

Familie- og Beskæftigelses- forvaltningen

Årsberetningen 2016

Forslag

15-03-2017

(Tom side)

Indholdsfortegnelse

Forord	5
Introduktion til årsberetningen	6
Inddragelse	7
Inddragelsen af unge	7
En ressourceorienteret tilgang til borgerne	7
Frivilligt arbejde er værdifuldt	7
Sundhed og trivsel	9
Eksempler på nye borgerrettede tiltag i 2016.....	9
Langt fremme med forebyggelsespakker	9
Sætte særligt fokus på sundhed i dagtilbuddene.....	9
Styrket psykologhjælp til sårbare unge	9
Forbedre tandsundheden hos kommunens ældre borgere	10
Større effekt af misbrugsbehandlingen	10
”Hånd om barnet” styrker forælderrollen.....	10
Eksempler på nye medarbejderrettede tiltag i 2016.....	12
Sygefraværet falder	12
Ny sygefraværspolitik	12
Miniprojekterne har haft stor betydning	12
Generelt et godt klima i forvaltningen	13
Social kapital er vejen til god trivsel	13
Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats	15
Unge skal være i et uddannelsesmiljø	16
Anbragte børn får læsetræning.....	16
Fald i antallet af nytilkomne flygtninge	16
En god overgang fra ung til voksen	16
Antallet af unge hjemløse falder	17
Flere ledige kommer ud i virksomhederne.....	17
Socialt velfungerende boligområder	17
SSP-arbejdet	18

Arbejdet for større tryghed	18
Kvalitet og faglighed i opgaveløsningen.....	21
Kvalitet i sagsbehandlingen	21
Tænkningen omkring indsatsstrappen bredes ud	21
Nyt udredningsværktøj på handicapområdet	21
Pres på Servicelovsområdet	22
Ydelsescentre under pres	22
Kvalitetsløft af Dagplejen	22
Internt uddannelsesakademi.....	22
Virksomhedsrettet fokus	22
Professionel ledelse	25
Talentudvikling	25
Flot ledelses-evaluering.....	25
Understøtte og udvikle god ledelse.....	25
Sikre at ledelsesfaglig viden deles, udvikles og udføres på tværs.....	25
Et nyt værdigrundlag	25
Digitalisering	27
Flere forældre bruger Sundhedsvejen.dk.....	27
Selvbooking i Jobcentret.....	27
Implementering af VITAS i Jobcentret.....	27
Rettidigt omhu skaber sikre løsninger.....	27
Brugerinddragelse førte til forandringer	28
Det første år med DUBU.....	28
Gode erfaringer med Skype for Business	28
Fremme at medarbejderne så vidt muligt kun arbejder elektronisk	28
Superbrugerne er dommerne.....	28

Forord

Aalborg Kommune er inde i en positiv udvikling. Der er i 2016 skabt flere arbejdspladser, flere er flyttet til byen og børnetallet er stigende. Det er en udvikling, som Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen også har en rolle i. Den indsats, som ydes på forvaltningens arbejdssteder har betydning for, at vi lykkes med at gøre Aalborg til en attraktiv kommune, der er i balance.

Det betyder noget, at der er kvalitet i vores pædagogiske tilbud på institutions- og dagplejeområdet, at børnene udvikler sig, og at forældrene er tilfredse.

Det betyder noget, at Aalborg bliver oplevet som en kommune, der er for alle. En kommune, der tager hånd om udsatte børn, unge og voksne.

Det betyder noget, at ledigheden og udgifterne til sygedagpenge er faldet. Det er også positivt, at antallet på forsørgelsesydelse fortsat ligger på et lavt niveau sammenlignet med de øvrige 6-byer. Det har haft betydning både for den enkelte borger og for velfærden i kommunen.

De gode resultater bidrager til at imødegå de udfordringer, som kommunen har på langt sigt, f.eks. med et stigende antal ældre og på integrationsområdet.

Derfor har der i 2016 været fokus på omprioriteringer, og der er også blevet arbejdet med investeringsstrategier, hvor vi giver flere ressourcer til et område mod at opnå en højere effekt af indsatsen. Det er bl.a. sket på beskæftigelsesområdet og på det specialiserede børne- og familieområde. På begge områder er vi kommet langt, men vi er ikke i mål endnu.

Noget af det, der giver de varige løsninger, er at vi tager udgangspunkt i borgernes egne oplevelser og situation. Derfor har vi i 2016 fortsat arbejdet med at styrke borgernes inddragelse. Det samme gælder det tværgående samarbejde med uddannelserne, arbejdsmarkedets parter, frivilligområdet, politiet, sundhedssystemet og kommunens øvrige forvaltninger.

Selv om 2016 har budt på omstillinger, reformer og omprioriteringer, viser klimamålingen på forvaltningens arbejdspladser flotte resultater.

Tak til alle ansatte i Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen for jeres indsats i 2016.

Introduktion til årsberetningen

Årsberetningen for 2016 er den strategiske opsamling på forvaltningens overordnede mål. Målene er oprindeligt blevet fastlagt i "Mål og Strategier for 2016." Målene har været det overordnede udgangspunkt for den lokale målstyringsproces.

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

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen løser en meget bred vifte af kerneopgaver:

- Pædagogiske dagtilbud for børn i 0 - 6 års alderen
- Forebyggelse og tilbud på sundhedsområdet
- Vejledning og indsatser for børn, unge, familier og voksne med særlige behov
- Vejledning og formidling af borgere til uddannelse og job
- Bevilling af ydelser
- Virksomhedsservice vedrørende rekruttering, opkvalificering og fastholdelse af personale

I flere år er der blevet arbejdet med at styrke det helhedsorienterede og tværgående sigte i forvaltningens opgaveløsning med inddragelse af borgeren. Det er sket i form af 6 tværgående pejlemærker.

1. Inddragelse
2. Sundhed og trivsel
3. Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats
4. Kvalitet og faglighed i opgaveløsningen
5. Professionel ledelse
6. Digitalisering

Årsberetningen følger opbygningen af Mål- og Strategier for 2016 med et afsnit for hvert pejlemærke. Der gives nogle eksempler på indsatser inden for målet. Derefter er der en oversigt over resultaterne for samtlige mål i 2016.

For god ordens skyld skal nævnes, at Mål- og Strategier for 2017 har fået en anden opbygning. Den får dog i sagens natur først virkning på Årsberetningen for 2017.

Inddragelse

Inddragelse har også i 2016 været et fælles udviklingspunkt for hele forvaltningen. Kun ved at gøre borgeren til en aktiv part kan der skabes holdbare løsninger. Ved inddragelse forstås også måden, der samarbejdes på både internt og med andre uden for forvaltningen. Der er derfor på en række områder arbejdet med nye metoder til at inddrage borgeren, borgerens familie og nærmeste netværk.

Brugermålinger er en metode til at få evalueret og dokumenteret, om borgerne oplever sig inddraget.

Eksempler på initiativer i 2016

Inddragelsen af unge

Forskning har vist, at mere inddragelse af de unge omkring deres eget sagsforløb har stor betydning for bæredygtigheden af indsatserne. Derfor er der sammen med Aalborg Universitet gennemført et aktionsforskningsprojekt. Den overordnede konklusion er, at alle involverede gerne vil arbejde inddragende, men at inddragelsen kan styrkes yderligere. Der foreligger i rapporten en række anbefalinger, der nu vil blive arbejdet videre med.

En ressourceorienteret tilgang til borgerne

I 2016 har Jobcentret videreført arbejdet med systematisk at udbrede den ressourceorienterede tilgang. Der er afviklet 3 kurser af 4 dage og 1 genopfriskningskursus, og 95 medarbejdere har deltaget i kurset. I en evaluering foretaget af Kvalitetsenheden giver medarbejderne udtryk for, at kurserne i metoderne har styrket den ressourceorienterede og motiverende tilgang til borgersamtalerne. Samtidig styrker metoden også den kollegiale sparring og faglige dialog om borgerne. I Socialafdelingen har Visitationen arbejdet med metoden om samarbejdssamtaler, som blev introduceret i 2015. Visitationen har således deltaget i et 2-dages opfølgingskursus i 2016.

Frivilligt arbejde er værdifuldt

Der bliver løbende igangsat initiativer hvor frivillige og private organisationer indgår. Følgende er kun eksempler på de samarbejdsflader, der er.

