

Slutrapport

Insats-/projekt för samverkansmedel

- Syftet med slutrapporten är informationsöverlämning till styrelsen, uppföljning och lärande.
- Alla befintliga rubriker ska kommenteras.
- Slutrapport ska sammanställas och redovisas till förbundet senast en månad efter avslutad insats.
- Ifylles i det grå fältet och glöm inte att spara.

Insatsens namn: Mötesplatsen och information	Diarienummer
--	---------------------

Total insatsperiod (år-mån-dag): 2016-01-01 - 2016-12-31
Eventuellt slutdatum för intag av deltagare i insatsen:

Långsiktig insats – längre än 12 månader:
Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

Insatsägare = huvudman för insatsen:
Organisation: Försäkringskassan
Kontaktperson: Kristina Hast

Samverkansparter:			
	Organisation	Kontaktperson	E-post
1	Servicekontoret	Per Andersson	per.andersson@forsakringskassan.se
2	Arbetsförmedlingen	Angelica Vuletic	angelica.vuletic@arbetsformedlingen.se
3	Migrationsverket	Jennie Blomstrand	jennie.blomstrand@migrationsverket.se
4	Ljusdals kommun	Sara Eriksson	sara.eriksson@ljusdal.se

Insats- processledare:				
	Organisation	Namn	E-post	Telefon
1	Servicekontoret	Kristina Hast	kristina.hast@forsakringskassan.se	010-1118127
2				
3				
4				

Beskriv bakgrunden till/behovet av insatsen
--

Med anledning av ökad oro i omvärlden och därmed höjda prognoser för migration, startade Migrationsverket ett upprop under hösten 2013.

Uppropet gick ut till de aktörer som ingår i processerna för migration, introduktion, etablering och återvändande, och kom att kallas Samverkansuppdraget.

En gemensam målsättning för de berörda myndigheterna var att hitta vägar som skulle göra det enklare och smidigare för den enskilda individen. Detta skulle åstadkommas genom att analysera de gemensamma processerna för att hitta möjligheter till förbättringar som skulle öka kvaliteten, servicen och effektiviteten.

Deltagande myndigheter var Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, SKL, Socialstyrelsen, Skolverket, Rikspolisstyrelsen, Kriminalvården och Länsstyrelsen Västra Götaland. Uppdraget utmynnade i sex olika förslag: Initialprocessen, Mötesplatser och information, Prognoser och migrantprofiler, Boendeformer, Sysselsättning, samt Gemensamt ersättningsystem.

Arbetet med de olika uppdragen påbörjades därefter. För uppdraget Mötesplatser och information togs under våren 2014 kontakter med berörda myndigheter.

Migrationsverket och Försäkringskassan var initiativtagare till att en arbetsgrupp sattes samman.

Arbetsgruppen med deltagare från Skatteverket, Migrationsverket, Försäkringskassan, SKL och Arbetsförmedlingen bildade därefter en styrgrupp. Till projektstarten hade även Pensionsmyndigheten anslutit sig till styrgruppen.

Ljusdal valdes tidigt ut som en av fyra pilotorter i projektet. Kommunen har i många år varit en av de kommuner i Sverige som har tagit ett stort ansvar för de människor som söker skydd och möjlighet till ett nytt liv.

Kommunens integrationsverksamhet har ett gott samarbete med sina samverkanspartner så som Migrationsverket, Arbetsförmedlingen, Servicekontoret samt övriga avdelningar inom kommunen. Integrationsverksamhet har vid flera tillfällen fått förmånen att både ta emot studiebesök och ge föreläsningar om sin verksamhet, både inom Sverige och i andra länder. Ljusdals Kommun har även med stor framgång tagit i emot en stor del kvotflyktingar genom åren.

I uppstarten 2015 var tre övriga orter med i projektet Alingsås, Borlänge och Norrköping. Under 2016 tillkom Gävle, Växjö och Helsingborg till projektet, januari 2017 ansluter sig ytterligare 22 st orter.

Beskriv syftet med insatsen:

Mötesplatser och information syftar till att använda Servicekontoren som plattform, där den nyanlända träffar ett tvärprofessionellt team med representanter från respektive aktör.

Syftet är att utveckla Mötesplatsen för individanpassad hjälp och ge information till nyanlända utifrån sitt servicebehov, så att de snabbare kan etableras och nå egen försörjning.

Syftet med Mötesplatser och information för 2016 i Ljusdal är att utveckla projektet ytterligare från pilotprojekt 2015. Vi vill få en ökad lokal förankring och för att möta det ökade inflöde av nyanlända till Sverige som väntas komma inom de närmaste åren.

