



Handläggare
Sabrina Hansson
Telefon:08-508 21 350

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2026-03-26

Verksamhetsberättelse 2025

Enheten för medborgarservice

Enheten för medborgarservice

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	6
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	12
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	15
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget obb	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	24
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	25
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	27
Uppföljning av ekonomi	31
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	31
Investeringar	31
Medel för lokaländamål.....	31
Övrigt.....	31
Systematiskt kvalitetsarbete.....	31
Övrigt	34
Redovisning av synpunkter och klagomål	35

Sammanfattande analys

Vid årets slut har enheten genomfört samtliga planerade aktiviteter med undantag för kompetensutveckling av anhörigkonsulenter för att kunna leda egna grupper, då planerad utbildning flyttats till 2026. Enheten uppfyller i övrigt samtliga mål och indikatorer med undantag av korta väntetider till budget- och skuldrådgivning.

Enheten har under större delen av året varit underbemannad inom gruppen budget- och skuldrådgivare. Detta har gjort verksamheten sårbar vid både planerad och oplanerad frånvaro, då det inte varit möjligt att ersätta personal temporärt. Samtidigt har inflödet av ärenden ökat jämfört med tidigare år, vilket medfört att väntetider för att träffa en rådgivare har överstigit 90 dagar, även för barnfamiljer.

Enheten har under året samordnat totalt 28 föräldraskapsutbildningar: 4 ABC 0–2 år, 9 ABC barn, 4 ABC tonår, 9 Komet barn och 2 Komet tonår. Enheten har även deltagit i en forskningsstudie om iKomet och erbjudit iKomet till 8 föräldrar. När det gäller "Föräldraskap i Sverige" har enheten samverkat med Intro Stockholm och Welcome House.

Enheten har tagit fram 1107 arbetstillfällen i egen regi varav en tredjedel inom miljö och klimat. Enheten har totalt tillsatt 1128 feriejobb under året. Det är särskilt positivt att över 50 % av de ungdomar som sökt feriejobb i somras har erbjudits en plats. En markant ökning från tidigare år, då andelen låg under 40 %. I det förebyggande arbetet har budget- och skuldrådgivarna deltagit i anställningsmöten för feriejobb för att informera ungdomar om verksamheten och bidra till förebyggande av skuldsättning.

Inflödet av nya ansökningar om färdtjänst har ökat jämfört med föregående år. Enheten har genomfört cirka 800 utredningar om färdtjänst, en ökning med cirka 90 utredningar.

Inflödet till konsumentvägledning har ökat med cirka 100 konsumenter jämfört med föregående år. Ökningen har skett under perioden september–december 2025 i samband med införandet av telefontider för konsumentvägledning. Av konsumenterna väljer 59 % e-post som kontaktsätt, medan 39 % använder telefontiderna. Övriga konsumenter besöker Älvsjö medborgarkontor. Det finns inga väntetider för att komma i kontakt med en konsumentvägledare.

Enhetens anhörigkonsulenter har varit i kontakt med över 50 anhöriga, främst inom målgrupperna funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Det finns inga väntetider för att komma i kontakt med en anhörigkonsulent, och de är tillgängliga dagligen via Älvsjö Medborgarkontor. Anhörigkonsulenterna erbjuder både rådgivning per telefon och stödsamtal, antingen via telefon eller vid personligt besök. Anhöriga har även fått stöd med att fylla i egna ansökningar eller hjälp att komma i kontakt med Regionen.

Enheten fick under våren i uppdrag att etablera en Fritidsbank i stadsdelsområdet. En prioriterad del i arbetet har varit att identifiera en lokal som är lämplig för verksamheten samt att säkerställa att lokalen utformas så att den är tillgänglig för alla målgrupper, oavsett kön, funktionsvariation eller bakgrund. För att uppmärksamma etableringen av Fritidsbanken har enheten, i samarbete med Förening 123, anordnat olika prova-på-aktiviteter under höstlovet för barn i årskurs 3–6. Under tre heldagar deltog totalt 272 barn, varav 149 flickor och 123 pojkar, i aktiviteter såsom gymnastik, bordtennis, badminton samt skapande med Halloween-

tema.

Kvalitet- och utvecklingsarbete

Enhetens uppdrag har utökats med ytterligare ett verksamhetsområde, Fritidsbanken. Enheten har även vuxit i antal medarbetare i samband med införandet av den nya socialtjänstlagen. Detta har inneburit stora utmaningar när det gäller att säkerställa ett nära och tillgängligt ledarskap för medarbetarna. Introduktionen av nya medarbetare har varit bristfällig, vilket har medfört en ökad belastning på erfarna medarbetare inom enheten. Sammantaget har detta lett till behov av en organisationsförändring. Den nya organisationen har arbetats fram i dialog med medarbetare och skyddsombud, samverkats under hösten och träder i kraft den 1 januari 2026. Det innebär att samhällsvägledarna och färdtjänsthandläggarna samlokaliseras på Älvsjö Medborgarkontor. Det operativa arbetet kommer att ledas av en gruppledare.

Under året har enheten genomfört ett studiebesök i Uppsala i syfte att utveckla verksamheten inom budget- och skuldrådgivning. Särskilt intressant var det bokningssystem som används där. Enheten har därför initierat en upphandling för att hitta en leverantör som uppfyller Stockholms stads krav. Enheten har även tagit till sig Uppsalas arbetssätt för gemensamma klienter med socialtjänsten. Arbetssättet har presenterats för enheten för ekonomiskt bistånd och vuxenenheten, som ställer sig positiv till initiativet och vill gå vidare med framtagande av rutin och implementering.

En av enhetens budget- och skuldrådgivare deltar i BUS-föreningens nationella fokusgrupp för metodstöd inom neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF). Fokusgruppens syfte är att öka medvetenheten hos budget- och skuldrådgivare kring bemötande av rådsökande med NPF-diagnoser. Gruppen har tagit fram ett metodstöd som innehåller verktyg, tips och mallar med särskilt fokus på NPF. Arbetet kommer att presenteras vid kommande BuS-dagar och det har även tagits fram en webbaserad utbildning.

Under året har enheten prioriterat utvecklingen av konsumentvägledningen. Sedan augusti 2025 erbjuder enheten konsumentvägledning på fördjupad nivå. Endast konsumenter som inte tillhör stadsdelsområdet hänvisas vidare till annan aktör. Enheten har även infört telefontider som ett kompletterande kontaktsätt utöver e-post.

Den tidigare styrgruppen för föräldrastöd har ersatts av en utvecklingsgrupp för föräldrastöd. Utvecklingsgruppen består av chefer och nyckelfunktioner inom förvaltningen som arbetar direkt med programmen ABC, Komet och Föräldraskap i Sverige. Genom utvecklingsgruppen har samverkan inom förvaltningen stärkts, vilket har varit en bidragande faktor till att enheten under året kunnat erbjuda fler föräldrastödkurser i egen regi jämfört med tidigare år.

Under året har enheten även inlett ett samarbete med avdelningen för förskola kring ABC 3–12 år. Fyra förskolepedagoger är anmälda till utbildning i ABC 3–12 år, vilket skapar förutsättningar för att förskoleavdelningen ska kunna erbjuda både ABC 0–2 år och ABC 3–12 år från och med vårterminen 2026. Förskoleavdelningen blir därmed också en viktig aktör i det utåtriktade arbetet genom att informera om programmet till samtliga föräldrar med barn i förskoleåldern.

Under året har enheten utvecklat egna enkäter för att mäta tillgänglighet och bemötande inom budget- och skuldrådgivning samt anhörigstöd.

Kompetensutveckling

Enheten fortsätter att kompetensutveckla samhällsväglare inom föräldrastöd i syfte att kunna erbjuda fler föräldrautbildningar framöver.