I Aalborg Øst samarbejder 5 daginstitutioner med lokale idrætsforeninger om et børnegymnastikhold for 5-6 årige. Fritidscenter "Fri-Stedet" har lavet en aftale med "GAME" om streetaktiviteter og events. En pædagog på Fritidscenter "Byggeren" og en psykolog ved "Barnets Blå Hus" driver i fællesskab en samtalegruppe med børn af forældre med misbrugsproblematikker. I samarbejde med Red Barnet har fritidscenter "Smedegården" etableret en lektiecafé for børn på Mellervangskolen.

Et andet eksempel er Lokalsamfundet Bygger Bro, der er en partnerskabsaftale, som er indgået imellem Dansk Flygtningehjælp, Røde Kors og 5 kommuner i Danmark herunder Aalborg Kommune. Projektet har i Aalborg været et værdifuldt bidrag til modtagelsen af nyankomne flygtninge. De frivillige har bygget bro til de lokale idræts- og kulturaktiviteter samt givet hjælp til sprog, koordinering af aktiviteter og samarbejde om tilknytning til arbejdsmarkedet.

Mål og resultater i forhold til inddragelse

Målene i 2016 var:	Resultater
Inddrage forældre og medarbejdere i opdatering og omsætning af udviklingsplanen "Dagtilbud for fremtiden"	Udviklingsplanen "Dagtilbud for fremtiden" var i forsommeren 2016 tema for det halvårige dialogmøde med rådmanden og forældrerepræsentanter fra dagpleje- og dagtilbudsbestyrelser. På baggrund af temadrøftelserne indgik forældrenes perspektiv på forældresamarbejde og inddragelse i de videre drøftelser af udviklingsplanen.
Styrke og udbrede inddragelsen af de unge, deres forældre og øvrige netværk på det specialiserede børne- og ungeområde	I Samarbejde med AAU er der afviklet et aktionsforskningsprojekt omkring inddragelse af unge i sagsbehandlingen. Det har givet værdifuld viden og konkrete anbefalinger til det videre arbejde.
Arbejde videre med metoder til inddragelse af borgerne på beskæftigelses- og det sociale område	I 2016 videreførte Jobcentret det systematiske arbejde med udbredelsen af den ressourceorienterede tilgang. Der er afviklet flere kursusforløb med inddragelse i fokus.
Arbejde med at forbedre kommunikationen med borgerne, så den bliver mere inddragende og anerkendende.	Oprindeligt var det målet, at der i 2016 skulle iværksættes et projekt med at øge forståeligheden i Jobcentrets standardbreve. Det afventer dog nu et nyt fagsystem Momentum.
I højere grad at inddrage frivillige som ressource for borgeren	Der bliver løbende igangsat initiativer, hvor frivillige og private organisationer indgår.

Sundhed og trivsel

Sundhed og trivsel er en forudsætning for såvel et godt hverdagsliv som et godt arbejdsliv. Derfor arbejder forvaltningen i samarbejde med kommunens øvrige forvaltninger og sundhedsvæsenet med at fremme sundhed og trivsel hos såvel borgere som medarbejdere.

Eksempler på nye borgerrettede tiltag i 2016

Øget sundhed og trivsel spiller en større og større rolle på næsten alle områder i forvaltningen. Sundhed og trivsel kan både ses som et mål i sig, men er også en forudsætning for at nå andre mål f.eks. en god opvækst, et godt hverdagsliv og et godt arbejdsliv. Der arbejdes med udgangspunkt i omsætningen af Aalborg Kommunes sundhedspolitik. Sundhed er et af de 4 hovedspor i "Dagtilbud for Fremtiden". På voksenområdet arbejdes med at indarbejde forebyggelsespakkerne som en naturlig del af indsatsen. Endelig er sundhed en kerneopgave for sundhedsplejen, misbrugsbehandlingen og tandplejen.

Langt fremme med forebyggelsespakker

Sundheds- og Kulturforvaltningen har i efteråret 2016 gennemført en midtvejsevaluering af kommunens implementering af sundhedspolitikken og forebyggelsespakkerne. Den viser, at Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen er langt fremme med implementeringen af forebyggelsespakkerne. Helt konkret er der iværksat 169 indsatser i kommunen. Med 46 indsatser er Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen den forvaltning, der har flest indsatser. Ud af de 46 indsatser er 23 indsatser fuldt implementeret, 18 indsatser har i gangsat implementeringen, og 5 indsatser er implementeringen under forberedelse.

Sætte særligt fokus på sundhed i dagtilbuddene.

Fysisk udvikling og kognitiv udvikling hænger uløseligt sammen og er en forudsætning for at styrke børns læring, inklusion og trivsel. Dagtilbuddene satte i 2016 fokus på at integrere sundhed og sprog i arbejdet med børns læring. Det foregik bl.a. med 5 temadage under overskriften "Sproget i bevægelse – med krop og fart". 4 dage for pædagoger i dagtilbud og 1 dag for idrætsdagplejen.

Styrket psykologhjælp til sårbare unge

Ungerådgivningen har fået tilført ekstra ressourcer til psykolog til unge, hvilket har betydet en mindre kapacitetsudvidelse i længerevarende rådgivning for unge mellem 18-26 år. Ventetiden fra visitationsmøde til opstart af forløb er reduceret fra 5-6 mdr. til 2-3 mdr. Det faglige tilbud i Ungerådgivningen er blevet styrket, idet der nu indgår psykolog i det tværfaglige team, som arbejder med unge over 18 år. Det er også blevet muligt at tilbyde psykologforløb, der hvor det efterspørges.

Den svære samtale om alkohol

Jobcentret og Socialafdelingen har i 2016 arbejdet med den svære samtale om alkohol. 250 medarbejdere fra de to afdelinger har været på kursus i dette. I løbet af kursets 3 timer blev deltagerne introduceret til den korte opsporende samtale, bekymrings samtalen og fik information om tilbud og behandlingsmuligheder. Kurset afholdes af Misbrugsafsnittet. Tal fra Sundhedsstyrelsen viser, at ca. 860.000 danskere har et storforbrug af alkohol, og samtidigt viser undersøgelser, at der er en sammenhæng mellem beskæftigelse

og alkoholforbrug. Det kommer til udtryk ved, at der blandt arbejdsløse, førtidspensionister og personer på efterløn er flere som drikker for meget, sammenlignet med borgere i beskæftigelse.

Samarbejdet med Sundhedscentret

Jobcentret og Socialafdelingen samarbejder med Sundhedscentret i Sundheds- og Kulturforvaltningen om afholdelse af rehabiliteringsmøder. På disse møder afdækkes sammen med borgeren mulighederne for at udvikle borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet. Sundhedscentret har bl.a. bidraget til en større opmærksomhed på at bruge de eksisterende sundhedstilbud, der allerede er et tilbud til kommunens borgere. Samarbejdet styrker Socialafdelingens og Jobcentrets viden om sundhedsindsatser. Samtidig udbygges de professionelle relationer til gavn for borgerne. Det illustreres ved, at der for 62 % af borgerne i ressourceforløb er indtænkt en sundhedsindsats i indsatsplanen.

Forbedre tandsundheden hos kommunens ældre borgere

Der samarbejdes med Ældre- og Handicapforvaltningen og Aalborg Universitet om støtte til og undervisning af plejepersonale i at udføre god daglig mundpleje. Tandplejen har desuden bidraget til udarbejdelsen af måltidspolitikken i Ældre- og Handicapforvaltningen.

Tandplejen har været repræsenteret i Sundhedsstyrelsens arbejdsgruppe om Omsorgstandplejen, som i efteråret 2016 udgav en rapport med anbefalinger til modernisering af Omsorgstandplejen. Tandplejen anbefaler bl.a., at man følger de foreslåede kriterier for visitation til Omsorgstandplejen, så ældre kommer til behandling tidligere.

Større effekt af misbrugsbehandlingen

Målet i 2016 var, at mindst halvdelen af de stofmisbrugere, der afslutter et behandlingstilbud, skal være stoffri eller have reduceret deres misbrug. Misbrugsafsnittet har fulgt op på effekten af behandlingen. Denne opgørelse viser, at 38% af deltagerne er stoffrie eller har reduceret deres misbrug umiddelbart efter endt behandling. Det er en forbedring i forhold til 2015, hvor tallet var 35%, men dog under målet på 50%. Det er stadig en udfordring at øge antallet, der gennemfører behandling.