De utvecklingsmedel som det ansöktes om är menat att gå till delprojektledarens kostnader på 25% vilket utökades till 50% under oktober 2016. Delprojektledarens roll är att förankra, bistå och fortsätta utvecklingsarbetet på orten.

I delprojektledarens uppdragsbeskrivning är det att samordna och leda aktörer i projektet. Delprojektledaren kommer att bistå och rapportera till den centrala projektledaren samt följa de direktiv som kommer från den centrala projektledningen.

Pilotprojektet startade i början av år 2015 med en lokal arbetsgrupp som har haft möten en gång per månad.

I den arbetsgruppen ingår beslutfattare (främst chefer) från varje aktör. Även handläggare från varje aktör har haft möten en gång per månad. Projektets inriktning som helhet bestäms på central nivå, men arbetet anpassas utefter lokala förutsättningar.

Det är dessa lokala förutsättningar som lokala arbetsgruppen styr över.

Beskriv målgrupp för insatsen:

Många av de nyanlända som är bosatta i Sverige idag, väntar på att deras familjer ska återförenas med dem i Sverige under kommande år.

I kombination med den fortsatta ökningen av människor som flyr och söker sig till Sverige, kommer detta att skapa behov av effektiviseringar både inom och mellan myndigheter och andra aktörer, för att kunden ska få rätt förutsättningar att skapa sig ett liv i Sverige.

Målet med projektet är därför att ta fram en förenklad process för den nyanlända och minska kostnaderna för de involverade aktörerna. I tillägg till detta har projektet även som mål att lyfta idéer för förbättringar av interna processer hos respektive myndighet och kommun.

De önskade effekterna på ett övergripande plan är minskad påfrestning på individen, ökad effektivitet för aktörerna, samt förkortad ledtid fram till egen försörjning.

En förutsättning för att nå denna effekt är bättre samverkan mellan aktörerna, vilket en delprojektledare på orten kan bidra till.

Efter pilotprojektets utgång 2015 är målsättningen att driva projektet vidare i Ljusdal.

Resultatet från de båda större undersökningar som gjordes med hjälp av

Samordningsförbundet Östra Östergötlands utvecklingsmedel 2015, visar att projektet inte bara gav större samhällsbesparing utan också förkortade ledtider inom de olika aktörerna.

Som gav en större trygghet och en ökad kontroll för kunden.

Ange antal deltagare som deltagit i insatsen (ifall detta ej angivits under mål nedan).

Under perioden 20160301-20161231 har 136 personer fått sin delgivning om uppehållstillstånd på Mötesplatsen i Ljusdal.

Dessutom har 2 220 stycken drop in besök genomförts under samma period.

En person kan ha varit till Mötesplatsens drop in vid flera tillfällen. Det finns tyvärr inget mätverktyg på individnivå på grund av myndighetessekretessen.

Under 2016 hade Arbetsförmedlingen varje månad cirka 200 stycken personer inskrivna i etableringsuppdraget, av dessa har 22 stycken gått vidare från etableringsuppdraget till arbete.

Beskriv målet/målen med insatsen:

Fastställda mål

- Minskad påfrestning på individen
- Ökad effektivitet för aktörerna
- Förkortad tid fram till etablering för den nyanlända.

Utfall

Det finns tyvärr inget mätverktyg på individnivå på grund av myndighetessekretessen.

Beskriv måluppfyllelse, utfall/resultat samt effekter och nyttan av insatsen:

Om målen ej nåtts, var är orsak till detta? Påverkas utfall/resultat ur ett jämställdhetsperspektiv?

Efter projektåret har det lokalt i Ljusdal upplevts att varje aktör haft möjlighet att styra kundtillströmmarna i större utsträckningar en tidigare. Vilket har medfört att varje aktör haft lättare att planera sina resurser samt förboka tolkar efter hur Migrationsverket släp

uppehållstillståndsbeslut. Detta har bidraget till att aktörerna samt kunderna har upplevt en ökad kontroll.

En annan lokal fördel är att vid samverkansmöten kan frågor diskuteras samt erfarenhetsutbyte göras. Detta medför att handläggarna är mer förberedda med ökad förkunskap av vad som händer med den nyanlände i nästa steg, och kan vid behov hjälpa samt informera kunden utan återkommande besök till de olika aktörerna.