Samordnare för föräldrastöd samt en samhällsväglare har deltagit i föräldraskapsstödsdagar. Konsumentväglare respektive budget- och skuldrådgivare har deltagit i konsumentdagar och BuS-dagar för att stärka sin yrkesspecifika kompetens.

Anhörigkonsulenterna har genomgått en webbaserad utbildning med fokus på barn som anhöriga samt deltagit i en tre dagar lång utbildning i samtalskonst med inriktning mot anhörigstöd.

Samtliga medarbetare har under året genomgått e-utbildning om välfärdsbrott. Utbildningen har bidragit till att identifiera flera utvecklingsområden som enheten kommer att arbeta vidare med under kommande år.

Enheten är hbtqi-diplomerad. En handlingsplan för att säkerställa att ett hbtqi-perspektiv integreras i det dagliga arbetet har tagits fram och följts under året.

Medarbetarnas delaktighet

Medarbetarna har varit delaktiga i framtagandet av Verksamhetsberättelsen. Enhetschefen har bokat tider med alla medarbetare utifrån verksamhetsområdet för att analysera och kommentera indikatorer, aktiviteter och enhetsmål.

Verksamhetsberättelse behandlades på APT 2025-12-15

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

— Inga data

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

— Inga data

Nämndmål: Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

— Inga data

Beskrivning

Målet uppnås genom effektiv samverkan, kunskapsbaserat förebyggande arbete, tidiga och samordnade insatser, samt intensivt stöd till barn och ungdomar samt deras föräldrar med stora behov. Fokus ligger på en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande åtgärder. Resurser

och metoder anpassas efter den nya socialtjänstlagen. Utvecklingsarbetet för att prioritera proaktivt och förebyggande arbete fortsätter, liksom möjligheten att erbjuda tidiga och samordnade insatser. Socialtjänsten ska stärka samarbetet med förskola och skola för att tidigt identifiera barn i behov, så att stöd kan ges till föräldrar. Arbetet inkluderar familjerättsliga frågor, uppsökande verksamhet och insatser, med eller utan biståndsbeslut. Barn som behöver stöd är involverade i sin utredning och erhåller insatser av hög kvalitet.

Effektiva modeller och samverkansstrukturer ska användas för att tidigt fånga barn och ungdomar som riskerar att fara illa. Utgångspunkten ska vara att harmonisera och likställa arbetet i hela staden. Medarbetarna driver arbetet med fokus på jämställdhet, jämlikhet och barns rättigheter. Stadsdelsnämnden kommer även att genomföra aktiviteter kopplat till ANDTS-programmet i samtliga verksamheter.

Förväntat resultat

- Effektiva insatser leder till att färre barn och ungdomar återaktualiseras.
- Fler barn är delaktiga i genomförande av sina insatser.
- Fler föräldrar erbjuds stöd och får verktyg för föräldraskap.

Enhetsmål: Enheten erbjuder föräldrastödsprogram 0 - 18 år till alla föräldrar som anmäler sig

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Indikatorn uppfylls.
- Föräldrar som deltagit i en föräldragrupp är nöjda

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig i att de förväntade resultaten har uppnåtts. Som stöd för bedömningen har enheten även vägt in att tillhörande indikatorer och planerade aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.

Den tidigare styrgruppen för föräldrastöd har ersatts av en utvecklingsgrupp för föräldrastöd. Utvecklingsgruppen består av chefer och nyckelfunktioner inom förvaltningen som arbetar direkt med ABC, Komet och Föräldraskap i Sverige. Genom utvecklingsgruppen har samverkan inom förvaltningen stärkts, vilket har varit en bidragande faktor till att enheten kunnat erbjuda fler kurser i egen regi under året jämfört med tidigare år.

Enheten har tillsammans med andra berörda enheter inom förvaltningen tagit fram en ny rutin och ett nytt arbetssätt för På rätt väg. Arbetssättet kommer att implementeras och följas upp under kommande år.


Enkätresultat


Intresset för föräldraskapsstödsprogrammen har varit något lägre under året jämfört med föregående år, men bedöms fortfarande som högt. En majoritet av de föräldrar som anmält sig

till en utbildning har erbjudits plats i en föräldragrupp, och de flesta som erbjudits plats har också tackat ja. Könsfördelningen bland deltagande föräldrar har varit relativt jämn, vilket är positivt.

De föräldrar som deltagit i ABC eller Komet och som besvarat uppföljande enkäter uppger en hög grad av nöjdhet. En stor majoritet av respondenterna kan rekommendera programmen och de flesta skattar förbättringar som följd av insatsen. Framför allt skattar majoriteten av föräldrarna en förbättrad relation och ett förbättrat samarbete med barnet, samt ett stärkt självförtroende i föräldrarollen.

Mot denna bakgrund är det fortsatt viktigt att enheten erbjuder föräldraskapsstödsprogram utifrån identifierade behov samt säkerställer tillgång till tillräckligt många gruppledare för att kunna möta efterfrågan och öka tillgängligheten till de olika programmen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal genomförd a föräldraskapsutbildningar	28				25		VB 2025
Analys							
Indikatorn uppfylls helt. Enheten har under året samordnat totalt 28 föräldraskapsutbildningar: 4 ABC 0–2 år, 9 ABC barn, 4 ABC tonår, 9 Komet barn och 2 Komet tonår. Enheten har även deltagit i en forskningsstudie om iKomet och erbjudit iKomet till 8 föräldrar. Forskningsstudien avslutas under året och resultatet inväntas. När det gäller "Föräldraskap i Sverige" har enheten samverkat med Intro Stockholm och Welcome House.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Samverkan med Utbildningsförvaltningen och andra aktörer stärks för att kunna erbjuda föräldrastöd till alla föräldrar som efterfrågar det.	2025-01-01	2025-12-31	
Analys			
I våras genomförde enheten ett digitalt studiebesök hos Södermalms stadsdelsförvaltning för att ta del av deras arbete med föräldrastöd inom skola och förskola. Studiebesöket ledde till att enheten inledde ett samarbete med avdelningen för förskola kring ABC 3–12 år. Fyra förskolepedagoger är anmälda till utbildning i ABC 3–12 år, vilket skapar förutsättningar för att förskoleavdelningen ska kunna erbjuda både ABC 0–2 år och ABC 3–12 år från och med vårterminen 2026. Förskoleavdelningen blir även en viktig aktör i det utåtriktade arbetet genom att informera om programmet till samtliga föräldrar med barn i förskoleåldern.			
Samverkan med utbildningsförvaltningen har stärkts under året och enheten samarbetar nu med fler skolor i syfte att erbjuda både ABC barn och ABC tonår.			

Nämndmål: Vuxna invånare lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att personer får stöd utifrån egna förutsättningar för att kunna delta i samhällets gemenskap och leva ett självständigt liv. Insatser i egen regi erbjuds i ett tidigt skede vilket minskar risken för att större åtgärder behöver erbjudas på längre sikt. Barnrättsperspektivet beaktas när en förälder aktualiseras hos socialtjänsten så att barnets behov kan tillgodoses.

Vuxna med beroendeproblematik erbjuds stöd och samverkan kring personer med samsjuklighet prioriteras. Samordning med Region Stockholm pågår och utvecklas med syftet att ge en god och nära vård. Arbetet för en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande insatser är i fokus. Resurser och arbetssätt utvecklas och anpassas för den nya socialtjänstlagen. SIP genomförs när så är möjligt.

Vuxna och barn som är utsatta för våld i nära relation eller utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck upptäcks och får stöd samt erbjuds insatser. Nämnden implementerar arbetssättet "Bryt upp", som innebär ett sammanhållet samt praktiskt stöd till invånare som har utsatts för våld i nära relation. Våldsutövare erbjuds stöd att förändra sitt beteende.