I 2016 blev der indledt et forsøg med den grønlandske misbrugsbehandling "Katsorsaavik". Der opleves udfordringer med at fastholde borgerne i behandling, da de ud over deres misbrug ofte har mange og komplicerede sociale problemer. Status efter det første halve år er, at 6 borgere har gennemført behandlingen, mens 14 borgere har afbrudt behandlingen.

"Hånd om barnet" styrker forælderrollen

Sundhedsplejens kursus "Hånd om barnet" til førstegangsførelse støtter forældre i deres nye rolle. I 2016 havde "Hånd om Barnet" en gennemsnitlig deltagelsesprocent på 80%, hvilket er en stigning fra 75% året før. Med en række nye tiltag, der iværksættes i 2017, forventes det at nå målsætningen på 90%. De nye tiltag er bl.a. målrettet sårbare familier med anden etnisk oprindelse. Udover at hjælpe til, at de nyfødte får en god start på livet, har kurserne også en bredere forebyggende vinkel. Erfaringer viser, at kurserne øger hele familiens trivsel og sammenhold.

Mål og resultater i forhold til sundhed og trivsel for borgerne

Målene i 2016 var:	Resultater
Omsætte sundhedspolitik og forebyggelsespakker til praksis	Forvaltningen har i 2016 arbejdet systematisk med implementeringen af de målsætninger og indsatser, der er beskrevet i Aalborg Kommunes sundhedspolitik og Sundhedsstyrelsens forebyggelsespakker.
Gennemføre kampagner til forældrene med information om børns sundhed og trivsel	Der er i 2016 arbejdet med en pilotkampagne om børns søvnbehov. Kampagnen iværksættes i løbet af 2017. Målet er at videregive vigtig information til forældre og danne baggrund for dialog mellem forældre og medarbejdere i daginstitutioner og dagpleje.
Sætte særligt fokus på sundhed i dagtilbuddene.	Med 5 temadage for pædagoger i dagtilbud og 1 dag for idrætsdagplejen blev der i 2016 sat fokus på at integrere sundhed og sprog i arbejdet med børns læring.
Sætte særlig fokus på sårbare unge	Ungerådgivningen fik tilført ekstra psykologressourcer, hvilket har nedbragt ventetiden fra visitationsmøde til opstart af forløb fra 5-6 mdr. til 2-3 mdr.
Forbedre tandsundheden hos kommunens ældre borgere	I samarbejde med Ældre- og Handicapforvaltningen og Aalborg Universitet bliver plejepersonale undervist i at udføre god daglig mundpleje på de ældre.
Øge effekten af misbrugsbehandlingen	En opgørelse for 2016 viser, at 38% af deltagerne er stoffrie eller har reduceret deres misbrug efter endt behandling. Det er en forbedring i forhold til 2015, hvor tallet var 35%, men dog under målet på 50%.
Styrke forælderrollen og dermed familiernes trivsel gennem videreførelse af kurserne "Hånd om barnet"	"Hånd om Barnet" havde en gennemsnitlig deltagelsesprocent på 80% i 2016, hvilket er en stigning fra 75% i 2015.

Eksempler på nye medarbejderrettede tiltag i 2016

Medarbejdernes sundhed og trivsel er selvsagt en forudsætning for en velfungerende og attraktiv arbejdsplads. I 2016 har der været særlig fokus på nedbringelse af sygefraværet, hvilket er mundet ud i en ny sygefraværspolitik.

Sygefraværet falder

Tallene for sygefraværet i forvaltningen pr. ultimo december 2016 viser et fald i antallet af fraværsdage pr. fuldtidsansat fra 13,7 fraværsdage til 13,2 fraværsdage. Med lidt over 5.000 fuldtidsansatte svarer det til ca. 2.500 sparede sygedage.

Henover 2016 blev der iværksat en ny ambitiøs sygefraværspolitik for forvaltningen. Derfor er målet i 2017 at reducere sygefraværet yderligere til under 12. dage pr. medarbejder. Det er en ambitiøs, men realistisk målsætning set i lyset af en ny sygefraværspolitik i 2016 og de generelle aktiviteter og indsatser på sygefraværsområdet.

Ny sygefraværspolitik

Nedbringelse af sygefraværet har været et særligt tema i 2016, hvor forvaltningen fik en ny Sygefraværspolitik. Sygefraværspolitikken hviler på forvaltningens værdigrundlag og har et helhedsorienteret syn på nedbringelse af sygefraværet og sammenhængen til trivsel, et godt psykisk arbejdsmiljø og kvalitet i løsningen af kerneopgaven.

En vigtig indsats i denne politik er den såkaldte 1-5-15 model for systematisk opfølgning på dag ét, dag fem og dag femten ved sygemeldinger. Derudover er en stor palet af indsatser, som kan og skal bringes i spil. Det er f.eks. trivselssamtaler, delvis sygemeldt/delvis raskmeldt, Fast Track-ordningen og arbejdstilrettelæggelse i anvendelse.

Både selve politikken og de mange supplerende indsatser, er blevet udviklet med inspiration fra forvaltningens arbejdssteder og fra de såkaldte miniprojekter.

Miniprojekterne har haft stor betydning

Forvaltningen har 2016 i fællesskab med de øvrige forvaltninger afsluttet et fælles projekt, "miniprojekterne". De har haft til formålet at afprøve forskellige metoder til forebyggelse og afhjælpning sygemeldinger forårsaget af stress og for stort psykisk belastning på arbejdspladsen.

Ca. 60 ansatte fra forvaltningen har deltaget i mini-projektet "Tidlig indsats". Tilbagemeldingen fra deltagerne er generelt, at samtalerækken hos en erhvervspsykolog har haft en klar positiv effekt i forhold til deres stress-situation. Som opfølgning på projektet er tilbuddet nu bredt ud til alle arbejdspladser efter en ordning, hvor omkostningen til psykologsamtalerne dækkes af arbejdspladsernes egen driftsramme.

Via projekt "God dialog" blev der afprøvet metoder for, hvordan ledere via dialog og tæt opfølgning kan arbejde med en hurtigere tilbagevenden til arbejdspladsen. Det kunne f.eks. være en optrapning fra delvis raskmelding til fuld raskmelding over en periode. Erfaringerne herfra indgik i udarbejdelsen af en ny sygefastholdelsespolitik.

Den robuste arbejdsplads tog i vidt omfang udgangspunkt i "Virksomhedens Sociale Kapital". Redskaberne omhandler kontrolcirklen, styrkekort og stresstrappen, som er blevet introduceret og trænet med hjælp fra ekstern underviser. Formålet har været at styrke den psykisk robusthed og overskud hos personalet i bestræbelserne på at forebygge stressbetinget sygefravær. Fra forvaltningen har ca. 160 ansatte fordelt på 7 arbejdspladser deltaget i projektet.

Generelt et godt klima i forvaltningen

I 2016 gennemførtes en klimamåling blandt forvaltningens medarbejdere. Den viste en generel stor tilfredshed med trivslen på arbejdspladserne. På en skala fra 1-7 har forvaltningen fået en flot samlet score på 6,1. Målingen er baseret på lidt over 4.000 besvarelser og har en svarprocent på 89%.

Målingsresultaterne varierer fra arbejdsplads til arbejdsplads. Ledere og medarbejdere er blevet bedt om efterfølgende på det enkelte arbejdssted at følge op på målingen. De aftaler, der indgås om opfølgning på resultaterne, skal følge APV-handleplanen.

Særlige punkter, som der i 2017 skal være opmærksomhed på er,

- at der er tid til løsningen af arbejdsopgaver,
- at aftalerne fra ens udviklingssamtaler bliver omsat til handling
- at man forebygger og håndterer eventuelle krænkelser.

Ledelsen vil nu lokalt arbejde med disse fokusområder.

Social kapital er vejen til god trivsel

I forvaltningen arbejdes der fortsat med at videreudvikle arbejdet med social kapital. Dette sker dels gennem tiltag i forvaltningen til fremme af trivsel og et godt psykisk arbejdsmiljø og dels gennem konkret facilitering af processer på forvaltningens arbejdspladser. Særligt definering af kerneopgaven og fair proces har været temaer i arbejdet.

