg uden en klar plan og uden at kende danske samfundsforhold. Uagtet at de er danske statsborgere, har mange af dem de samme behov som de udlændinge, der kommer til Danmark.

Forvaltningen iværksatte derfor en velkomstpakke. Den består af et 3 ugers forløb for grønlændere der kommer direkte fra Grønland til Aalborg. Her bliver de afklaret i forhold til deres danskundskaber og får en bred vifte af information om det at bo i Danmark. Dette sker i tæt samarbejde med Det Grønlandske Hus, Kofoeds Skole, boligforeninger og de frivillige sociale organisationer.

### **Fokus på at forebygge at unge bliver hjemløse**

I Aalborg kommune er det politisk besluttet, at unge ikke skal tage ophold på forsorgshjem og varmestuer.

For at understøtte dette er der i 2014 iværksat "*Projekt styrket samarbejde om unge*" mellem Center for Voksne, Jobcentret og socialcentrene. For at styrke viden om socialt udsatte unge er der iværksat en kortlægning af gruppen, der forventes afsluttet april 2015. Center for Voksne arbejder desuden systematisk med "*Housing First*", der bygger på, at etablering i boligen er den første indsats i arbejdet med hjemløse borgere. Som et alternativ til unges ophold på forsorgshjemmet har Svenstrupgaard bl.a. etableret "*Housing First Light*"-boliger.

En mere overordnet problemstilling er, at kontanthjælpsreformen har haft den konsekvens, at der mangler billige boliger til unge. Derfor har forvaltningen helt fra starten haft fokus på netop dette område. Der er blevet arbejdet med at finde forskellige løsningsforslag på dette bl.a. i samarbejde med boligforeningerne.



## Mål og resultater i forhold til tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats

Målene i 2014 var:	Resultater
At opdatere Børne- og Ungepolitikken.	Børne- og Ungepolitikken er fortsat under udarbejdelse og vil ligge klar medio 2015.
At andelen af unge, der får en 9. klasses afgangsprøve, skal være højere sammenlignet med antallet i 2013.	Tal fra Skoleforvaltningen viser, at antallet af unge der fik mindst 2 i både dansk og matematik er faldet fra 89,9 % i 2013 til 88,8 % i 2014.
At reducere antallet af hjemløse i Aalborg Kommune i forhold til niveauet i 2013.	Målopgørelsen afventer en ny officiel tælling gennemført af SFI i første halvdel 2015. Denne kan sammenlignes med en lignende tælling fra 2013.
At reducere antallet af unge under 30 år, som opsøger varmestuerne mv.	Målet er, at ingen unge skal opholde sig på varmestuer mv. Som led i dette er bl.a. iværksat " <i>Housing First</i> "-strategien" samt kortlægning af gruppen.
At styrke det forebyggende arbejde på tværs af forvaltningerne på børne- og ungeområdet.	Der er et tæt samarbejde på tværs af forvaltningerne. Eksempler på dette er SSP-samarbejdet og afholdelse af rusmiddelseminarer i folkeskolen.
At reducere kriminalitet udført af børn og unge.	Der arbejdes både bredt forebyggende og målrettet i de områder, hvor der er problemer. Eksempler er SSP-samarbejdet, fritidscentrenes opsøgende gadeplansindsats, og konkrete boligsociale initiativer som f.eks. " <i>Skuret</i> " i Løvvangen. Den seneste opgørelse fra 2011 viste, at 11% af de udsatte unge havde begået kriminalitet. Målet er, at det højst er 9%.
At indgå nye formaliserede samarbejdsaftaler med frivillige aktører.	Der er i 2014 gennemført en række aktiviteter, hvor kendskabet til de frivillige foreninger og tilbud blandt de kommunale medarbejdere udbrede. Ligeledes er der indgået en række konkrete samarbejder og aftaler med foreninger, daginstitutioner og faglige organisationer.

## Målene i 2014 var:

At inklusionsindsatsen medfører en fortsat positiv udvikling på områder som eksempelvis støtteindsatser, antal skoleudsatte og antal børn, der optager 2 pladser i dagplejen.