Bortfall: (personer som registrerats i SUS men som inte fullföljt insatsen)

Andel i %:

Antal:

Beskriv metod/metoder ni använt och aktiviteter som skett:

Har de metoder/aktiviteter ni angett i ansökan använts/utförts på det sätt som var tänkt?
Arbetsätt

Spår 1

Migrationsverket kallar den nyanlände till Servicekontoret för att underrätta henne eller honom om sitt uppehållstillstånd. Efter underrättelsesamtalet kan den nyanlände direkt anmäla flyttning till Sverige hos servicehandläggaren på Servicekontoret. Därefter har den nyanlände ett manuellt inskrivningssamtal med en arbetsförmedlare från Arbetsförmedlingen på Servicekontoret (i väntan på återuppbyggnaden av förvaltningshuset i Arbetsförmedlingens befintliga lokaler). Den nyanlände kan även möta handläggare från kommunen på Servicekontoret, som ger viss information och stöd vid bland annat ansökan om ekonomiskt bistånd kopplat till glappet och barnomsorg.

Spår 2

Den nyanlände som blivit underrättad sitt uppehållstillstånd utanför projektets verksamhet, kallas till inskrivningssamtal med arbetsförmedlare från Arbetsförmedlingen till Servicekontoret (i väntan på uppbyggnaden av förvaltningshuset i Arbetsförmedlingens befintliga lokaler). Efter samtalet följer arbetsförmedlaren den nyanlände till en servicehandläggare på Servicekontoret. För att vid behov ansöka om ersättningar hos Försäkringskassan samt göra en flyttanmälan hos Skatteverket.
Bor kunden i eget boende hänvisas kunden till nästkommande onsdag för att träffa en handläggare från kommunen på Servicekontoret för att få hjälp med sina ärenden.

Spår 3

Den nyanlände blir kommunplacerad av Migrationsverket, flyttar till kommunen på egen hand, alternativ är en kvotflyttning.
Kommunen kallar kunden till Servicekontoret för att göra utredning av vad den nyanlände behöver hjälp med olika ansökningar samt eventuellt lämna ut hyreskontrakt.
Servicehandläggaren hjälper den nyanlände vid behov med ansökningar hos Försäkringskassan samt flyttanmälan hos Skatteverket. Arbetsförmedlingen gör ett inskrivningssamtal på Servicekontoret (i väntan på uppbyggnaden av förvaltningshuset i Arbetsförmedlingens befintliga lokaler).

Drop-in

Den nyanlände kan i Ljusdal via drop in besöka Servicekontoret och få hjälp med sina ärenden gällande Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingen. De nyandlände kan även vända sig till kommunens handläggare för att bland annat ansökan/utbetalning om glappersättning och ansökan om CSN lån.

Beskriv uppföljning och utvärdering av målen:

Hur har ni arbetat med uppföljning och utvärdering samt med vilka har detta kommunicerats? Varje aktör för varje vecka statistik på hur många samtal de har haft i respektive spår samt hur många drop in samtal.

Delprojektledaren redovisar varje vecka till huvudprojektledaren veckostatistik för Mötesplatsen Ljusdal.

Via en Excel fil och senare under 2016 har det även används en pulstavla. Den lokala chefs- och handläggargruppen har en stående punkt på dagordningen som heter statistik. Där följs månadens statistik upp.

Beskriv på vilket sätt och hur lärdomar av insatsen kommer att implementeras (organisatoriskt, finansiellt och innehållsmässigt):

När och med vilka har diskussion kring implementering förts?

Under 2017 kommer diskussion om eventuell en permanent implementering av Mötesplatsen ske i den nationella styrgruppen.

Det står inget i regeringsuppdraget om en förlängning av projektet efter 2017.

Lokalt i Ljusdal ser man att samverkan har varit väldigt positiv för både kunden och varje aktör. En önskan finns om ett mer flexibelt arbetssätt och en ökad förståelse för varje aktörs lokala förutsättningar. Som till exempel vid semesterperioder, omorganisationer, ökat och minskat kundflöde.

Beskriv tillvaratagna erfarenheter och lärdomar från insatsen:

Vilka lärdomar och erfarenheter har respektive samverkanspart erhållit?

Medarbetarna har lärt känna de andra aktörerna och deras uppdrag mycket bättre än tidigare innan projektet start.

Det har medfört att handläggarna nu arbetar i större utsträckning gemensamt mot den gemensamma kunden.

Kan en aktör inte svara på en fråga följer handläggaren kunden till rätt aktör direkt utan att skriva ett svårtolkat handskrivet meddelande. Både medarbetarna och kunderna vinner på att samverka på en gemensam plats och att man tillsammans agerar som en enhet gentemot kunden.