Social kapital er tema for et af forvaltningens værkstedskurser for nye ledere og en tværkommunal arbejdsgruppe har udarbejdet en side på KLIK om social kapital med præsentation af begreberne samt øvelser og inspiration til drøftelser og omsætning lokalt

Mål og resultater i forhold til forvaltningen

Målene i 2016 var:	Resultater
Fortsat implementere Aalborg Kommunes arbejdsmiljøpolitik 2014-2017	Der arbejdes systematisk med arbejdsmiljøet i forvaltningen gennem målstyring og opfølgning bl.a. intern audit. Mål og resultater for hele året er sammenfattet i "Ledelsens Evaluering af arbejdsmiljøet i FB".
Ambitiøst arbejde med at få sygefraværet ned bl.a. med afsæt i idekatalog og erfaringer fra mini-projekter	Pr. ultimo december 2016 ses et fald fra 13,7 fraværdsdage til 13,2 fraværdsdage pr. fuldtidsansat. Med lidt over 5.000 fuldtidsansatte svarer det til ca. 2.500 sparede sygedage.

	Der er i 2016 iværksat en ny ambitiøs sygefraværspolitik for forvaltningen. Målet er i 2017 at komme under 12 sygedage.
Forbedre det psykiske arbejdsmiljø, herunder forebygge at de besøgte enheder får påbud fra Arbejdstilsynet	Arbejdstilsynet har besøgt 29 enheder i 2016, hvoraf 2 enheder har fået påbud inden for det psykiske arbejdsmiljø. Det svarer til 7% af de besøgte enheder, hvilket ligger over målet, der var max. 5%. Påbuddene er givet inden for manglende forebyggelse af vold og trusler.
Via klimamålingen følge op på om der sker forbedringer på en række centrale områder	Klimamålingen viste et generelt godt resultat. Der er dog områder, der skal følges tæt.
Bruge redskabet delvis raskmelding som led i at sikre, at flere bevarer tilknytningen til arbejdspladsen.	I forvaltningens ny sygefraværspolitik ligger der en særlig forpligtelse til at bringe redskaberne trivselsamtaler, delvis raskmeldt, Fast Track-ordningen og arbejdstilrettelæggelse i anvendelse.

Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats

Forebyggelse indgår i næsten alle forvaltningens kerneopgaver. Ved at handle hurtigt og rettidig er det muligt at forebygge, at problemerne vokser sig store.

Der er i 2016 blevet arbejdet videre med at styrke det tværfaglige arbejde på en lang række felter som led i at sikre større helhed for borgerne og højere kvalitet i løsningerne.

Eksempler på initiativer i 2016

Sikre alle børn gode udviklings- og læringsbetingelser i dagtilbuddene på 0-6 års området

Udviklingsplanen "Dagtilbud for fremtiden" er udgangspunktet for den pædagogiske faglighed og kvaliteten i Aalborg Kommunes pasningstilbud. Planen er i 2016 blevet opdateret i forhold til ny viden og forskning på 0-6 års området og dækker nu 2017-19. "Dagtilbud for fremtiden" er tæt forbundet med Aalborg Kommunes strategier og politikker, herunder Børne- og ungepolitikken og Sundhedspolitikken. Samtidig understøtter den Aalborg Kommunes nye Udviklingsstrategi for børn, unge og familier.

Det nye koncept for pædagogisk tilsyn i daginstitutioner og dagpleje er evalueret og har vist positive resultater. Bl.a. konkluderes det, at der i tilsynene er en god balance mellem kontrol- og udviklingsperspektiv, og at de understøtter udviklingen af den pædagogiske praksis. Der er i 2016 fulgt op på både evalueringen og på de konkrete pædagogiske tilsyn.

Sociale normeringer er ekstra normeringer til daginstitutioner og dagplejere i områder, hvor der er mange familier med særlige behov. En evaluering foretaget i 2016 viser, at det er en helt samstemmende vurdering fra såvel forældre og personale, at de sociale normeringer er det bedste redskab, man kender, til at understøtte børn og familier i socialt udsatte områder.

Der er iværksat 3 pilotprojekter, som skal belyse og vurdere mulighederne for at omlægge de nuværende støtteindsatser på dagtilbudsområdet. Baggrunden er de senere års intensive inklusionsarbejde og kompetenceudvikling, der er gennemført med afsæt i Udviklingsplanen "Dagtilbud for fremtiden", samt at der er tildelt sociale normeringer. Projekterne evalueres ved udgangen af 2017.

Styrket tværgående samarbejde

Som led i Udviklingsstrategien for børn, unge og familier er samarbejdet på tværs af Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen og Skoleforvaltningen styrket. Strategien har været med til at skabe en fornyet og øget opmærksomhed på forvaltningernes indbyrdes afhængighed og dermed også det tværfaglige samarbejde. Udviklingsstrategiens arbejdsgruppe har af rapporteret med forslag om ændringer i tilbudsviften i Center for Børn, Unge og Familier. Herudover er en forventet af rapportering vedrørende indsatser på dagtilbudsområdet også undervejs, og endelig er tiltag for at styrke indsatsen omkring elever med bekymrende fravær, ligeledes på vej.

Unge skal være i et uddannelsesmiljø

Flere unge er i gang med eller har afsluttet en ungdomsuddannelse. Aalborg Kommunes ungestatistik viser, at der i alle kvartaler i 2016 var en større andel af de 15-24 årige, som enten har afsluttet eller er i gang med en ungdomsuddannelse, sammenlignet med de 2015. Samtidig er antallet af uddannelseshjælpsmodtagere er faldet med 171 fuldtidspersoner, svarende til et faldt 8,6% fra 1.932 uddannelseshjælpsmodtagere i december 2015 til 1761 personer i december 2016.

Jobcentret i Uddannelseshuset har valgt at justere indsatsen, så flere uddannelseshjælpsmodtagere kommer på et brobygningsforløb. Undersøgelser viser, at det at aktiveringsindsatsen for unge placeres i et uddannelsesmiljø gør, at de lettere kommer i gang og gennemfører en uddannelse. Jobcenter Aalborg har etableret brobygningsforløb på AMU Nordjylland og Tech Colleges Praktikpladscenter. Der blev i 2016 desuden indgået en aftale med SOSU Nord om et nyt brobygningsforløb, som starter op i 2017.

Jobcentret i Uddannelseshuset indledte i efteråret et samarbejde med Sherpa, der er en privat aktør. Målet er at få flere unge med en psykisk sygdom eller psykisk sårbarhed i arbejde eller uddannelse. Der er tale om personer med komplekse problemer, der involverer flere instanser og lovgivninger. Via mentorhjælp fra Sherpa arbejdes med at fjerne barrierer for at mestre hverdagen, mens Sherpa's karriererådgiver har fokus på det beskæftigelsesrettede mål.

Anbragte børn får læsetræning

Som led i "Udviklingsstrategi for børn, unge og familier" er der blevet arbejdet med at styrke udsatte børns faglige udbytte. Der arbejdes med 10 konkrete anbefalinger, som blandt andet indbefatter, at der er etableret lektiehjælp på alle skoler, hvoraf mange samarbejder med frivillige organisationer om ekstra støtte til den udsatte elev. Et eksempel er, at Socialafdelingen har modtaget puljemidler til at støtte anbragte børns læsefærdigheder. Formålet er, at anbragte børn i plejefamilier øger deres motivation til læring og forbedrer deres faglige niveau i læsning, så børnene får bedre muligheder for at klare sig videre i uddannelsessystemet. Projektet tager udgangspunkt i metoden "Makkerlæsning", som er en simpel og lettilgængelig læsetræningsmetode, udviklet og afprøvet i England under navnet "Paired Reading". Metoden har også været anvendt i Sverige med særdeles positive resultater.

Fald i antallet af nytilkomne flygtninge

Aalborg Kommune modtog i 2016 færre flygtninge end forventet. Det har gjort betingelserne for at sikre en god integration bedre f.eks. i forhold til at kunne løse boligudfordringen. For at styrke modtagelsen af flygtninge blev der etableret et nyt introforløb, som varetages af et rådgiverteam på tværs af Jobcenter Integration og Socialcenter Integration. I september 2016 førte lokale drøftelser mellem Aalborg Kommune, erhvervsorganisationerne, fagbevægelsen og uddannelsesinstitutionerne til en partnerskabsaftale omkring integrationen i Aalborg Kommune. Partnerskabsaftalen skal omsættes i praksis ved at skabe 500 praktikpladser til flygtninge samt 25 IGU-forløb (Integrationsgrunduddannelse).