At flere unge i Aalborg Kommune får en erhvervs-kompetencegivende uddannelse.

At sikre et stærkt jobfokus for jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år herunder brug af job-søgning, jobkonsulentindsats og virksomhedsplacering.

At videreudvikle den helhedsorienterede indsats for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år.

At begrænse tilgangen af personer til førtidspension.

At begrænse antallet af langtidsledige – dvs. ledige der har været ledige i min. 80 % af tiden inden for de seneste 52 uger

At nedbringe antallet af sygedagpengeforløb ved at få flere i arbejde

At de 10 udvalgte familier i "Projekt Heat" oplever, at de får en koordineret og helhedsorienteret indsats.

## Resultater

Der er sket en stigning i helhedsindsatserne, mens antallet af individuelle indsatser et år er faldet med 28%. Flere institutioner inkluderer nu flere af de børn, som tidligere fik en indsats i kort tid.

I dagplejen, er der i 2014 ansat 3 særligt uddannede tilsynspædagoger målrettet dagplejere, der passer børn med særlige behov.

På tre år fra 2011-14 er antallet af skoleudsatte børn reduceret med 20%.

Mere fokus på uddannelse og kontanthjælpsreformen har betydet, at antallet af unge under 30 år på offentlig forsørgelse faldet med 14 % fra 4.925 fuldtidspersoner til 4.253 fuldtidspersoner i perioden januar 2013 til november 2014.

Siden august 2014 har der i gennemsnit været 251 jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år i et virksomhedsrettet tilbud om måneden, hvilket der ligger over målet på 225 personer.

Antallet af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere faldet med 19 % fra 2.687 i januar 2014 til 2.179 i november 2014.

I 2014 har 249 borgere fået tildelt førtidspension i Aalborg Kommune, hvilket er et fald på 31 %, sammenlignet med 2013, hvor 350 borgere fik tildelt førtidspension i Aalborg Kommune.

Antallet af langtidsledige har været faldende igennem hele 2014. I november 2013 var der 1550 langtidsledige, og i november 2014 var der 1.466 langtidsledige, hvilket ligger meget tæt målsætningen om 1.423 langtidsledige ved udgangen af 2014.

Antallet af sygedagforløb er faldet med 6 % fra 4.759 forløb i oktober 2013 til 4.466 forløb i oktober 2014.

"Projekt Heat" er igangsat. Projektet løber frem til 31. dec. 2016 Der følges løbende op på resultaterne, og der laves midtvejsevaluering 2. halvår 2015.

<b>Målene i 2014 var:</b>	<b>Resultater</b>
At Socialafdelingen indgår en partnerskabsaftale med Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter.	Partnerskabsaftalen er langt i processen. Aalborg Kommune afventer pt. Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter.
At overholde 24 timers reglen i forbindelse med underretninger (overgrebspakken).	24-timersreglen er overholdt i 99,6 % af alle tilfælde, når der ses på de aktive underretninger medio november 2014.

## Professionel ledelse

*Kompetent ledelse er den vigtigste enkeltfaktor i udmøntningen af den flerårige udviklingsstrategi i forvaltningen. Det stærke fokus på god og professionel ledelse er videreført i forvaltningen i 2014. På denne måde opnås, at forvaltningen har et højt resultatniveau på bundlinjen samtidig med høj trivsel og fleksibilitet i organisation. God ledelse er helt afgørende for, at forvaltningen på lang sigt kan fastholde gode resultater.*

### Eksempler på initiativer i 2014

#### Generelt fokus på ledelse

Der har i 2014 været fokus på aktivt at arbejde med udviklingen af ledelse med solid forankring i Aalborg Kommunes ledelsesgrundlag samt forvaltningens eget værdigrundlag og ledelsespolitik – herunder at måle på ledelse.

Indsatsen har kunnet aflæses på den gennemførte ledervurdering, hvor det samlede resultat er 6,1 på den anvendte skala fra 1 til 7. Det ligger over forvaltningens mål på en gennemsnitlig ledervurdering på 6,0.