Förväntat resultat

- Fler vuxna med beroendeproblematik får stöd.
- Fler vuxna får stöd vid våld i nära relation
- Nyanställda inom berörda verksamhetsområden erbjuds utbildning i SIP, psykisk ohälsa och suicidprevention.

Enhetsmål: Enheten handlägger färdtjänst skyndsamt och väntetider är korta

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

- En komplett ansökan om färdtjänst handläggs inom två veckor.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet uppfylls. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten har uppnåtts och att målen enligt indikatorerna nås.

Inflödet av nya ansökningar är något högre jämfört med föregående år. Det är främst målgruppen äldre över 65 år som ökar, vilket ligger i linje med befolkningsprognosen. Underbemanning inom gruppen samhällsvägledare, tillsammans med ombyggnationen av Älvsjö Medborgarkontor, har dock under vissa perioder begränsat möjligheten att erbjuda besökstider inom två veckor. I övrigt är väntetiderna för att få ett besök korta.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Arsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal genomförd a färdtjänstutredningar	676				600		VB 2025
Analys							
Indikatorn uppfylls							

Enhetsmål: Enhetens anhörigkonsulenter har en hög tillgänglighet, korta väntetider och erbjuder anhörigstöd 0-64 år i enlighet med stadens program

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Invånarna har kännedom om anhörigstöd och kan lätt komma i kontakt med en anhörigkonsulent.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt

Två samhällsväglare har under året haft anhörigstöd som sidouppdrag och fungerar därmed som enhetens anhörigkonsulenter. De har varit i kontakt med över 50 anhöriga, främst inom målgrupperna funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Majoriteten har varit kvinnor och det beror på att det fortfarande kvinnor som i större utsträckning tar hand om familjemedlemmar. Det finns inga väntetider för att komma i kontakt med en anhörigkonsulent, och de är tillgängliga dagligen via Älvsjö Medborgarkontor. Anhörigkonsulenterna erbjuder både rådgivning per telefon och stödsamtal, antingen via telefon eller vid personligt besök. Anhöriga har även fått stöd med att fylla i egna ansökningar eller hjälp att komma i kontakt med Regionen.


Enhetens anhörigkonsulenter har ingått i nätverket för anhörigkonsulenter inom Stockholm stad och har därmed deltagit i arbetsgrupper för att arrangera gemensamma, stadsövergripande aktiviteter, såsom olika föreläsningar och har uppmärksammat Anhörigdagen.

Inom ramen för det utåtriktade arbetet har information om anhörigstöd skickats ut till samtliga enheter inom förvaltningen samt till vårdcentraler och övriga mottagningar i stadsdelsområdet. Anhörigkonsulenterna har dessutom haft samverkansträffar med bl a VC Axelsberg tillsammans med anhörigkonsulenten från äldreomsorgen och har besökt föräldramottagningen i Liljeholmen. Enheten har också uppdaterat informationen om anhörigstöd på start.stockholm samt använt lokalpress för att informera invånare om anhörigstöd.

Enkätresultat

Enheten har under året skickat ut cirka 50 enkäter till anhöriga som haft kontakt med enhetens anhörigkonsulenter. Endast 13 anhöriga svarade, vilket tyder på att enheten behöver se över hur enkäten tilldelas för att öka svarsfrekvensen. Av de som svarade uppger 77 % att det är lätt att komma i kontakt med en anhörigkonsulent och cirka 70 % är nöjda med bemötandet.

Utifrån enkätresultatet planerar enheten att införa ytterligare en kontaktväg genom att skapa en funktionsbrevlåda för anhörigstöd. Enheten behöver också se över strukturen kring stödsamtalen, så att det blir tydligare för anhöriga vilket stöd de kan få.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Anhörigkonsulenter utbildar sig för att kunna erbjuda gruppaktiviteter till anhöriga	2025-01-01	2026-12-31	
Analys Den planerade utbildningen för att kunna erbjuda gruppaktiviteter till anhöriga blev inte av eftersom den flyttades till år 2026.			

Enhetsmål: Enhetens konsumentvägledare har hög tillgänglighet, korta väntetider och erbjuder konsumentvägledning på grundnivå.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Invånarna får svar på sina frågor inom en vecka
- Invånarna har kännedom om konsumentvägledning och kan lätt komma i kontakt med en konsumentvägledare

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt.


Två samhällsvägledare har konsumentvägledning som sidouppdrag och fungerar därmed som enhetens konsumentvägledare. Under året har enheten prioriterat utvecklingen av konsumentvägledningen. Sedan augusti 2025 erbjuder enheten konsumentvägledning på fördjupad nivå. Det innebär att konsumenter får svar på samtliga sina frågor av en konsumentvägledare inom enheten, och endast konsumenter som inte tillhör stadsdelsområdet hänvisas vidare.

Inflödet har ökat med cirka 100 konsumenter jämfört med föregående år. Ökningen har skett under perioden september–december 2025 i samband med införandet av telefontider för konsumentvägledning. Av konsumenterna väljer 59 procent e-post som kontaktsätt, medan 39 procent använder telefontiderna. Övriga konsumenter besöker Älvsjö medborgarkontor.

Sedan augusti 2025 har enheten samlat in könsuppdelad statistik. Utfallet varierar mellan månaderna, vilket innebär att underlaget ännu är för begränsat för att möjliggöra en fördjupad analys. Under perioden augusti–november 2025 var 66 procent av de konsumenter som kom i kontakt med konsumentvägledare kvinnor och 34 procent män.

De tre vanligaste ämnesområdena för klagomål under året har varit renoveringar av hus eller bostadsrätter, köp av begagnade bilar samt hem och hushåll, det vill säga möbler, vitvaror och inredning.

Inom ramen för det utåtriktade arbetet har enheten uppdaterat informationen på start.stockholm samt använt lokalpress för att informera invånare om konsumentvägledningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Konsumentvägledare utökar samverkan med budget- och skuldrådgivare och inom förvaltningen.	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Enhets konsumentvägledare samt budget- och skuldrådgivare genomförde ett studiebesök i Uppsala den 4 juni för att få inspiration och tips på hur samverkan mellan konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning kan utvecklas. Enhets konsumentvägledare samt budget- och skuldrådgivare har genomfört en informationsträff om konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning för enheten för ekonomiskt bistånd, beroendeenheten och resursenheten.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv

— Inga data

Nämndmål: Nämnden erbjuder platser och aktiviteter som inbjuder till lek, rörelse och rekreation för alla

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att berörda verksamheter erbjuder rum och aktiviteter för respektive målgrupp, i enlighet med stadens program för idrott, motion och friluftsliv. Programmet beskriver hur stadens verksamheter ska arbeta utifrån målet att alla ska ha möjlighet att röra på sig samt ta del av den natur staden erbjuder.

Målet nås även genom att stadsdelsnämnden arbetar utifrån ett tillgänglighets- och jämställdhetsperspektiv i verksamhetsplaneringen samt den dagliga driften av stadsmiljön. Insatser görs löpande för att utveckla park- och naturområden och spontanidrottsytor i syfte att de ska vara tillgängliga och inbjuda till lek och rörelse för alla.

Förväntat resultat

- Verksamheter erbjuder sina målgrupper aktiviteter som går i linje med Programmet för idrott, motion och friluftsliv.
- Tillgänglighets- och jämställdhetsfrågor genomsyrar nämndens arbete med rekreationsytor och rörelsefrämjande aktiviteter.

Enhetsmål: Fritidsbankens verksamhet bidrar till att fler stadsdelsinvånare får ett rikt idrotts- och friluftsliv

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Fritidsbankens verksamhet har ett inkluderade perspektiv i det dagliga arbetet.
- Fritidsbankens lokal är utformad för att vara tillgänglig för alla målgrupper, oavsett ålder, kön, funktionsvariation eller bakgrund.