En god overgang fra ung til voksen

Der blev i foråret 2016 afholdt en temadag for omkring 100 medarbejdere, der på tværs af afdelinger fik et indblik i hinandens opgaver, rammer og konkret lovgivning. Samtidig blev der justeret i samarbejdsaftalen mellem de relevante afdelinger. For at styrke overgangen fra ung til voksen er der f.eks. etableret forberedende koordineringsmøder mellem Familiegrupperne, Specialgruppen og Uddannelseshuset. Formålet med

møderne er at sikre, at indsatsen til den unge frem mod det 18. år sigter mod voksenlivet, og at de nødvendige skridt i sagsbehandlingen forberedes i god tid. Erfaringen er, at overgangen fra ung til voksen er et komplekst område, der kræver konstant fokus og justering. Det vil derfor også blive fulgt tæt i 2017.

Antallet af unge hjemløse falder

Hjemløsetællingen viser samlet set en faldende tendens i antallet af hjemløse i Aalborg Kommune. Det gælder også antallet af hjemløse unge under 30 år, som er faldet fra 98 til 91 hjemløse. De unge, der er omfattet af "Housing First", bliver opprioriteret til en bolig. Der har ikke været udfordringer med at finde billige boliger til disse unge. Der er gode erfaringer med træningsboligerne for grønlandske borgere - flere er kommet i egen bolig, mens andre er blevet bedre afklarede og har fået andre relevante tilbud

Flere ledige kommer ud i virksomhederne

Den såkaldte samarbejdsgrad er udtryk for, hvor stor en andel af virksomhederne, der har borgere i virksomhedsrettede forløb. I 2016 havde Jobcenter Aalborg en samarbejdsgrad med virksomhederne på 35,6%, hvilket er tæt på målsætningen om 36%. Der arbejdes meget bredt med at få flere ud i virksomhederne, da dette redskab erfaringsmæssigt har den bedste effekt. Det lykkedes samtidig at øge det gennemsnitlige antal aktiverede i private virksomheder med 20,2% i forhold til 2015. Det indfrie dog ikke målsætningen, der var på 25%.

Jobfirst er et eksempel på anvendelsen af denne tilgang i forhold til borgere, der normalt opfattes som værende langt fra arbejdsmarkedet. Målgruppen er borgere over 30 år på ressourceforløb eller er såkaldte aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Udgangspunktet for Jobfirst er, at udvikling af motivation, arbejdsidentitet og jobmål bedst sker som del af fællesskabet på en almindelig arbejdsplads. Forløbet startede i foråret 2016 og løber i 2 år. Det forventes, at i alt 177 personer kommer igennem forløbet.

Alt for mange højtuddannede går ledige i Aalborg. Vækst via viden er et partnerskab mellem UCN, AAU, Væksthus Nordjylland, lokale nordjyske erhvervskontorer og de nordjyske kommuner. Da hovedparten af alle højtuddannede i Nordjylland bor i Aalborg Kommune, har Jobcenter Aalborg en central rolle i projektet. Projektet er 3-årigt og støttes af Region Nordjylland og Business Region North Denmark. Målet er at klæde 2500 studerende og ledige på til at søge arbejde i de små og mellemstore virksomheder og at matche 500 højtuddannede med konkrete jobs.

Socialt velfungerende boligområder

På tværs af kommunens forvaltninger arbejdes fortsat på at fremme socialt velfungerende boligmiljøer. I 2016 er der således udviklet 3 nye 4-årige boligsociale helhedsplaner i henholdsvis Løvvangen og i Aalborg Øst med fokus på tryghed og trivsel samt at bryde den sociale arv for udsatte børn og unge. 5 kommunale forvaltninger indgår sammen med de berørte boligorganisationer i helhedsplanerne, og der er lagt op til et mangesidigt tværfagligt samarbejde for at nå de mål, der er sat. I Aalborg SØ er der på baggrund af en kortlægning af udfordringerne og en visionskonference igangsat et tværfagligt samarbejde, der i et tæt samspil med boligorganisationerne tager sigte på at styrke bydelen. I Skalborg pågår et udviklingsarbejde for at forankre de gode resultater efter 8 års boligsocialt arbejde med helhedsplaner for Skelagergårdene og Grønnegården. En særlig god nyhed i 2016 var, at Aalborg Kommune er kommet fri af statens ghettoliste. Boligområderne Grønneparken i Aalborg Øst og Løvvangen i Nørresundby figurerer således ikke mere herpå.

SSP-arbejdet

Forvaltningen samarbejder i regi af SSP med skole og politi omkring forebyggelse i forhold til unge. Et eksempel er samarbejdet mellem fritidscenter, boligforeninger, Seminariskolen og Politiet omkring kriminalitet blandt unge i Aalborg SØ. Det har forbedret trygheden i området. Et andet eksempel er indsatsen i forhold til en gruppe unge fra forskellige områder i kommunen. De unge udviste en kriminel og bekymrende adfærd. Gennem et netværk mellem fritidscentre, SSP, politi og de unges uddannelsesinstitutioner er det lykkedes at opnå positive resultater.

Arbejdet for større tryghed

Politiets Tryghedsindeks viser, at trygheden i Aalborg kommune fortsat er høj. 89,5% af borgerne svarer, at de føler sig trygge i deres nabolag. Samarbejdet mellem Aalborg Kommune og Nordjyllands Politi om "Tryk Aalborg – en mere tryk kommune" har i 2016 været inde i en stor udvikling. Følgende 3 indsatser er blevet prioriteret. I "Tryk Bydel" er der i fællesskab med lokale borgere, boligorganisationer og lokale nøglepersoner arbejdet med trygheden i nærområdet. "Sikkerhed på Havnefronten" er et meget bredt samarbejde, der bl.a. udvikler innovative løsninger, der kan øge sikkerheden i området. "Introforløb for flygtninge" handler om at skabe den bedste integration via en tryk og tillidsfuld dialog og bredt samarbejde. International erfaringsudveksling er et vigtigt element i at styrke trygheden. Således er Aalborg Kommune, repræsenteret af SSP, blevet medlem af det nordiske kommunenetværk Nordic Safe Cities. Gennem netværksarbejde udvikles her metoder til forebyggelse af radikaliserings og ekstremisme i de nordiske byer.

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

Målene i 2016 var:	Resultater
Sikre alle børn gode udviklings- og læringsbetingelser i dagtilbuddene på 0-6 års området	<p>”Dagtilbud for fremtiden” der angiver den pædagogiske retning for dagtilbuddene er blevet opdateret i forhold til ny viden og forskning.</p> <p>Evaluering af de såkaldte sociale normeringer viser, at de gør en stor forskel at øge børns muligheder.</p>
Arbejde for at flest mulige unge starter i, fastholder og gennemfører en erhvervskompetencegivende uddannelse	Antallet af unge 15-24 årige, der er i gang med eller har gennemført en ungdomsuddannelse er stigende. Samtidig faldt antallet af unge på uddannelseshjælp med 8,6% fra december 2015 til 2016.
Særligt styrke udsatte børns faglige udbytte af grundskolen, så flere opnår en ungdomsuddannelse	Forvaltningen har igangsat flere forskellige initiativer i 2016 ift. at styrke udsatte børns faglige udbytte. Det indgår som en central del af den i 2016 besluttede Udviklingsstrategi for børn, unge og familier. Der arbejdes med 10 konkrete anbefalinger.
Nedbringe antallet af borgere, der modtager offentlig forsørgelse	I december 2016 modtog 22.735 fuldtidspersoner i Aalborg Kommune offentlig forsørgelse i Aalborg Kommune. Dermed er antallet af borgere, der modtager offentlig forsørgelse faldet med 920 fuldtidspersoner, svarende til et fald på 3,9% fra december 2015 til december 2016
Sikre god integration af flygtninge og indvandrere med særlig fokus på gruppen af nytilkomne	I 2016 modtog Aalborg Kommune i alt 409 flygtninge. I 2015 var tallet 451, og siden 2014 har Aalborg Kommune modtaget i alt 979 flygtninge. Aktiveringsprocenten er i 2016 øget med 14 procentpoint fra 69% i december 2015 til 83% i december 2016.
Styrke samarbejdet for at sikre en god overgang fra ung til voksen	Kendskabet mellem parterne omkring den unge er blevet styrket. Samtidig er det aftalt, at de relevante afdelinger inden mødet med den unge har fået afstemt rammer og ansvarsfordeling med hinanden.
Nedbringe antallet af unge hjemløse	Antallet af unge hjemløse falder svagt, samtidig er der gode erfaringer med Housing First-strategien.
Styrke samarbejdet med virksomhederne om at få flere ledige på arbejdsmarkedet	I 2016 havde Jobcenter Aalborg en samarbejdsgrad med virksomhederne på 35,6%, hvilket er tæt på

