



Tjenesteanalyse - Introduksjonsordningen i Ås

Saksbehandler: Mariann Jøssang

Saksnr.: 17/03013-1

Behandlingsrekkefølge

Møtedato

Hovedutvalg for oppvekst og kultur

01.11.2017

Hovedutvalg for helse og sosial

01.11.2017

Administrasjonsutvalget

08.11.2017

Formannskapet

08.11.2017

Kommunestyret

Rådmannens innstilling:

Tjenesteanalyse for introduksjonsordningen i Ås tas til etterretning.

Ås, 20.10.2017

Trine Christensen
Rådmann

Marit Leinhardt
helse- og sosialsjef

Ellen Benestad
oppvekst- og kultursjef

Avgjørelsesmyndighet:

Formannskapet

Behandlingsrekkefølge:

Hovedutvalg for oppvekst og kultur

Hovedutvalg for helse og sosial

Administrasjonsutvalget

Formannskapet

Vedlegg:

1. Tjenesteanalyse Introduksjonsordningen i Ås kommune
2. Sluttrapport - Tjenesteanalyse Introduksjonsordningen

Saksbehandler sender vedtaket til:

Oppvekst- og kultursjef

Helse- og sosialsjef

Enhetsleder Ås Voksenopplæring

Enhetsleder Nav Ås

Saksutredning:

Sammendrag:

Introduksjonsordningen er kompleks og berører et stort tverrfaglig og tverretattlig felt i kommunen. I tjenesteanalysen belyses introduksjonsordningen i sin fulle bredde for å gi ansatte og politikere i kommunen bedre overblikk og innblikk i fagfeltet. Dette for en styrket felles forståelse for tjenesteområdet i kommunen.

Kjernen i arbeidet med tjenesteanalysen er å se på sammenheng mellom ressursbruk og kvalitet - hva sier de kvantitative og kvalitative dataene om kommunens introduksjonsprogram? I tillegg belyses forbedringsområder som det har vært bevissthet rundt før arbeidet med tjenesteanalysen kom i gang, samt forbedringsområder som har kommet frem i løpet av prosessen.

På bakgrunn av det som kom frem i prosessen, er det utarbeidet en rapport. I rapporten er det lagt frem anbefalinger til styringsgruppen, som er rådmannens ledergruppe, om målsettinger og tiltak for videre utvikling av introduksjonsordningen i kommunen.

Fakta i saken:

Tjenesteanalysen med rapport skal være en del av kommunens felles informasjons- og kunnskapsgrunnlag i videre dialog, prioriteringer og styring av tjenesten.

På bakgrunn av det som kom frem i arbeidet med tjenesteanalysen, er det utarbeidet en rapport. I rapporten er det lagt frem anbefalinger til styringsgruppen, om målsettinger og tiltak for videre utvikling av introduksjonsordningen i kommunen.

Kort om bakgrunn og prosess

I 2015 ble Ås kommune med i *KS Effektiviseringsnettverk Introduksjonsordningen 2015-2016*, med mål om å få mer kunnskap om kommunens forbedringspotensial. Det var behov for å se på dagens organisering og innhold av introduksjonsprogrammet – hvor er vi og hvor vil vi? Tjenesteanalysen skal bygge på kvantitative og kvalitative data som ressursbruk, kvalitet i introduksjonsprogrammet og resultateffektivitet. Videre skal analysen peke på prioriterte forbedringsområder og legge opp til bedre samhandling i kommunen for fremtidens introduksjonsprogram.

I lys av rådmannens *Omstillingsprosjekt* ble det mars 2017 satt ned en ny tverrfaglig arbeidsgruppe sammensatt av fagpersoner fra Flyktningtjenesten i NAV Ås, Ås Voksenopplæring og økonomi, med oppdrag om å utarbeide og ferdigstille tjenesteanalysen. Gruppen ble ledet av rådgiver fra oppvekst- og kultur. Tillitsvalgt har vært med i prosessen.

Arbeidsgruppens mandat er behandlet i *Omstillingsprosjektets* prosjektgruppe og prosjektplan med mandat er behandlet i styringsgruppen (rådmannens ledergruppe). Prosjektplanen ble godkjent av rådmannen 22.03.2017.

Tjenesteanalysen med rapport er godt forankret i arbeidsgruppen.

Arbeidstakerorganisasjonene (ATO) er høringsinstans. Det har kommet inn innspill fra tillitsvalgt fra Fysioterapiforbundet om at også fysioterapi og «*andre helsegrupper ved behov*» nevnes. Dette er tatt til etterretning. ATO har ut over dette ingen

Ås kommune

bemerkninger. Dokumentene er forankret hos enhetsleder ved Ås Voksenopplæring og NAV Ås, samt etatsjef for oppvekst- og kultur og helse- og sosial. Dokumentene er godkjent i styringsgruppen.