Analys


Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt.

Enheten fick under våren i uppdrag att etablera en Fritidsbank i stadsdelsområdet och ett avtal med Fritidsbanken tecknades i mars. I april bildades en styrgrupp bestående av strategiska nyckelfunktioner inom stadsdelsförvaltningen, i syfte att planera och starta upp verksamheten. Arbetsgruppen har därefter sammanträtt månadsvis för att följa upp och driva arbetet framåt. En prioriterad del i arbetet har varit att identifiera en lokal som är lämplig för verksamheten samt att säkerställa att lokalen utformas så att den är tillgänglig för alla målgrupper, oavsett kön, funktionsvariation eller bakgrund. Den 18 december 2025 fattade nämnden ett beslut att hyra en lokal i Fruängen.


En gruppleddare/projektledare rekryterades och tillträdde sin tjänst i slutet av augusti. Under hösten har gruppleddaren varit delaktig i arbetet med att utforma lokalen samt etablerat samarbete med Skärholmens stadsdelsförvaltning och Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning. Arbetet med insamling av utrustning har även påbörjats.

För att uppmärksamma etableringen av Fritidsbanken har enheten, i samarbete med Förening 123, anordnat olika prova-på-aktiviteter under höstlovet för barn i årskurs 3–6. Under tre heldagar deltog totalt 272 barn, varav 149 flickor och 123 pojkar, i aktiviteter såsom gymnastik, bordtennis, badminton samt skapande med Halloween-tema.


KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

 Inga data

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

 Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är klimatsmarta


 Inga data

Beskrivning

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. Samtliga verksamheter ska ha goda möjligheter att kunna analysera sitt klimatavtryck samt kunna agera handlingskraftigt i den gröna omställningen.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Klimatpåverkan från inköpta livsmedel minskar.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar under 2025 med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.
- Nämndens chefer och andra relevanta funktioner känner till och jobbar mot målen i stadens nya miljöprogram.
- Livsmedel och måltider som köps in till förvaltningen vid konferenser, planeringsdagar, seminarier, möten, frukostar etc har gått över till att vara vegetarisk.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens samtliga chefer utbildas i Miljöprogram 2030	2025-01-01	2025-12-31	
Analys: nhetschefen har genomfört utbildning i Miljöprogram 2023.			

Enhetsmål: Enheten arbetar för att stadsdelsnämnden är en fossilbränslefri organisation med minimal klimatpåverkan

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Alla medarbetare är väl informerade om stadens och stadsdelsnämndens klimatarbete
- Genom miljömedvetna val, avfallssortering och medvetet resande verkar enheten för minskad klimatpåverkan


Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt.

Enheten använder tåg och/eller kollektivtrafik för resor till nätverksträffar, utbildningar och konferenser. Det finns fyra SL-kort tillgängliga för medarbetare att använda vid tjänsteresor. För att minska resandet mellan Älvsjö och Telefonplan hålls avstämningsmöten och tjänstemöten via Zoom, när detta bedöms som lämpligt och inte påverkar arbetets kvalitet.



Enheten källsorterar plast, metall, glas, pappersförpackningar, matavfall och glödlampor. Datorer stängs av och lampor släcks vid arbetsdagens slut.

Efter ombyggnationen av Medborgarkontoret har enheten strävat efter att återanvända så många möbler som möjligt. Vid nyinköp har enheten prioriterat återbruk, exempelvis via Stocket eller andra upphandlade leverantörer som erbjuder begagnade möbler som alternativ.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Implementering av rese- och mötespolicy för Stockholms stad	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Rese- och mötespolicy för Stockholms stad togs upp på APT i januari och implementerades i det dagliga arbetet. En rutin har upprättats och implementerats under året.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor	72,95 %			85,76 %	70 %	70 %	2025
Analys Indikatorn uppfylls.							

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att öka den biologiska mångfalden

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att nämndens enheter beställer ekologiska livsmedel, inklusive fika. Nämnden kommer under året utveckla stödet till verksamheterna för att öka andelen ekologiska livsmedel genom att bland annat lyfta goda exempel och skapa forum för kunskapsutbyte mellan exempelvis förskolor och daglig verksamhet. Ekologiskt producerade livsmedel gynnar den biologiska mångfalden bland annat genom att inte använda kemiska bekämpningsmedel eller konstgödsel.

Förväntat resultat

- Samtliga enheter bidrar till att nå målet om att ekologiska livsmedel utgör 70 % av inköpta livsmedel.
- Flertalet åtgärder som föreslås i det stadsdelsvisa åtgärdsförslaget för biologisk mångfald vidtas.

Enhetsmål: Enheten minimerar inköp av engångsartiklar och väljer ekologiska livsmedel i första hand.

◆ Uppfylls delvis


Förväntat resultat

- Indikatorn uppfylls

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet delvis har uppnåtts. Bedömningen grundar sig på att en indikator endast delvis uppnåtts medan alla aktiviteter har genomförts. Vid en sammantagen bedömning når enheten därför målet delvis.

Vid personalträffar och liknande tillfällen köper enheten enbart in vegetarisk och ekologisk fika. I år har det dock inte varit möjligt att erbjuda ekologisk fika vid samtliga planerade föräldraskapsutbildningar. Från och med nästa år kommer det att vara möjligt. Inköp av engångsartiklar har kraftigt begränsats, med särskilt fokus på engångsartiklar i plast.



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten tar fram rutin för inköp av engångsartiklar och inköp av ekologiska livsmedel	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Rutin har upprättats och följs. Genomgång av rutin för inköp har skett på APT i januari.			



KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

— Inga data

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	1 107 st			1 014 st	1 000 st	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
Analys Indikatorn uppfylls helt. Enheten har tagit fram 1107 arbetstillfällen i egen regi.							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	1 128 st	564 st	564 st	980 st	1 090 st	11 000 st	VB 2025
Analys Indikatoren uppfylls helt. Enheten har under året tillsatt 1128 feriejobb.							

Nämndmål: Invånarna är självförsörjande

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att den som är i behov av ekonomiskt bistånd får stöd i att finna egen försörjning utifrån sina förutsättningar. Stadens utrednings- och bedömningsinstrument används. Invånare som kontaktar nämnden angående ekonomiskt bistånd får snabb och enkel information om rätten till bistånd och handlägningsprocessen. Interna och externa insatser planeras och den enskilde görs delaktig i planeringen. Resurser och arbetssätt anpassas för den nya socialtjänstlagen.

Nämnden arbetar aktivt med att förebygga felaktiga utbetalningar (FUT) genom att ge tydlig information till sökande, genomföra egenkontroll, ha god kunskap om socialförsäkringarna och handlägnings- och kontrollrutiner.

Insatser från Jobbtorgen kopplas på i ett tidigt skede. Nämndens egna arbetsmarknadsinsatser, arbetsträning, matchning, offentligt skyddad anställning (OSA) och Stockholmsjobb är steg på vägen mot ett eget arbete och försörjning för personer som står långt från arbetsmarknaden. Insatserna syftar bland annat till att öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att komma i arbete.

För personer med funktionsnedsättning utvecklas nämndens dagliga verksamheter för att fler ska erbjudas arbetslivsinriktade insatser och få möjlighet att närma sig arbetsmarknaden. För personer som inte har möjlighet till ett arbete ska behoven av en meningsfull och utvecklande vardag säkerställas genom en individanpassad sysselsättning eller daglig verksamhet.

Ungdomar erbjuds feriejobb i syfte att skapa en meningsfull tillvaro under loven och en första erfarenhet av att arbeta. Arbetet med att ge ungdomar möjlighet till feriearbete i ett annat stadsdelsnämndsområde än där de bor prioriteras. Stadsdelsnämnden utökar samverkan och samarbete med föreningar för att ytterligare bredda variationen i erbjudna arbetstillfällen och fortsätter att erbjuda feriejobb inom miljö- och klimatområdet.