	<p>målsætningen om 36%. Det gennemsnitlige antal aktiverede i private virksomheder blev øget med 20,2% i forhold til 2015, hvilket dog var under målsætningen på 25%.</p>
<p>Fortsat arbejde bredt forebyggende i lokalområderne sammen med boligforeningerne og politiet</p>	<p>Politiets Tryghedsindeks viser, at trygheden i Aalborg kommune fortsat er høj. Ingen bydele er længere på statens ghetto-liste. Der er udviklet nye helhedsplaner for Aalborg Øst og Løvvangen. Det gode samarbejde med bl.a. politiet fortsætter omkring Tryk Aalborg og SSP.</p>

Kvalitet og faglighed i opgaveløsningen

Kvalitet og faglighed er forudsætninger for, at indsatsen fører til resultater og holdbare løsninger. Den faglige kvalitet i løsningen af kerneopgaverne sikres dels via systematisk kvalitetsudvikling og dels ved løbende vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes faglige kompetenceniveau. Det er vigtigt, at de anvendte metoder er baseret på viden om, hvad der virker. De skal samtidig være tilpasset de forandringer, der er et grundvilkår i forvaltningens arbejde.

Eksempler på initiativer i 2016

Kvalitet i sagsbehandlingen

Sikker sagsbehandling er centralt i forhold til at sikre borgernes retssikkerhed. Samtidig kan manglende overholdelse af regler og instrukser føre til udgifter for kommunen. Kvaliteten i sagsbehandlingen er derfor af stor betydning. Derfor er det meget positivt, at revisionen i deres seneste beretning ikke har nogen bemærkninger eller forbehold. Revisionen har således tommelfingeren i vejret i forhold til medarbejdernes administration af de enkelte lovområder, forvaltningens forretningsgange og interne kontroller. For god ordens skyld skal det nævnes, at beretningen dækker regnskabsåret 2015. Beretningen for 2016 vil først foreligge medio 2017.

Tænkningen omkring indsatsstrappen bredes ud

I 2016 er der blevet arbejdet med at implementere tænkningen omkring den såkaldte "Indsatsstrappe". Det sker som led i at give flere udsatte børn og unge en så normal opvækst som muligt. Målet er at finde en indsats, der ligger så tæt på almenområdet som muligt, og herefter fra dag 1 arbejde hen imod en nedtrapning af indsatsen. For at understøtte dette er der sat et mål om at nedbringe det gennemsnitlige sagsantal pr. familierådgiver til 35 i 2016. Primo 2016 var det gennemsnitlige antal pr. rådgiver knap 45 sager. Dette er faldet til knap 36 sager i starten af 2017. Dette har kunnet lade sig gøre, da der i 2016 er blevet ansat flere rådgivere. Fokus har i 2016 ligget på at forankre indsatsstrappen i rådgivernes sagsarbejde samt udvikle ledelsesinformation som et centralt styringsværktøj af området. På tilbudssiden er der indledt et tæt samarbejde mellem familiegrupperne og Center for Børn, Unge og Familier for at få udviklet specialtilbud, der passer til de enkelte trin på trappen. I forhold til at styrke tænkningen på tværs af myndighedsområdet og almenområdet, er det nu indarbejdet i håndbogen "På Tværs" og udviklingsplanen "Dagtilbud for fremtiden". På dagtilbudsområdet, er der nedsat arbejdsgrupper, der skal komme med forslag til at styrke den tidlige opsporing og tidlige indsats i almenområdet.

Nyt udredningsværktøj på handicapområdet

Der er i Specialgruppen for Børn og Unge blevet arbejdet med at implementere nyt udredningsværktøj på handicapområdet som led i at ændre brugen af aflastning, herunder trække mere på ressourcerne i familiernes netværk. Erfaringerne har været blandede. Rådgiverne har været på kursus i metoden og bruger flere elementer herfra i deres arbejde. Desværre er brugen af udredningsværktøjet begrænset af, at det ikke er implementeret tilstrækkelig i fagsystemet DUBU. Det forventes dog, at denne implementering vil finde sted i 2018.

Pres på Servicelovsområdet

Et eksternt konsulentfirma dokumenterede i sommeren 2016, at der fra 2013 til 2015 er sket en markant stigning i antallet af borgere, der modtager servicelovsydelser fra forvaltningen. Denne udvikling er fortsat i 2016. En af forklaringerne er, at færre borgere er berettigede til førtidspension, og dermed vokser presset på Servicelovens voksenhandicapbestemmelser. Der blev i 2016 iværksat en handleplan, men den havde svært ved at imødegå presset. Fremadrettet har forvaltningen derfor igangsat yderligere tiltag, der skal begrænse udgifterne på området.

Ydelsescentre under pres

2016 var endnu et år, hvor reformer på beskæftigelsesområdet og dermed også på ydelsesområdet har fyldt meget. Det gælder Integrationslov og Jobreform 1, bl.a. med indførelse af 225 timers reglen og kontanthjælpsloftet. Det har betydet at mange nye opgaver, der skulle implementeres på meget kort tid. Eksempelvis har rådgiverne i Socialcentrene manuelt gennemgået 6.500 borgers sager og truffet afgørelse om indplacering i forhold til kontanthjælpsloftet. IT-understøttelsen har samtidig på en del af lovgivningen været mangelfuld. Det har i Aalborg Kommune været nødvendigt at tilføre administrative ressourcer i implementeringsfasen. Der har været en vækst i antallet af henvendelser og møder med flere pressede borgere. Det har under et også sat arbejdsmiljøet under pres i ydelsescentrene.

Kvalitetsløft af Dagplejen

Dagplejen har gennemført nye initiativer på alle de områder, der blev udpeget i udviklingsprojektet. Det har medført et kvalitetsløft af dagplejen og bedre service for forældrene. F.eks. er der oprettet flere valgmuligheder ift. åbningstider, så de svarer til efterspørgslen. Der er etableret et tættere samarbejde med Pladsanvisningen for at sikre et bedre match mellem tilbud om dagplejeplads og forældrenes ønsker. Der er lavet ny procedure for pædagogernes deltagelse i forbindelse med opstart i dagplejen, herunder at sikre en hurtig introduktion til den dagplejer, som forældrene er blevet tilbudt. For at forbedre gæsteplejen er der indgået lokalaftale om oprettelsen af et antal gæsteplejekoordinatorer. Fremover er det dagplejerne i lokalområderne, der varetager planlægningen af gæstedagplejen. Ved udgangen af 2016 har 450 dagplejere opnået pædagogisk kompetenceudvikling efter den såkaldte ICDP-metode.

Internt uddannelsesakademi

Det interne uddannelsesakademi bygger på at bruge den viden, der er i organisationen, bl.a. ved intern undervisning når medarbejdere har været på kursus og uddannelse eller ved introduktion til nye medarbejdere. Dagplejens nye grunduddannelse bygger på principperne om i højere grad at gøre brug af eksisterende kompetencer såvel i dagplejen som den øvrige forvaltning i uddannelse af medarbejderne. Således indgår 3 dagplejepædagoger, der har afsluttet niveau 3 i den såkaldte IDCP-metode, som underviser i dagplejens ny grunduddannelse.