Den ökade kunskapen om de medverkande aktörerna medför att man nu har en ökad känsla av det gemensamma uppdraget och en delad problembild samt att det finns ett större fokus på helheten i etableringsprocessen.

Beskriv identifierade framgångsfaktorer för uppnått resultat:

Den största framgångsfaktorn för den nyanlände är att förkorta ledtiden från 3-4 veckor till 3-4 timmar, att komma in i Arbetsförmedlingens etableringsprogram.

En annan framgångsfaktor är den ökade förståelsen för varje aktörs uppdrag och att arbeta gemensamt runt den nyanlände.

Beskriv identifierade systemfel för att uppnå resultat och god måluppfyllelse:

Rätt behovsanpassade lokaler kan ibland varit ett problem, utifrån att Mötesplatsen finns i Servicekontorslokaler.

På Servicekontoret har det inte alla gånger funnits rätt teknik eller plats för alla deltagande aktörer, kunder samt rätt arbetsmiljömässiga förutsättningar.
Detta på grund av att Servicekontoret har funnits i provisoriska lokaler under 2016.
Ett bra kundflöde mot en uppsatt kvot kan vara ett problem de veckor Migrationsverket har släppt för få beslut samt att någon avvikande händelse som utbildningar, semestrar och obligatoriska möten hos handläggarnas egna aktör.

Redogör för utfall av budget/finansiering:

Ifall medel har återlämnats till förbundet, vad har detta för orsaker och om det haft konsekvenser för innehåll och utfall av insatsen?

All ansökt medel har använts för Mötesplatsen inget har återlämnats till förbundet.

MYSAM-gruppens/styrgruppens analys för utfall i slutrapport:

(måluppfyllelse, budget, avvikelser, plan för implementering m.m)

<u>Insats- processledare:</u>	Ja	Nej
Kontrollerat att samtliga insatser/deltagare registrerat i enlighet med SUS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Initierat möten på önskemål från berörda/ansvariga tjänstemän	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föreslagit kompetensutvecklingsinsatser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anordnat kompetensutvecklingsinsatser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Under perioden vid minst ett tillfälle kontrollerat att angiven metod följs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Under perioden vid minst ett tillfälle kontrollerat att deltagare faller inom angiven målgrupp	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer: (om ni angett nej ovan ska detta kommenteras här)

Mötesplatsen använder inte SUS

Beskriv anordnade kompetensutvecklingsinsatser:

Handläggarna har varje månad haft ett handläggarmöte där de tagit upp olika frågor, erfarenhetsutbyten samt nyheter från varje aktör som kan beröra den nyanlände i sin etableringsprocess.

Varje aktör har haft en introduktionsutbildning om sitt uppdrag i etableringsprocessen för de övriga handläggarna.

I en viss mån har även medlyssning av samtal gjorts mellan aktörerna, detta för att identifiera dubbel information ges till kunden.

Delprojektledaren har genomgått utbildningen "Att leda utan att vara chef".

Underskrifter	
<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Per Andersson Försäkringskassan Insatsägare/huvudman (namn/namnförtydligande)</p>	
<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Sara Eriksson Ljusdals kommun Samverkanspart (namn/namnförtydligande)</p>	<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Jennie Blomstrand Migrationsverket Samverkanspart (namn/namnförtydligande)</p>
<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Angelica Vuletic Arbetsförmedlingen Samverkanspart (namn/namnförtydligande)</p>	<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Samverkanspart (namn/namnförtydligande)</p>
<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Samverkanspart (namn/namnförtydligande)</p>	<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Samverkanspart (namn/namnförtydligande)</p>
<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Samverkanspart (namn/namnförtydligande)</p>	<p>/</p> <p>Ort och datum</p> <p>...../</p> <p>Samverkanspart (namn/namnförtydligande)</p>
<p>/</p> <p>Ort och datum</p>	<p>/</p> <p>Ort och datum</p>

...../ Samverkanspart (namn/namnförtydligande)/ Samverkanspart (namn/namnförtydligande)
--	--

Slutrapporten ska skickas till samordningsförbundet både i pappersformat och digitalt i word-format.

Kontaktuppgifter:

Tinna Cars-Björling, förbundschef
070-084 04 00
tinna.cars_bjorling@finsamgavleborg.se

Per Lundgren, verksamhetsutvecklare
070-320 54 68
per.lundgren@finsamgavleborg.se

Postadress:
Samordningsförbund Gävleborg
Slottstorget 1
802 50 Gävle