Stadsdelsnämndens medborgarkontor i Älvsjö ger stöd och samhällsvägledning till stadsdelsområdets invånare. En prioriterad målgrupp är nyanlända, vilka erbjuds uppsökande samhällsvägledning i samband med inflyttning till stadsdelsområdet.

Förväntat resultat

- Andelen personer med ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen minskar.
- Antalet tillhandahållna platser för feriejobb och antalet ungdomar som fått feriejobb i stadens regi ökar.

Enhetsmål: Enheten erbjuder meningsfulla feriejobb med fokus på att ge ungdomar möjlighet till feriejobb i ett annat stadsdelsnämndsområde än där de bor.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Indikatorerna uppfylls

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten har uppnåtts. Som stöd för bedömningen har enheten även vägt in att tillhörande indikatorer och aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.

Feriejobb sommarlov 2025

Inför sommarlovet 2025 sökte 2 014 ungdomar feriejobb, varav 50 % tjejer och 50 % killar. Antalet inkomna ansökningar är oförändrat jämfört med förra året.

Enheten utökade antalet feriejobb till 882 under sommaren, vilket är cirka 120 fler än föregående år. Ökningen blev möjlig tack vare att statsbidraget och anvisningarna inkom i god tid. I år tog enheten fram 736 arbetstillfällen i egen regi, varav ungefär en tredjedel inom områdena klimat och integration. Jämfört med föregående år innebär detta en ökning med cirka 160 arbetstillfällen i egen regi.

Lika många tjejer som killar har både sökt, blivit erbjudna och arbetat inom feriejobben. Även i år är det främst killar som tackat nej till anställning, och fler killar än tjejer har avbrutit sina anställningar. De vanligaste orsakerna till att ungdomar tackat nej är att de fått annat arbete eller valt att åka på semester med familjen. Majoriteten av de ungdomar som tackat nej har inte heller tackat ja i tid. Färre ungdomar har tackat nej jämfört med föregående år.

Det är värt att notera att i år har strax över 50 % av de ungdomar som sökt feriejobb blivit erbjudna en plats. Det är en markant ökning jämfört med tidigare år, då andelen låg under 40 %.

Feriejobb höstlov 2025

Inför höstlovet 2025 sökte 417 ungdomar feriejobb, varav 51 % tjejer och 49 % killar. Antalet inkomna ansökningar är i stort sett oförändrat jämfört med förra året.

Enheten utökade antalet feriejobb till 246 under höstlovet, vilket är cirka 50 fler än föregående år, och tog fram 361 arbetstillfällen i egen regi, varav ungefär en tredjedel inom områdena klimat och integration.


Lika många tjejer som killar har blivit erbjudna och arbetat inom feriejobben. Även i år är det främst killar som tackat nej till anställning. De vanligaste orsakerna till att ungdomar tackat nej är att de fått annat arbete eller valt att åka på semester med familjen. Majoriteten av de ungdomar som tackat nej har inte heller tackat ja i tid. Endast två ungdomar har avbrutit sin anställning, vilket är positivt.

Enkätresultat

I år har lika många tjejer som killar svarat på enkäten. 85 % av ungdomarna som deltagit i anställningsmöten uppger att de fick tydlig information om feriejobben, vilket är en förbättring jämfört med tidigare år. Tjejerna skattar något högre än killarna, vilket tyder på att enheten behöver se över det material som används under anställningsmötena.

94 % uppger att de trivdes med arbetsuppgifterna, vilket bekräftar att enheten erbjuder meningsfulla feriejobb. Lika många tjejer som killar uppger att de trivdes med arbetsuppgifterna. Enheten ska därför fortsätta att ta fram ett bredare utbud av arbetstillfällen.

Endast 5 % uppger att de haft svårigheter att komma i kontakt med en feriejobbshandläggare vid behov. Tjejer och killar har i stort sett skattat lika gällande tillgänglighetsfrågan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten utökar samarbetet med andra stadsdelsförvaltningar för att byta arbetstillfällen	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Under sommaren har enheten erbjudit andra förvaltningar 144 arbetstillfällen och tagit emot 23 arbetstillfällen från andra stadsdelsförvaltningar. Det har varit svårt att byta arbetstillfällen med andra förvaltningar, eftersom de flesta har velat behålla sina egna. Intresset för byte uppstod främst när de själva haft arbetstillfällen som varit svåra att matcha. Under höstlovet har enheten erbjudit andra förvaltningar 119 arbetstillfällen, men har inte tagit emot några arbetstillfällen från andra förvaltningar. Det har inte funnits något överskott av arbetstillfällen hos andra förvaltningar, och enheten har inte varit i behov av arbetstillfällen från andra förvaltningar för att uppnå målet.			

Enhetsmål: *Enhetens budget- och skuldrådgivare har en hög tillgänglighet, har korta väntetider och arbetar förebyggande*

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

- Rådsökande får en besökstid inom 30 dagar.
- Invånarna har kännedom om budget och skuldrådgivning och kan lätt komma i kontakt med en skuldrådgivare

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet uppnås delvis

Sedan januari 2025 har verksamheten varit underbemannad inom gruppen budget- och skuldrådgivare, då två medarbetare har arbetat deltid under delar av året. Verksamheten är mycket sårbar vid både planerad och oplanerad frånvaro, eftersom det inte är möjligt att tillfälligt ersätta en budget- och skuldrådgivare. Flera försök har gjorts under året, och en deltidsarbetare har kunnat tillsättas under endast fyra månader.

Inflödet av ärenden har också ökat jämfört med tidigare år. Antalet pågående ärenden har stigit från 233 under 2023 till cirka 330 under 2025. Statistik för december 2025 visar att 84 radsökande står i kö för att träffa en rådgivare, och att 60 radsökande, inklusive barnfamiljer, har väntat i mer än 30 dagar. För att hantera det ökade trycket har enheten tillfälligt prioriterat bort det utåtriktade och förebyggande arbetet, för att fokusera på kärnverksamheten och minska väntetiderna.

Trots underbemanningen har enheten tagit emot fler radsökande än föregående år.

Inom ramen för det utåtriktade arbetet har enheten deltagit i två infoträffar med VFU-studenter samt två infoträffar med nyanställda inom förvaltningen för att informera om verksamheten. Budget- och skuldrådgivarna har även deltagit i en enhetsträff med den dåvarande enheten för ekonomiskt bistånd och beroende, med syfte att öka kunskap och kännedom om budget- och skuldrådgivning bland medarbetarna.

I det förebyggande arbetet har budget- och skuldrådgivarna deltagit i anställningsmöten för feriejobb för att informera ungdomar om verksamheten och bidra till förebyggande av skuldsättning.


Enheten har under året genomfört ett studiebesök i Uppsala för att förbättra verksamheten. Särskilt intressant har varit det bokningssystem som används där. Enheten har initierat en upphandling för att hitta en leverantör som uppfyller Stockholms stads krav. Vidare har enheten tagit till sig Uppsala-arbetsättet för gemensamma klienter med socialtjänsten. Arbetsättet har presenterats för enheten för ekonomiskt bistånd och beroende, som ser positivt på initiativet och vill gå vidare med framtagandet av rutin och implementering.

Enkätresultat

Under perioden april–november 2025 har enheten genomfört en enkätundersökning om bemötande och tillgänglighet för budget- och skuldrådgivning. Svarefrekvensen har varit hög. Av de radsökande som svarade var 56 % män och 44 % kvinnor, vilket beror på att fler män än kvinnor har haft nybesök under perioden.