Et stort antal ledere er i gang med diplom i ledelse, og der arbejdes fortsat med forankring af metoderne jf. *"Virksomhedens Sociale Kapital"* og *"Leadership Pipeline"*-teorien.

Som led i Strategisk Lederudvikling er der gennemført behovsbestemte understøttende aktiviteter i form af samtaler med enkeltpersoner og grupper, procesfacilitering og undervisning.

#### Kompetenceudvikling for medudvalgene.

Der er afholdt kursus for alle medlemmer af forvaltningens Lokal-Med-udvalg (LMU) samt Personalemøder med MED-status (PMU). Kurset *"Kommunikation og Forandringer"* var tilrettelagt specifikt for Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen og udgjorde *"udviklingsmodulet"* i den samlede MED-uddannelse i Aalborg Kommune.

## Mål og resultater i forhold til professionel ledelse

Målene i 2014 var:	Resultater
At foretage en opfølgning på og en omsætning af resultaterne på Klimamålingen 2013 i forvaltningen.	<p>Opfølgningen i forhold til resultater af klimamålingen har omfattet drøftelser på alle niveauer i MED-systemet og har særlig haft fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Styrkelse af udviklingen i forhold til medarbejdere og ledere</li> <li>- Arbejdstilrettelæggelse og herunder metoder og praksis for prioritering og organisering af opgaverne</li> <li>- Systematisk opfølgning i forhold til krænkelse, hvor dette har forekommet.</li> </ul>
At det gennemsnitlige resultat af ledervurderingerne i 2014 som minimum skal være på værdien 6,0 på 7-trinsskalaen.	Målet om en gennemsnitlig ledervurdering på 6,0 er opnået. Det samlede resultat er 6,1 på den anvendte skala fra 1 til 7.
At alle medlemmer af forvaltningens Lokal-MED-udvalg (LMU) og Personalemøder med MED-status (PMU) gennemfører kurset "Kommunikation og forandringer" i første halvdel af året. Herefter vil øvrige MED-medlemmer skulle gennemføre det.	Der er afholdt kursus for alle medlemmer af forvaltningens Lokal-Med-udvalg (LMU) samt personalemøder med MED-status (PMU). Kurset " <i>Kommunikation og Forandringer</i> " var tilrettelagt specifikt for Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen og udgjorde "udviklingsmodulet" i den samlede MED-uddannelse i Aalborg Kommune.
At en genforhandlet MED-aftale for Aalborg Kommune er implementeret i forvaltningen inden udgangen af 2014.	En genforhandlet MED-aftale for Aalborg Kommune er i løbet af 2014 blevet implementeret og administreres nu lokalt på arbejdspladserne i forvaltningen.
At implementere de nye overenskomster og aftaler for 2013 inden udgangen af 2014	Forvaltningen har implementeret alle nye overenskomster og aftale for overenskomståret 2013 i løbet af 2014, uden at det har givet driftsforstyrrelser.

## Innovation og digitalisering

*I 2014 har der været en lang række tiltag i forhold til at udvikle digitale løsninger, der understøtter kontakten med borgerne og ofte med henblik på at fremme selvbetjening. Andre initiativer har primært taget udgangspunkt i at understøtte sikker sagsbehandling.*

### Eksempler på initiativer i 2014

#### Mininstitution styrker kommunikationen med forældrene

Alle daginstitutioner har i anden halvdel af 2014 taget "MinInstitution" i brug, og hermed er der nu mulighed for digital kommunikation med forældrene. "MinInstitution" er blevet modtaget positivt af forældre og personale. Det indebærer også, at en række administrative arbejdsopgaver er digitaliseret.

Barnets stamkort er lagt ind i systemet og forældrene tjekker barnet ind og ud, når det afleveres og hentes. Gennem systemet er der også en række muligheder for at sende beskeder, melde barnet syg, lave legeaftaler m.v. Desuden er der nu oprettet en hjemmeside for alle daginstitutioner.