Virksomhedsrettet fokus

Også i 2016 har Jobcenter Aalborg arbejdet med at øge det virksomhedsrettede fokus. Der er etableret netværk for Jobcentrets virksomhedskonsulenter, så de på tværs af enheder og målgrupper kan mødes og udveksle erfaringer. Der er afholdt 2 stormøder for alle medarbejdere omkring udviklingen på arbejdsmarkedet og den virksomhedsvendte indsats. Der er bredt set i indsatsen større opmærksomhed på at anvende virksomhedsplaceringer. Det er erfaringsmæssigt et af de bedste redskaber til at komme i beskæftigelse. Samtidig betyder en tæt kontakt til virksomhederne bedre muligheder for at yde dem service ift. behov for ny arbejdskraft eller andet.

Mål og resultater i forhold til kvalitet og faglighed i ydelserne

Målene i 2016 var:	Resultater
Implementere tænkningen bag "Indsatstrappen" som led i at give flere udsatte børn og unge en så normal opvækst som mulig	Tænkningen bag insatstrappen er blevet bredt formidlet i 2016. Et særligt fokus har ligget i at forankre den i rådgivernes sagsarbejde samt udvikle ledelsesinformation som et centralt styringsværktøj af området. Herudover er der arbejdet med at metodeudvikle såvel specialindsatser som almenområdets rolle i modellen.
Implementere nyt udredningsværktøj på handicapområdet, som led i at ændre brugen af aflastning, herunder trække mere på ressourcerne i familiernes netværk	Rådgiverne har været på kursus i metoden og bruger flere elementer herfra. Brugen af udredningsværktøjet er dog begrænset af udredningsværktøjet ikke er tilstrækkelig implementeret i fagsystemet DUBU.
Udvikle fælles sprog på børne- og ungeområdet som afsæt for den tværfaglige og helhedsorienterede indsats	Arbejdet med revision af håndbogen "På tværs", tværgående temadage og arbejdsgrupper om udviklingen af specialindsatserne har i høj grad bidraget til udviklingen af såvel et fælles sprog som helhedsperspektivet på børne- og ungeområdet.
Nytænke og revurdere indsatsen til borgerne efter servicelovens voksenbestemmelser for at imødegå det stigende udgiftspres	I 2016 blev der iværksat en handleplan, som har haft til fokus at nedbringe udgiftspreset. De stigende udgifter skyldes en markant stigning i antallet af borgere som er omfattet af Servicelovens voksenbestemmelser. Tiltagene i handleplanen har dog ikke kunne modvirke de stigende udgifter, da der har været et enormt pres på området gennem hele året.
Udvikle og kvalitetssikre Dagplejen som opfølgning på udviklingsprojektet	Udviklingsprojektet har medført et kvalitetsløft af dagplejen, flere valgmuligheder og bedre service for forældrene. Gennem systematisk kompetenceudvikling (ICDP) er det faglige niveau hævet
Udvikle beskæftigelsesindsatsen, så den virksomhedsvendte indsats bliver det naturlige første valg	Jobcenter Aalborg arbejder systematisk på at gøre den virksomhedsvendte indsats til det naturlige første valg i beskæftigelsesindsatsen.
Udbrede erfaringerne med internt uddannelsesakademi til yderligere fagområder	Principperne om at bruge viden fra organisationen som led i kompetenceudvikling er videreført i 2016 f.eks. i dagplejens grunduddannelse.

Understøtte konsulentrollen gennem kompetenceudvikling	I 2016 har forvaltningen gennemført en konsulentuddannelse i samarbejde med COK målrettet konsulenter i egen forvaltning, som giver kompetencer inden for procesledelse og facilitering. Uddannelsen er en stor succes, og der er igangsat et hold 2 på uddannelsen i 2017.
--	---

Professionel ledelse

God ledelse er en forudsætning for at kunne opnå gode resultater og samtidig fastholde trivsel på arbejdspladsen. Lederne er rollemønstre for den kultur og det værdigrundlag, som skal kendetegne forvaltningens arbejdspladser. Arbejdet med ledelsesudvikling har derfor tæt sammenhæng med fastlæggelsen af et nyt værdigrundlag samt arbejdet for at skabe øget trivsel og mindre fravær på forvaltningens arbejdssteder.

Eksempler på initiativer i 2016

Talentudvikling

Aalborg Kommune har i samarbejde med flere nordjyske kommuner og Regionen, udviklet en talentuddannelse for ledere. Uddannelsen skal styrke forvaltningens ledere i forhold til at fremtids sikre organisationens udvikling og løsning af opgaver. Endvidere vil det bidrage til at imødegå evt. rekrutteringsproblemer inden for de kommende år. Derudover har kurset "Nysgerrig på ledelse og ledervejen" været et tilbud til medarbejdere i forvaltningen. Det samme gælder muligheden for at tage "Diplom i ledelse" for ledere med personaleansvar.

Flot ledelses-evaluering

I den årlige klimamåling indgår i alt 13 spørgsmål om ledelse. Her bliver medarbejderne spurgt om deres nærmeste leders varettagelse af ledelsesopgaven. På en skala fra 1 – 7 er den gennemsnitlige score på lederne performance på 6,1, hvilket er et flot resultat og på niveau med klimamålingens øvrige resultater.

Understøtte og udvikle god ledelse

Miniprojekterne i sygefraværsindsatsen er anvendt som en løftestang til at undervise og træne lederne i den daglige forventningsafstemning i forhold til medarbejderne. Det er sket med udgangspunkt i begreberne fra Social kapital. Formålet har været at give den enkelte leder forståelse for og redskaber til at skabe god trivsel, gode resultater og forandringsparathed.

Sikre at ledelsesfaglig viden deles, udvikles og udføres på tværs

I forbindelse med lederforum 2015 blev forskellige initiativer og metoder til i højere grad at inddrage ledere på tværs af afdelingerne drøftet. Formålet var at fremme tværgående forståelse, koordinering og indsigt mellem afdelingerne. Der er i løbet af året aftalt praksis for inddragelse af ledere på tværs af afdelingerne. Det er f.eks. for i højere grad at sikre, at det sker tidligt i udviklings- og beslutningsprocesser. Der blev fulgt op på dette på lederforum 2016.

Et nyt værdigrundlag

I løbet af 2016 er der blevet udarbejdet et nyt værdigrundlag med hovedvægt på værdierne professionalisme, fællesskab og udvikling. Værdigrundlaget er udarbejdet af en arbejdsgruppe bestående af ledere og medarbejdere på tværs af afdelinger fra de decentrale enheder i forvaltningen. Herefter har det været gennem en grundig høringsproces i forvaltningen. Der pågår nu en proces med at omsætte værdigrundlaget. Dels er det formidlet meget bredt i organisationen med opfordring til at arbejde kreativt med omsættingsdelen. Ideer fra værdi-processen er indarbejdet i et katalog til inspiration for forvaltningens arbejdspladser.

Mål og resultater i forhold til professionel ledelse

Målene i 2016 var:	Resultater
Styrke rekrutteringen af og identificeringen af talenter på alle niveauer i forvaltningen	Sammen med kommunens øvrige forvaltninger, de øvrige nordjyske kommuner og regionen er der udviklet en ny talentuddannelse for ledere.
Understøtte og udvikle god ledelse	God ledelse som redskab til at opnå trivsel har været en vigtig del af de såkaldte "mini-projekter". Herudover har der fra Ledelsessekretariatet løbende været ydet undervisning og facilitering af processer efter behov.
Sikre at ledelsesfaglig viden deles, udvikles og udføres på tværs	En opfølgning på lederforum 2016 viste, at der var taget en lang række initiativer til at inddrage hinanden på tværs af ledergrupperne imellem afdelingerne.
Revurdere og revitalisere værdigrundlaget, herunder overveje formen på måling og opfølgning	Forvaltningen har fået et nyt værdigrundlag med værdierne professionalisme, fællesskab og udvikling.
Fortsat arbejde med ledelsesudvikling tilpasset fagområde og ledelsesmæssigt niveau	Med afsæt i det nye værdigrundlag videreudvikles krav og definition af krav til lederne afhængig fagområde og niveau.

Digitalisering

Driften af forvaltningens IT-plattform er en stor og central opgave. Der er i 2016 blevet arbejdet med systematisk at overvåge og optimere driften af forvaltningens fags systemer, som bruges i forvaltningen. Gode IT-redskaber er forudsætningen for effektiviteten og kvaliteten i den betjening, som borgerne får og bidrager til skabe gode arbejdspladser for medarbejderne. Det forudsætter inddragelse af systemernes brugere, tæt opfølgning på leverandørerne og en proaktiv strategi i forhold til fremtidens IT-løsninger.