75 % uppger att det var lätt att komma i kontakt med en rådgivare, medan övriga var mindre nöjda med den långa väntetiden. Samtliga svarande är nöjda med bemötandet.

Enkäten kommer att delas ut igen till alla nybesök från och med den 1 februari 2026.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Implementering av reviderat material om budget- och skuldrådgivning som bättre passar invånare med funktionsvariationer med utgångspunkten i stadens program för tillgänglighet och delaktighet	2024-01-15	2025-12-31	
Analys En av enhetens budget- och skuldrådgivare deltar i BUS-föreningens fokusgrupp för metodstöd inom neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF). Syftet med fokusgruppen är att på nationell nivå öka medvetenheten hos budget- och skuldrådgivare om hur man bemöter radsökande med NPF-diagnos. Gruppen arbetar med att ta fram ett metodstöd som ska innehålla verktyg, tips och mallar med särskilt fokus på NPF. Enheten kommer att bidra till detta arbete genom att dela med sig av sitt reviderade material. Målet är att fler radsökande med NPF-diagnos ska kunna förstå och ta till sig den rådgivning som ges. Redovisning och implementering sker under våren 2026. Arbetet presenteras under kommande BuS-dagarna och det har även tagits fram en webb-utbildning. Under perioden april–augusti har enheten även arbetat med att implementera stadens program för tillgänglighet och delaktighet. Detta arbete har lett till framtagandet av en enkät som delas ut till alla radsökande som träffar en skuldrådgivare för första gången. Syftet är att mäta tillgänglighet och bemötande. Enkäten är utformad så att personer med funktionsvariationer enkelt kan svara, och den är även anpassad till personer som tillhör hbtqi-målgruppen.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskap andeinde x	89			89	83	83	2025
Analys Indikatoren uppfylls. Enheten har haft 100 % svarsfrekvens. Under APT i april har resultatet analyserats tillsammans med medarbetarna. En handlingsplan för att förbättra motivation med fokus på att utvecklas och lära nytt har tagits fram och genomförts under hösten.							
  Sjukfrånvaro	5 %	0 %	6 %	3,4 %	5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
Analys Indikatoren uppfylls. Enheten har fortsatt låg sjukfrånvaro. Dock har sjukfrånvaron ökat något under året, vilket beror på att en medarbetare varit sjukskriven på heltid sedan mitten av mars. Sjukskrivningen är inte arbetsrelaterad.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	1,2 %	0,2 %	1,3 %	2,3 %	2,5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
Analys Indikatoren uppfylls. Enheten har låg korttidsfrånvaro.							

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

— Inga data

Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet ha fokus inom områdena; trygga anställningsvillkor, systematiskt arbetsmiljöarbete, kompetensförsörjning och ledarskap.

Trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. I bemanningsstrategin och inför varje rekrytering ingår att kartlägga möjligheten att erbjuda heltid till de medarbetare som ofrivilligt arbetar deltid.

Systematiskt arbetsmiljöarbete i vardagen är en friskfaktor och fortsatt ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och förutsättningar att nå ett gott arbetsresultat. En god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap ska säkerställas genom balans mellan uppdrag och resurser, samt ett rimligt antal medarbetare per chef. Stadsdelsnämnden tydliggör arbetet med friskfaktorer för att på ett främjande sätt förstärka hållbara, hälsosamma och attraktiva arbetsplatser.

Ett aktivt strategiskt arbete med kompetensförsörjning utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera medarbetare med rätt kompetens för uppdraget. Vid bemanning och inför rekrytering är det av stor vikt att analysera vilken kompetensprofil som bäst matchar verksamhetens kommande uppdrag och mål, för att bibehålla en hög kontinuitet av rätt kompetens i verksamheten. Rekryteringsprocessen säkerställer att bemanning och rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med en hållbar bemanningsstrategi för verksamheten.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap, där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måluppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

Medarbetare ska uppmuntras att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus i enlighet med kvalitetsprogrammet.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har en hög andel tillsvidareanställda på heltid
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet
- Den totala sjukfrånvaron minskar till 8,5 %
- Strategisk kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål

- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras
- Aktivt medskapandeindex (AMI) ökar till 80

Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Enheten har en god arbetsmiljö som är fri från diskriminering, kränkande särbehandling och trakasserier.
- En sund arbetssituation råder
- Medarbetarna trivs på arbetsplatsen.
- Medarbetarna är väl förtrogna med sitt uppdrag och känner sig delaktiga och engagerade.
- På enheten ges medarbetarna möjlighet att utvecklas i sin yrkesroll.
- Nyanställda ges en gedigen och väl strukturerad introduktion.
- Enheten har en låg sjukfrånvaro.
- Medarbetarna utnyttjar friskvårdssubvention i hög utsträckning.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten har nåtts. Som stöd för bedömningen har enheten även vägt in att tillhörande indikatorer och aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.



Av genomförda medarbetarsamtal framgår att den fysiska arbetsmiljön upplevs som bra både på Telefonplan och på Älvsjö Medborgarkontor. Medarbetarna upplever att det nu är lättare att boka besök, vilket underlättar arbetet. Friskvårdsbidraget utnyttjas i hög utsträckning och sjukfrånvaron är låg.

Enhetens uppdrag har utökats med ytterligare ett verksamhetsområde, Fritidsbanken. Det har därmed varit en stor utmaning att säkra ett nära ledarskap för medarbetarna. Introduktionen av nya medarbetare har varit bristfällig och har belastat erfarna medarbetare på enheten. Detta har lett till en organisationsförändring som har arbetats fram tillsammans med medarbetarna och skyddsombud. Den nya organisationen träder i kraft den 1 januari 2026 och det innebär att samhällsvägledarna och färdtjänsthandläggarna samlokaliseras på Älvsjö Medborgarkontor. Det operativa arbetet kommer att ledas av en gruppledare.

Enkätresultat

Resultatet från medarbetarenkäten visar att medarbetarna har en sund arbetssituation och trivs på arbetsplatsen. De är väl förtrogna med sitt uppdrag, känner sig delaktiga och engagerade samt upplever att de utvecklas i sin yrkesroll.

Dock noteras en försämring inom området "utveckling och lära nytt" jämfört med föregående år. En handlingsplan har därför tagits fram i dialog med samtliga medarbetare, efter en grundlig analys vid APT i juni. Enheten har valt att koppla handlingsplanen till implementeringen av ett hbtqi-perspektiv i det dagliga arbetet och på så sätt förbättra tillgänglighet och bemötande gentemot våra invånare..

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten deltar i blodomloppet	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Enhetens medarbetare har deltagit i Blodomloppet 2025-06-10.			
 Enheten planerar enhetsträffar och aktiviteter i syftet att förbättra arbetsmiljön	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Enheten har haft en planeringsdag med fokus på kvalitet tillsammans med hela avdelningen. Enheten har även haft en planeringsdag för att arbeta med verksamhetsplanen 2026 samt har deltagit i kvalitetsgala.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap för oväntade händelser

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete är samordnat så att de hänger ihop, är effektivt och känt för de som berörs. Stadsdelsnämnden ökar sin förmåga inom civil beredskap genom att arbeta med åtgärder i Risk- och sårbarhetsanalyserna (RSA) samt genom att arbeta för att stärka de kritiska beroenden/resurser som de samhällsviktiga verksamheterna behöver för att de ska kunna upprätthållas och stärkas. Under 2025 kommer fokus inom RSA att ligga på att genomföra åtgärder för att hantera identifierade risker inom samhällsviktig verksamhet.



Målet nås vidare genom att stadsdelsnämnden uppdaterar sin krisledningsplan samt övar, utbildar och utvecklar krisledningsorganisationen utifrån lärdomar och erfarenheter för att bli ännu bättre på att hantera oväntade händelser. Minst en krisledningsövning kommer att hållas under 2025. Arbetet med krisstödsorganisationen fortsätter att utvecklas, i syfte att ge stadsdelsområdets invånare stöd vid kriser.