#### Styrket digital samspil på sundhedsområdet

Målet for 2014 var at implementere et nyt system til registrering og journalisering af sundhedsdata. Aalborg Kommune har implementeret et nyt system til registrering og journalisering af sundhedsdata for børn. Det er nu muligt at kommunikere digitalt med praktiserende læger og sygehusene på lige fod med de øvrige nordjyske kommuner. Samtidig giver systemet forældre elektronisk adgang til børnenes data, så kommunen nu også opfylder denne nationale målsætning.

#### Godt på vej til at have implementeret ICS og DUBU

I Socialafdelingen har der på børne- og ungeområdet været arbejdet med at implementere den socialfaglige metode "Integrated Children's System" (ICS) og IT-systemet "Digitalisering for Udsatte Børn og Unge" (DUBU). Ved årets slutning var status, at alle myndighedsrådgivere var undervist i den nye socialfaglige metode ICS, og superbrugerne var undervist i DUBU. Dertil kommer, at der er planlagt info møder i 2015 til samarbejdspartnerne, herunder bl.a. skoler, døgninstitutioner m.fl., og det er planlagt, at alle myndighedsrådgivere undervises i DUBU fra marts – maj 2015. Dermed vil alle børnesager være elektroniske.

#### Voksenudredningsmetoden (VUM)

På voksenhandicapområdet blev der i socialcentre sidst på året indført såvel ny socialfaglig metode i form af voksenudredningsmetoden (VUM), som nyt IT-system EKJ. Socialcentre benytter dermed samme metode og system som Ældre- og Handicapforvaltningen og hovedparten af de øvrige kommuner.

Det betyder lettere kommunikation og oversendelse af sager i forhold serviceloven. Der er i 2014 gjort et stort arbejde i forhold til at optimere systemet i forhold til rådgivernes behov. Målet har været at gøre systemet så administrativt let at arbejde med som muligt med henblik på at minimere tidsforbruget ved sagsbehandlingen. Justeringer og tilpasninger fortsætter ind i 2015.

#### Selvbetjeningsløsning på kontanthjælpsområdet

Ansøgning om kontanthjælp/uddannelseshjælp er i 2014 blevet lanceret som en ny selvbetjeningsløsning. Borgerne kan nu hjemmefra i fred og ro udfylde og indsende deres ansøgning, vedhæfte relevante bilag og aflevere den til forvaltningen på et tidspunkt de selv bestemmer!

Generelt har det været en succes og blevet taget godt i mod. Afhængigt af om borgeren er over eller under 30 år modtages og behandles ansøgningerne 2 steder i forvaltningen. Her har alder måske ikke overraskende en betydning. I Uddannelseshuset, hvor de unge under 30 år henvender sig, modtager man helt op til 90% af alle ansøgninger digitalt. I Ydelses- og socialcentret, hvor det er de over 30 årige, er det "kun" ca. 50% af ansøgningerne.

Begge steder har man i modtagelsen etableret "borger-pc", så man kan guide de borgere, der henvender sig personligt og hjælpe dem med at udfylde en elektronisk ansøgning på stedet. Udover at guide borgerne gennem systemet bruges der også tid på at hjælpe borgere med at få erhvervet et NemID.

### **Borgerne booker selv samtaler**

I 2014 tog Jobcentret hul på implementeringen af selvbookningssystemet "*Planner*". Det indebærer, at borgerne selv skal booke jobsamtaler. Både modtagere af a-dagpenge, kontanthjælp, uddannelseshjælp og sygedagpenge skal fremover i større eller mindre omfang anvende dette system. Implementeringen af "*Planner*" vil for alvor ske i 2015.

### **Nyt økonomisystem sat i drift**

Økonomaafsnittet har sammen med de øvrige forvaltninger arbejdet med at blive klar til at sætte kommunens nye økonomisystem "*Prisme*" i drift pr. 1. januar 2015. Det har krævet en omfattende uddannelsesaktivitet. Således er der i sidste del af 2014 gennemført uddannelse af såvel superbrugere som slutbrugere af "*Prisme*". Endvidere er alle ledere nu uddannet til at udføre deres økonomiske ledelsestilsyn elektronisk i "*Prisme*". Derudover har det krævet opsætning af kontoplaner, autorisationer mv.