Vurdering:

Tjenesteanalysen bærer preg av at det har vært utskifting av involverte personer i prosessen. Dette er spesielt merkbart i forhold til bruk av rapporteringstidspunkter i analysen. I tillegg har forutsetningene og rammebetingelsene endret seg fra da nettverksarbeidet startet i 2015 til ferdigstilling høsten 2017, der ett av flere eksempler er endring i elevgrunnet.

Hva har analysen bidratt til?

- ❖ Økt bevissthet rundt betydningen av individuelle karakteristika om deltakerne, samt trekk ved kommunen. Dette er faktorer som har betydning for deltakernes utbytte av introduksjonsprogrammet. Følgelig sier dette noe om muligheten for deltakeren å komme ut i arbeid eller utdanning etter endt introduksjonsprogram. Rapportering og overvåking av denne typen indikatorer må settes i system. Dette er data som bør ligge til grunn for prioriteringer og ressursinnsats.
- ❖ Å synliggjøre at det er behov for å utarbeide felles mål og visjon for et helhetlig opplærings- og integreringstilbud i Ås kommune – hva forstår vi med inkludering?
- ❖ Økt fokus på å se hele mennesket i det videre integreringsarbeidet; utfordringer som ligger i bakgrunn, fluktperiode og møte med ny kultur.

Hvordan vurderer vi kommunens resultatoppgåelse?

- ❖ Resultatoppgåelse vurderes som middels god sett opp mot lokale mål om å få deltakerne ut i arbeid eller utdanning. Kommunen er god på overgang til utdanning, men for få flyktninger kommer i arbeid. Det er behov for flere praksisplasser, både kommunale og private
- ❖ Ressursinnsats har vist seg vanskelig å vurdere. Tallene som foreligger for 2015 viser at Ås kommune har drevet nokså effektivt sammenlignet med andre kommuner. Bildet vil trolig være noe endret om vi måler i dag. Det er behov for å etablere rutiner for rapportering på ressursinnsatsen for å kunne vurdere hvorvidt vi driver effektivt sett i forhold til de flyktningene som er i programmet. For å få til dette, må nødvendig informasjon måles for å danne et godt grunnlag for videre beregninger til rapporteringstidspunktene.

Utfordringer og forbedringsområder:

- ❖ En signifikant andel deltakere byr på spesielle utfordringer og krever en større og mer sammensatt ressursinnsats enn andre deltakere. Mange flyktninger har svært lite skolegang fra hjemlandet samt at mange sliter med helseproblemer.
- ❖ Mye av tidsbruken til Flyktingtjenesten i NAV Ås går til oppfølging av helse, økonomi og bolig. Oppfølging av helseproblematikk må settes i system, da mange har behov for veiledning og oppfølging vedrørende helse, kosthold,

Ås kommune

traumer, psykiske lidelser o.l.

- ❖ Det er behov for bedre individuelt tilpasset program for den enkelte deltaker, hvor opplæring og arbeidstrening skjer parallelt. Dette innebærer blant annet større grad av arbeidsrettet opplæring for å gi deltakerne et realistisk bilde av hva en arbeidsgiver forventer av dem i Norge.
- ❖ Antall deltakere og trekk ved deltakere svinger, noe som krever strategier og systemer som legger til rette for at kommunes tilbud tilpasses kontinuerlig brukergruppen.
- ❖ Flyktningtjenesten i NAV Ås opplever at de jobber bra sammen og de har et godt samarbeid med Ås Voksenopplæring og øvrige tjenester, spesielt frivillige. Det er imidlertid behov for fornying av samarbeidsavtale mellom flyktningtjenesten NAV Ås og Ås Voksenopplæring, og mellom de øvrige virksomhetene som er/bør være involvert i flyktningsarbeidet i kommunen. Samarbeidsavtalene skal være styrende for samarbeidet på flyktningsområdet i kommunen.

Det ligger således et forbedringspotensial i våre holdninger, bevissthetsnivå, tilnærminger og samhandling på tvers av instanser rundt vårt felles ansvar i kommunen for et helhetlig og godt opplærings- og integreringstilbud.

Konklusjon med begrunnelse:

Tjenesteanalyse med rapport skal være en del av kommunens felles informasjons- og kunnskapsgrunnlag i videre dialog, prioriteringer og styring av tjenesten.

Kan vedtaket påklages?

Nei

Ikrafttredelse av vedtaket:

Umiddelbart