Beredskapsarbetet riktat till invånare i stadsdelsområdet utvecklas genom framtagande av arbetssätt för kommunikation kring hemberedskap. Nämndens trygghetspunkter hålls aktuella och redo att startas upp vid behov.

I arbetet med informationssäkerhet kommer informationssäkerhetsklassningar vara fortsatt prioriterat. Arbetet med behörighetshantering fortsätter genom stickprovskontroller och den lokala anvisningen för informationssäkerhet uppdateras och görs känd i förvaltningen.

Förväntat resultat

- Aktiviteterna i nämndens risk- och sårbarhetsanalys är genomförda
- Enheternas kontinuitetsplaner är verklighetsanpassade och testade.
- Resurser som är av vikt för stadsdelsnämndens beredskap är inventerade och kända för de som behöver ha informationen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i dataskydd	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Samtliga medarbetare i tjänst har gått stadens utbildning i dataskydd			
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Samtliga medarbetare i tjänst har gått stadens utbildning i informationssäkerhet.			

Enhetsmål: Enheten erbjuder krisstöd inom ramen för medborgarkontorets verksamhet.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Invånare får hjälp, stöd och vägledning av medborgarkontoret när en kris inträffar

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt.

Samtliga samhällsväglare ingår i förvaltningens krisstödsorganisation, och två av dem är även platsansvariga vid en kris. I höstas öppnades trygghetspunkten på Älvsjö Medborgarkontor under Beredskapsveckan. Rutin för krisstöd finns dokumenterad och är känd av alla medarbetare. Under året har enheten erbjudit krisstöd kvällstid och under helg vid tre tillfällen. Vid dessa tillfällen har information om anhörigstöd delgivits, och vissa invånare har hänvisats till Älvsjö Medborgarkontor för vidare kontakt och stöd från anhörigkonsulent.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

 Inga data

Nämndmål: Det sociala preventionsarbetet bidrar till att invånare känner sig trygga


 Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens samordnade funktioner särskilt säkerställer en god samverkan i det förebyggande arbetet. Arbetet med lokala operativa samverkansforum vidareutvecklas. Arbetet utgår från beskrivna insatser i den lokala handlingsplanen för att förebygga och motverka att unga blir kriminella. Insatser och samverkan för att förebygga att unga dras in i kriminalitet stärks. Socialtjänstens samarbete med förskolor och skolor ska vidareutvecklas. Genom en effektiv samverkan och ett kunskapsbaserat socialt förebyggande arbete, blir stadsdelsområdet tryggare att bo, vistas och verka i. Resurser och arbetssätt anpassas för den nya socialtjänstlagen.

Förväntat resultat

- Ungdomar känner sig trygga sent på kvällen i sitt bostadsområde
- Andelen niondeklassare som rapporterar att de känner sig trygga ökar, samtidigt som deras utsatthet för hot och våld minskar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla det brottsförebyggande arbetet, stöd till brottsoffer och anhöriga	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Enheten har haft krisstöd under tre tillfällen under året och har tagit med sig information om anhörigstöd och hur man kommer i kontakt med en anhörigkonsulent. Enheten har även implementerat Stockholms stad program för stöd till anhöriga som gäller från och med år 2025.			

Nämndmål: Stadsdelsnämnden deltar i kraftsamlingen mot välfärdsbrott

— Inga data

Beskrivning

Nämnden strävar efter att förebygga och minska risken för välfärdsbrott genom att höja kunskapsnivån och medvetenheten bland medarbetarna, samt förbättra rutinerna för att upptäcka och hantera avvikelser. Det är viktigt att medarbetarna har en gedigen kunskap om välfärdsbrott, inklusive felaktig folkbokföring, identitetsbrott, falska intyg, samt bedrägeri och oegentligheter i stadens upphandlade tjänster. Det strategiska arbetet inriktas på att förebygga risker och minska brottslighet genom ett strukturerat tillvägagångssätt där risker utvärderas och krav fastställs för att på så vis arbeta förebyggande. Nämnden genomför även avtalsuppföljningar med verksamheter som ligger på entreprenad. Regelbunden uppföljning sker på individ- och verksamhetsnivå för att säkerställa att insats och debiteringar sker i enlighet med den enskildes behov och gällande avtal.

Kompetensökning sker om otillåten påverkar genom att medarbetarna gör den utbildning som finns på området under året.

Förväntat resultat

- Fler kontroller genomförs med syfte att motverka förekomsten av välfärdsbrott
- Noggrannare uppföljningar av avtal.
- Samtliga medarbetare har genomgått utbildning om otillåten påverkan

Enhetsmål: Enhetens medarbetare har kännedom om otillåten påverkan och förhindrar välfärdsbrott

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Enhetens medarbetare vet hur de ska agera om de drabbas av otillåten påverkan
- Budget- och skuldrådgivarna följer underrättelseskyldighet

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt.

Budget- och skuldrådgivarna följer underrättelseskyldigheten, och frågan om otillåten påverkan har lyfts vid APT i maj. Samtliga medarbetare inom enheten har genomgått utbildning om välfärdsbrott. I samband med detta har följande utvecklingsområden identifierats, vilka enheten kommer att arbeta vidare med under kommande år.

Bidragsfusk

Det förekommer ärenden där invånare lämnar oriktiga uppgifter i aktivitetsrapporter till Arbetsförmedlingen eller i ansökningar till Försäkringskassan. Det finns även en upplevelse av att vissa invånare inte är seriösa i sitt arbetssökande. Enheten behöver därför utveckla tydligare rutiner för hur dessa situationer ska hanteras framöver.

Otillåten påverkan

Det har förekommit att invånare försöker påverka beslut genom att hänvisa till sitt psykiska mående, exempelvis genom hot om självmord, i syfte att få mer stöd eller service än vad de har rätt till.

Färdtjänst

I vissa ärenden har invånare varit mycket påstridiga och försökt styra processen, trots att beslut fattas av Region Stockholm. Här finns behov av att ytterligare tydliggöra roller, ansvar och gränser i ärendehantering.

Avtalsuppföljning

Brister har identifierats i uppföljningen av vissa avtal. Städavtalet följs upp var tredje månad, medan avtal med externa arbetsplatser inom feriejobb inte följs upp i samma utsträckning. Detta kan leda till situationer där arvoden betalas ut utan att handledning erbjuds, eller där feriejobbare används som ordinarie arbetskraft. Enheten behöver därför stärka rutinerna för avtalsuppföljning även inom detta område.

En budget- och skuldrådgivare har även deltagit i stadens välfärdsbrottsvecka och har återkopplat erfarenheter och lärdomar till samtliga skuldrådgivare vid ett avstämningsmöte.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

— Inga data

Nämndmål: Hägersten-Älvsjö stadsdelsområde är jämställt, öppet och demokratisk

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att Agenda 2030 utgör ett stöd och genomsyrar nämndens verksamhets arbete med mänskliga rättigheter. Hur stadsdelsnämnden bidrar beskrivs under respektive verksamhetsmål. Nämndens verksamheter arbetar med de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030 genom att vidareutveckla arbetet med barns rättigheter, jämställdhet, jämlikhet och nationella minoriteter. Nämnden motverkar alla former av rasism och diskriminering. Förvaltningens tjänsteutlåtanden genomförs utifrån både jämställdhets- och barnkonsekvensanalys i ärenden där detta är relevant. Tryggheten och servicen i stadsdelsområdet stärks och utvecklas genom medborgardialoger.

Kunskap om innehållet i det reviderade programmet Tillgänglighet och delaktighet för funktionsnedsatta 2024-2029 ska vara god och leda till god kvalitet för målgruppen. Stadsdelsnämndens parker och grönområden ska i så stor utsträckning som möjligt vara tillgänglighetsanpassade.