### **Implementering af nyt lønsystem**

I 2014 er der blev arbejdet med kommunens nye lønsystem, som allerede ultimo 2014 blev sat i drift, samtidig med at KMD Opus blev taget ud af drift januar 2015. Det er Ledelsessekretariatets personaleteam, der sammen med kommunens øvrige personafsnit og det fælles lønkontor har stået for dette. Udover arbejdet med at få konverteret data og personoplysninger, er der afviklet uddannelsesforløb for ledere og administrative medarbejdere. Derudover gennemfører Personaleteamet sidemandsoplæring af ansatte, som skal forestå indberetningen på lønsystemet. Arbejdet fortsætter ind i 2015.

### **Alle dokumenter er nu elektroniske**

I 2014 afsluttede forvaltningen indførelsen af KMD-Sag EDH på alle borger-sager. Det betyder, at breve og journalnotater nu er rent elektroniske. Det gør det muligt at få ét samlet overblik over borgerens sager i forvaltningen. Det er dog også blevet tydeligt, at der er områder i forvaltningen med ønsker til journalsystemet, som ikke kan dækkes af KMD-Sag. Der arbejdes videre med at løse disse udfordringer.

## Mål og resultater i forhold til innovation og digitalisering

Målene i 2014 var:	Resultater
At implementere et nyt system til registrering og journalisering af sundhedsdata.	Systemet er implementeret.
At forbedre kommunikationen med forældrene på dagtilbudsområdet, bl.a. via nye IT-løsninger.	Alle daginstitutioner har i anden halvdel af 2014 taget " <i>MinInstitution</i> " i brug.
At styrke Jobcentrets digitale kommunikation med borgere og virksomheder på en måde, der understøtter sagsbehandlingen.	I 2014 er Jobcentret påbegyndt implementeringen af " <i>Planner</i> ", som er et nyt selvbookningssystem, hvor borgerne selv skal booke jobsamtaler.
At implementere DUBU i familiegrupperne, således alle nye børnesager bliver elektroniske i løbet af 2014.	Der er i 2014 foregået et massivt arbejde for at gøre klar til implementeringen. Dette arbejde afsluttes i foråret 2015. Herefter er alle børnesager elektroniske.
At implementere IT-systemet KMD EKJ samt voksenudredningsmetoden (VUM) i Socialcentre i løbet af 2014.	Såvel KMD EKJ og VUM var indført ultimo 2014.
At de plansatte afdelinger: Center for Børn, Unge og Familier og Center for Voksne ved udgangen af 2014 har fået KMD Sag Edh og anvender det i den daglige sagsbehandling.	I 2014 afsluttede vi indførelsen af KMD-Sag EDH på alle borgersager.
At præsentere de erfaringer, der henover 2013 er gjort i forbindelse med afviklingen af et pilotprojekt omkring brugen af talegenkendelse.	Talegenkendelse er evalueret. Det kan indtil videre fortsat afprøves eller bruges som hjælpemiddel. Det er op til den nærmeste leder at vurdere, om der er brug for dette.
At alle forvaltningens brugere af e-Doc overgår til version 4 i løbet af 2014.	Dette er sket.
At opnå de, af KL, fastsatte måltal på 80 % for brugen af selvbetjeningsløsningerne i forhold til " <i>Ansøgning til begravelseshjælp</i> ", " <i>Ansøgning til lån til betaling af ejendomsskat</i> " og " <i>Pladsanvisningen Online</i> ".	Der er ikke lavet opfølgning på ansøgning om Begravelseshjælp idet området overgår til Udbetaling Danmark pr. 1. maj 2015. For de to øvrige selvbetjeningsløsninger modtages i praksis alle ansøgninger digitalt gennem selvbetjeningsløsninger
At etablere en ny hjemmeside for Aalborg Kommune.	Ny hjemmeside er taget i brug i løbet af 2014.
At implementere en ny designlinje til både digitale og trykte medier.	Ny designlinje er taget i brug i løbet af 2014.