Eksempler på initiativer i 2016

Flere forældre bruger Sundhedsvejen.dk

Forældre kan via Sundhedsvejen.dk få adgang til sit barns sundhedsjournal. Her kan forældre følge barnets udvikling, se vækstkurver, skrive med barnets sundhedsplejerske m.m. Systemet blev indført i 2015, men er blevet mere udbredt i løbet af 2016. Således var antallet af gange, hvor forældre har logget sig ind på Sundhedsvejen.dk steget fra ca. 9.000 i 2015 til ca. 16.000 i 2016.

Selvbooking i Jobcentret

Den. 1. september 2016 blev det lovpligtigt for de forsikrede ledige at selvbooke deres samtaler med Jobcentret. I løbet af de 4 sidste måneder af 2016 er det lykkedes at øge andelen af selvbookede samtaler fra 69% i september til 84% i december. Jobsamtaler med A-kasse deltagelse er ikke med i tallene.

Implementering af VITAS i Jobcentret

Jobcenter Aalborg er i 2016 kommet langt med implementeringen af det landsdækkende digitale redskab VITAS. Systemet bruges af såvel jobcentre som virksomheder ved anmodning om oprettelse af virksomhedsplaceringer f.eks. praktik, løntilskud og tilskud til voksenlærlinge. I december lå Jobcenter Aalborg på en implementeringsgrad på 86%.

Rettidigt omhu skaber sikre løsninger

Rammerne for de IT-løsninger, som er de vigtigste arbejdsredskaber for de fleste medarbejdere, bliver ofte fastlagt af stærke nationale kræfter og styrelser som f.eks. KL, Kombit og SKI. Derfor har det i 2016 været et klar mål for forvaltningen at få mere direkte indflydelse på udvikling af de nationale IT-løsninger. Det er langt hen af vejen lykkedes både via invitation og eget benarbejde. Et eksempel er beskæftigelsesområdet, hvor det i et tæt samarbejde med Aarhus, København og Odense er lykkedes at få skabt bedre styring af den nationale IT-udvikling.

I forhold til de konkrete leverandører og samarbejdspartnere er der desuden skabt effektive procedurer, der gør, at der på problemområder hurtigt kan blive aftalt reel konkret fremdrift samt rimelig økonomisk kompensation.

Brugerinddragelse førte til forandringer

Et særligt forløb blev gennemført omkring Jobcentrets IT-system Workbase. Efter et særdeles kritisk driftsår i 2015 godkendte Jobcentres ledelse, at midler fra en kompensationsaftale med leverandøren blev i drifts-tiltag på området. Det førte til inddragelse af bl.a. automatiske målinger, spørgeskemaundersøgelse til medarbejderne, ledere og superbrugere. Det førte til 42 konkrete forslag om forandringer. Det har sammen med en tæt opfølgning på leverandøren, har betydet, at man i 2016 stort set kom driftsmæssigt i mål.

Det første år med DUBU

Der kan nu ses tilbage på det første rigtige driftsår med DUBU (Digitalisering for Udsatte Børn og Unge). Der har været brugt en del tid på at få opgaver og IT-løsningen til at fungere sammen. Det har dels handlet om optimering af processer og drift, men også om øget fokus på datadisciplin af hensyn til ledelsesinformatio-nen. Desværre oplevedes i efteråret store driftsproblemer især efter en større opgradering. Derfor blev der indledt en indsats i forhold til leverandøren og KOMBIT. Det forventes i løbet af 2017 at resultere i bedre drift.

Gode erfaringer med Skype for Business

Flere medarbejdere og ledere gør brug af digitale møder som et effektivt og billigt alternativ til de fysiske møder. Flere arbejdspladser er i 2016 introduceret til, hvordan man kan planlægge og afholde møder digi-talt. Forvaltningen er dog ikke i mål i forhold til at indfri det fulde potentiale for omlægning til digitale mø-der. Derfor styrkes indsatsen for at implementere Skype for Business. Indsatsen sker i samarbejde med de øvrige forvaltninger og vil med nye videoer, e-learning og trin for trin vejledninger gøre det lettere at komme godt fra start.

Fremme at medarbejderne så vidt muligt kun arbejder elektronisk

Der er på flere store områder indført elektroniske arbejdsgange i løbet af 2016 – og på store områder som f.eks. omkring VITAS på beskæftigelsesområdet, er Aalborg Kommune helt fremme i anvendelsen af disse. Samtidig er der arbejdet med at flytte mindre digitale registre og dataopsamlinger i forvaltningens fællessy-stemer som f.eks. KMD- Sag, eDoc eller de store fagsystemer der anvendes i dag.

Samtidig er der arbejdet med at sikre en digital kommunikation med borgerne, der efterlever de regler og retningslinjer, som findes. At omlægge arbejdsgange til digital form er ikke altid det samme som at opti-mere eller rationalisere. Digital håndtering af sager og kommunikation er underlagt en række særlige regler og retningslinjer. Det kan medføre besvær, når borgere forsøger at rette henvendelse til forvaltningen via private mails og lignende.

Superbrugerne er dommerne

I 2016 er der fokuseret på en inddragelse af brugere, superbrugere og ledelse i de projekter, som kører. Det har ført til en gentænkning af, hvordan man optimalt understøtter den daglige drift. Det har betydet, at rol-len som "dommer" over, hvad der er effektivt drift, overgår til de daglige brugere og superbrugere.

Mål og resultater i forhold til digitalisering

Målene i 2016 var:	Resultater
Bidrage aktivt til at præge og udvikle de nationale IT-løsninger til gavn for borgerne og medarbejderne	På en række områder er kommunen blevet del af nationale IT-strategier. Derudover er der skabt effektive procedurer i forhold til leverandører og samarbejdspartnere i tilfælde af problemer med driften.
Gennemføre en temperaturmåling på brugen af IT i forvaltningen	Rent teknisk fungerer forvaltningens ca. 80 IT-løsninger generelt tilfredsstillende. Der er dog fortsat udviklingsperspektiv i mere brugerinddragelse, som det med succes er afprøvet i forhold til Jobcentrets IT-system Workbase.
Øge brugen af digitale møder	Der er 2016 arbejdet med en filosofi om, at såfremt muligheden for digitale møder var tilstede, så ville den langsomt, men sikkert også vinde indpas som et dagligt arbejdsredskab. Dette er i en vis grad også sket – men forvaltningen er ikke i mål i forhold til de potentialer, som dette digitale værktøj rummer.
Omlægge flere papirarbejds gange til digital form	Der er på flere store områder indført elektroniske arbejds gange. Fokus har også ligget på at skabe sikker digital kommunikation med borgerne. Forvaltningen er kommet langt i 2016 og arbejdet fortsætter ind i 2017.
Sikre stabil drift på forvaltningens store fagsystemer, herunder særligt "WorkBase"	Specielt i forhold til "Workbase", er målet blev nået, og det er lykket at sikre en tilfredsstillende drift i 2016. I forhold til de øvrige store fagsystemer har der ikke på samme måde været kritiske problemstillinger over længere perioder.
Optimere anvendelsen og mulighederne i driften af "DUBU"	For DUBU var 2016 første "rigtige" driftsår, hvor tiden i høj grad er blevet brugt på at få opgaver og løsning til at fungere sammen. Der forventes i en bedre drift i 2017.
Fremme at medarbejderne så vidt muligt kun arbejder elektronisk	Det er ikke altid nemt at overgå til at arbejde rent elektronisk. F.eks. i tilbud, hvor borgeren skal kunne henvende sig anonymt. Det er dog i de fleste tilfælde lykkedes at sætte forvaltningens eksisterende systemer i spil – og i mange tilfælde på en smart måde.

<p>Inddrage og understøtte superbrugerne mere aktivt i videreudviklingen af fagsystemer</p>	<p>Rollen som "dommer" over, hvad der er den optimale IT-understøttelse af driften er i høj grad lagt i hænderne på superbrugerne. I 2016 har forvaltningen nu fast inkluderet de daglige brugere i styregrupperne bag systemerne.</p>
---	--