## Kvalitet og faglighed i ydelserne

*I 2014 er der blevet arbejdet med at sikre den faglige kvalitet i udførelsen af kerneopgaverne, dels via systematisk kvalitetsudvikling og dels ved løbende vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes faglige kompetenceniveau.*

### Eksempler på initiativer i 2014

#### Styrket kvalitet i sagsbehandlingen

Sikker sagsbehandling er centralt i forhold til at sikre borgernes retssikkerhed. Derudover kan manglende overholdelse af regler og instrukser føre til udgifter for kommunen. Kernen i at sikre dette er kvaliteten, systematikken og læringen i det ledelsestilsyn, der udøves ved den enkelte leder. Dette følges op af revisionens gennemgang af sagsbehandlingen. Der var i 2014 ros fra revisionen. Deres gennemgang af regnskab 2013 viste, at der har været markant fald i antallet af fejl både i forhold til manglende opfølgning, manglende rettidighed og herunder fejl af refusionsmæssig betydning.

#### Gode erfaringer med nye koncepter for pædagogisk tilsyn

Siden 2013 er der blevet indført koncepter for pædagogisk tilsyn i dagtilbud og dagplejen. I den forbindelse blev det besluttet at evaluere på dette i 2014. Erfaringerne er overordnet set gode, og det er tydeligt, at koncepterne i modsætning til tidligere bidrager til at forbedre kvaliteten i tilbuddene. Det skyldes bl.a., at der nu arbejdes med en dybdegående selvevaluering, som resulterer i øget læring og udvikling af indsatsen. Derfor videreføres koncepterne i 2015 med fortsat fokus på, om koncepterne sikrer tilstrækkelig kontrol og udvikling.

#### Tilsyn er fundament for fortsat faglig udvikling

Der er i 2014 etableret et godt samarbejde med Socialtilsyn Nord, der fører tilsyn med tilbud til brugere med særlige behov. Alle tilbud modtog i 2014 mindst ét tilsyn fra Socialtilsynet, hvor der med udgangspunkt i Socialstyrelsens nye kvalitetsmodel for socialtilsyn kunne konstateres god kvalitet i fagligheden. De anbefalinger, som tilsynene har givet anledning til, er der efterfølgende blevet handlet på.

For de tilbud, der fortsat er omfattet af tilsyn fra den eksterne leverandør, er der ligeledes blevet handlet på anbefalinger i forbindelse med tilsynene. Dialogen og samarbejdet med den private leverandør vurderes fortsat at være værdifuldt og bidrager til fastholdelse og udvikling af fagligheden og kvaliteten i tilbuddene.

#### Kvalitet i sagsbehandlingen i familiegupperne

Der har gennem de seneste år været arbejdet intenst med at sikre en god sagsbehandling i børnesagerne i familiegupperne. Et af fokuspunkterne har været 8 målepunkter ift. at sikre kvalitet i sagsbehandlingen f.eks. overholdelse af 4-månedersfristen, krav om "børnesamtale" osv.

Ved en samlet opgørelse for 2014 ses rigtig gode resultater. Familiegupperne lever i høj grad op til de forskellige frister og krav, som ligger i sagsbehandlingen vedr. børnesager. På de fleste målepunkter ligger familiegupperne på mellem 97 og 100 % overholdelse af fristerne – altså et rigtig flot resultat.

Der er dog stadig udfordringer ift. overholdelse af 4-månedersfristen i forhold til, at en børnefaglig undersøgelse skal gennemføres indenfor 4 måneder. Her resultatet på 82 % overholdelse af kravet.

Målepunkterne er som helhed blevet et godt redskab til at sikre opmærksomhed på de væsentlige frister.

## **Forbedring af skoletilbuddene**

Sammen med Skoleforvaltningen er der gennemført to undersøgelser af udsatte børns skoletilbud. Den seneste fra 2014 i forhold til anbragte børn viste, at der er behov for at styrke kvaliteten i tilbuddet.

Derfor blev der i 2014 nedsat en fælles arbejdsgruppe på tværs af Skoleforvaltningen og Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen. Denne gruppe har arbejdet med anbragte og udsatte børns skolegang. Formålet er at udarbejde en handlingsplan for, hvorledes regeringens 2020 mål for anbragte og udsatte børn og unges skolegang kan udmøntes.

Opgaven har i 2014 været at beskrive målgruppen og dens størrelse i Aalborg Kommune. Herefter fortsætter arbejdet i 2015 med at udarbejde en konkret handlingsplan. Denne vil både omfatte nuværende og nye indsatser fra forskellige forvaltninger, der kan fremme anbragte og udsatte børns skolegang.

Samtidig deltager Socialafdelingen og PPR i en arbejdsgruppe omkring anbragte børn og unges uddannelse og undervisning i rammeaftaleregion. På tværs af nordjyske kommuner udarbejdes et sæt anbefalinger til kommuner og anbringelsessteder. Disse anbefalinger skal sikre et tæt samarbejde mellem de respektive skole- og socialforvaltninger. Målet er, at man inden valg af et anbringelsessted har sikret, at der er et matchende skoletilbud i forbindelse hermed.

## **Kompetenceudvikling generelt**

Udgangspunktet er at skabe læring med effekt. Der er derfor blevet arbejdet struktureret med at afdække behovet for kompetenceudvikling, fastlægge konkret mål og indhold – og ikke mindst sikre omsætning bag efter. Kort sagt - investeringen i læring skal kunne ses ude i form af resultater i dagligdagen

Det samlede forbrug til kompetenceudvikling er øget i forhold til 2013. Det hænger sammen med, at der udover midlerne i uddannelsesplanen og trepartsmidler, er hjemtaget godt 700.000 kr. fra Den Kommunale Kompetencefond.

## **Diplomuddannelsesforløb for rådgiverne i familiegupperne**

Der er i Socialafdelingen et stærkt fokus på faglig specialisering af børne- og ungeområdet og på at sikre kvalitet i sagsarbejdet. Derfor har man arbejdet på at underbygge dette yderligere, ved at rådgivere i familiegupperne og Specialgruppen kan tilbydes en diplomuddannelse i myndighedsarbejdet på børne- og ungeområdet.

Der har i 2014 været arbejdet med, hvordan en sådan diplomuddannelse kan stykkes sammen, hvem der kan udbyde denne, for hvem den er relevant osv. Dette afklarende arbejde pågår stadig. Der er afholdt møde med VIA University College, samt AAU vedr. diplomuddannelsen, og der samarbejdes ligeledes med andre kommuner, som har interesse i en sådan diplomuddannelse. Der arbejdes nu på, at diplomuddannelsen kan udbydes fra sommeren 2015.

## **Etablering af Uddannelsesakademi i Center for Børn, Unge og Familier**

I 2014 begyndte processen med at udvikle Uddannelsesakademiet i Center for Børn, Unge og Familier. Formålet med akademiet er at afdække og udbrede den viden, som allerede findes i centret, men også at tænke nyt og få tilført ny viden i en fælles kontekst. Målet hermed er at højne fagligheden og få maksimalt udbytte af de samlede uddannelsesmidler. Alle opgavefællesskaber har udarbejdet opgørelser over egne kompetenceudviklingstiltag i 2014, og disse er samlet i en fælles oversigt, som sammen med målstyringsaftalerne skal danne grundlag for kommende fælles tiltag. Uddannelsesakademiets IT-portal er oprettet på KLIK med annoncering og tilmelding, og de første tværgående kurser er afholdt med stor tilslutning og succes.

## Mål og resultater i forhold til kvalitet og faglighed i ydelserne

Målene i 2014 var:	Resultater
At øge viden om effekter af indsatser på det specialiserede socialområde.	Center for Børn, Unge og Familier har iværksat udviklingen af et værktøj til kvalitets- og resultatdokumentation i dag- og døgnbehandlingstilbud.
At evaluere de nye koncepter for pædagogisk tilsyn i dagtilbud og dagpleje.	Det er sket, og der er gode erfaringer. Det er tydeligt, at koncepterne medfører en væsentlig kvalitetsforbedring ift. tidligere.
At fastholde og udvikle den gode kvalitet i det socialfaglige tilsyn med tilbud til brugere med særlige behov.	Alle tilbud modtog i 2014 mindst ét tilsyn fra Socialtilsynet, og der kunne konstateres god kvalitet i fagligheden. De anbefalinger, tilsynene har givet anledning til, er der blevet handlet på. Dette gælder ligeledes de tilbud, der fortsat er omfattet af tilsyn fra den eksterne leverandør.
At justere kapaciteten så pasningsgarantien opret holdes.	Kapaciteten på dagtilbudsområdet er også i 2014 blevet justeret, så ressourcerne anvendes bedst muligt og sådan, at loven krav om pasningsgaranti er overholdt.
At sikre en høj grad af sikkerhed i de afgørelser, som Jobcentret træffer.	I 1. halvår af 2014 behandlede Ankestyrelsen 423 klager fra borgere i Aalborg Kommune over afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet. I 26 % af klagerne gav Ankestyrelsen ikke Aalborg Kommune medhold i afgørelserne, hvilket er identisk med landsgennemsnittet.
At implementere konkrete elementer fra et Ph.D.-projekt i familiegupperne.	På grund af sygdom hos den Ph.D.-studerende er der ikke opnået de planlagte resultater. Det drøftes med AAU, hvordan Ph.D.-projektet kan erstattes af anden undersøgelse fra AAU.
At der etableres konkrete diplomuddannelsesforløb for rådgiverne i familiegupperne.	Der er afholdt møde med VIA University College, samt AAU vedr. diplomuddannelsen, og der samarbejdes ligeledes med andre kommuner, som har interesse i en sådan diplomuddannelse. Der arbejdes på, at diplomuddannelsen kan blive udbudt sommeren 2015.
At implementere kontanthjælpsreformen i Socialafdelingen og samtidig opretholde sikker drift og et godt arbejdsmiljø i de afdelinger, som berøres.	Det har været en stor opgave, men den sikre drift er bevaret gennem reformændringerne, og der er reageret hurtigt ift. at sikre rette bemanning til håndtering af de nye opgaver, hvor medarbejderne helt konkret har været pressede.

## Målene i 2014 var:

At der fortsat arbejdes med de 8 målepunkter, som er defineret i Familiegrupperne, således at det kan dokumenteres, at der leves op til de lovkrav, der gør sig gældende på området.

At der iværksættes initiativer med henblik på at sikre et ensartet serviceniveau samt økonomisk styring ift. ansøgning om merudgiftsydelse eller tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med handicappede eller syge børn, dvs. § 41 og § 42 efter serviceloven.

At udarbejde konkrete forslag til forbedring af skoletilbuddene til anbragte børn i samarbejde med PPR.

At igangsætte ny undervisning i familiegrupperne samt følge konkret op på implementering af tidligere undervisning i faglige temaer.

At kompetenceudvikling og uddannelse som minimum fastholder niveauet fra 2013 og bliver tilrettelagt og gennemført, så det understøtter strategier og særlige tiltag, herunder nye reformer i afdelingerne.

## Resultater

Familiegrupperne lever i høj grad op til de forskellige frister og krav, som ligger i sagsbehandlingen vedr. børnesager. Ved en samlet opgørelse for 2014 ligger familiegrupperne på mellem 97 og 100 % overholdelse af fristerne – altså et rigtig flot resultat!

Specialgruppen for Børn og Unge har udarbejdet en beskrivelse af et nyt serviceniveau for ydelserne vedr. Servicelovens § 41 og § 42 (mangler godkendelse i FL og FSU før implementering).

Der er nedsat en fælles arbejdsgruppe på tværs af Skoleforvaltningen og Socialafdelingen ift. arbejdet med anbragte og udsatte børns skolegang. I 2015 forventes konkret model for handlingsplan med forskellige indsatser fra forvaltningerne, der kan fremme anbragte og udsatte børns skolegang.

Undervisningen er gennemført, og der er fulgt op herpå lokalt, og det er drøftet på ledermøde.

Det samlede forbrug til kompetenceudvikling er øget i forhold til 2013. Kompetenceudviklingsaktiviteterne i Uddannelsesplan 2014 er omsat som forventet, dog med et overskud på 100.000 kr., som er overført til aktiviteter i 2015.