I arbetet för en äldrevänlig stad pågår ett utvecklingsarbete för samverkan med föreningar och andra aktörer för dialog, informations-, erfarenhets-, och idéutbyte med fokus på det gemensamma arbetet med att tillgodose äldre medborgares behov av socialt innehåll, kultur, hälsa, fritid, vardagsmotion, social delaktighet och samvaro samt medmänskligt stöd.

Medborgardialoger kommer att genomföras i syfte att stärka tilliten och den lokala demokratin. Ambitionen är att bidra till ett öppnare och mer inkluderande samtal och möten med stadsdelsområdets invånare.

Stadsdelsnämnderna ska även utveckla medborgarkontoret med syfte att stärka dess funktion som arena för delaktighet och dialog. Prioriterade frågor i arbetet kommer att vara miljö- och klimat samt trygghet och beredskap. Medborgarkontorets lokaler byggs om under vintern och kommer i början av 2025 att stå klara, med en ökad möjlighet till aktiviteter och evenemang. I samband med nyöppningen kommer föreningars möjlighet att hyra lokalen under kvällar och helger att utredas.

Under 2025 görs flertalet investeringar i stadsmiljön, utifrån såväl processen med medborgarbudget i Lugnet, samt medborgarförslag som inkommit till nämnden.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden ges genom dialoger och inbjudan till deltagande om stadsdelsområdets utveckling tydligare kunskap om invånarnas önskemål och behov.
- Stadsdelsnämnden genomför jämställdhetsanalyser på olika nivåer för att bidra till att nämndens verksamheter erbjuder likvärdig service, bemötande och fördelning av resurser för kvinnor och män respektive flickor och pojkar.

Enhetsmål: Enhetens verksamheter är öppna, jämställda och demokratiska

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Enheten använder sig av könsuppdelad statistik för att göra jämställdhetsanalyser i syftet att erbjuda likvärdig service, bemötande och fördelning av resurser för kvinnor och män respektive flickor och pojkar.
- Alla enhetens medarbetare har kännedom om personalpolicy, lika rättigheter och möjligheter samt kränkande särbehandling och diskriminering.
- Arbetet med utvärdering och synpunkter från invånare stärks och utvecklas.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt.

Enheten använder könsuppdelad statistik inom samtliga verksamhetsområden, med undantag för färdtjänst där arbetet styrs och följs upp av Region Stockholm.

Resultatet från medarbetarenkäten visar att samtliga medarbetare upplever att de behandlas med respekt samt att enheten aktivt arbetar för allas lika rättigheter och möjligheter. Arbetsplatsen beskrivs som fri från diskriminering och kränkande särbehandling.

På Älvsjö Medborgarkontor uppmärksammas de nationella minoriteternas rättigheter. Detta sker genom att deras flaggor är synligt placerade vid disken samt genom informationsbroschyrer om minoriteternas rättigheter. Enheten har även tillgänglighetsanpassat ett skrivbord och en publik dator, vilket möjliggör för invånare med fysiska funktionsnedsättningar att självständigt utföra sina ärenden.

Vid årets APT har personalpolicy, lika rättigheter och möjligheter samt frågor om kränkande särbehandling och diskriminering varit återkommande diskussionspunkter.

Enheten är HBTQI-diplomerad.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Arbetet med synpunkter och klagomål utvecklas på Medborgarkontoret	2025-01-01	2025-12-31	
<p>Analys</p> <p>Älvsjö Medborgarkontor öppnade för allmänheten i juni 2025. Under hösten har enheten arbetat med att förbättra den fysiska arbetsmiljön efter ombyggnationen. Vissa leveranser har blivit försenade, vilket har fördröjt arbetet med att vidareutveckla hanteringen av synpunkter och klagomål på Älvsjö Medborgarkontor.</p> <p>Vid APT i november har enheten, tillsammans med en av förvaltningens kvalitetsutvecklare, gått igenom inkomna synpunkter och klagomål samt befintlig rutin för hantering av dessa.</p> <p>I december har enheten fått en ny brevlåda som invånarna kan använda för att lämna synpunkter och klagomål. Brevlådan tas i bruk från och med januari 2026.</p>				

Enhetsmål: Medborgarkontoret har en hög tillgänglighet och medborgarna är nöjda med den hjälp de erbjuds

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Medborgarkontorets besökare får ett bra bemötande och är nöjda med den hjälp de fått

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt.

Älvsjö Medborgarkontor stängdes i slutet av september 2024 för ombyggnation med syfte att förbättra arbetsmiljön för medarbetarna och servicen till invånarna. Kontoret öppnade åter för allmänheten i mitten av juni 2025, men lokalen var ännu inte helt färdigställd. Enheten har följt stadens Miljöprogram och prioriterat hållbara inköp genom Stocket eller andra upphandlade leverantörer, vilket medförde viss fördröjning i utbyte av möbler.

Kösystemet NemoQ och Happy or Not-maskinen kopplades in senare under hösten. Nya öppettider har tagits fram för att möjliggöra användning av lokalen även för föreningar och andra aktiviteter, samtidigt som inkomna synpunkter från invånarna beaktats.

Under mätperioden oktober–november 2025 hade Älvsjö Medborgarkontor 717 besökare, varav majoriteten efterfrågade samhällsvägledning. Besökare som använder publika datorer på egen hand ingår inte i statistiken.

Enkätresultat – Happy Index

Under perioden juni–november 2025 har 320 invånare lämnat feedback via Happy or Not, ett system som mäter nöjdheten hos besökare. Resultatet är något lägre än föregående år, vilket främst beror på att lokalen inte var helt färdigställd vid öppningen. Hantverkare och leveranser har påverkat atmosfären, vilket var det område som flest invånare (60 % av 54 negativt återkopplade) klagade på. Positiv feedback lämnades av 266 invånare, varav cirka 60 % kopplades till bemötande och 20 % till kvalitet på service.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Arsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Happy index på Medborgar kontoret	81			86	83		VB 2025
Analys							
Indikatorn uppfylls delvis. Älvsjö Medborgarkontor öppnade för allmänheten i mitten av juni, innan lokalen var helt färdigställd. Detta har påverkat resultatet i Happy Index negativt, då leveranser och hantverkare varit närvarande under öppettider. Bedömningen var att det var viktigare att öppna för allmänheten än att invänta fullständig färdigställning. Happy Index avser mätperioden juni–november 2025 och innefattar 320 svar.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✔ Enheten utreder möjlighet att hyra ut medborgarkontorets lokal till föreningar under kvällar och helger	2025-01-01	2025-12-31	
Analys			
Älvsjö Medborgarkontor disponerar ett mötesrum för cirka 20 personer, som även används som besöksrum. Alla samhällsväglare och färdtjänsthandläggare är samlokaliserade i Älvsjö, vilket innebär att alla besök gällande färdtjänst, konsumentvägledning och anhörigstöd bokas till kontoret. Detta begränsar möjligheten att hyra ut lokalen till föreningar under dagtid (08:00–16:00). Under hösten har lokalen endast bokats två gånger för externa ändamål, båda gångarna till Stadsmissionen.			
Mellan 16:00 och 19:00 används lokalen för enhetens egna aktiviteter, såsom drop-in för feriejobb, föräldrastödskurser och tematräffar. Lokalen har även bokats av andra förvaltningsfunktioner, till exempel under beredskapsveckan. Enheten har även återupptagit samverkan med Valnämnden för att möjliggöra förtidsröstning i lokalen.			
Älvsjö Medborgarkontor saknar eget pentry och toalett. Tillgång till pentry sker via Äldreförvaltningen, vilket inte är tillgängligt för externa aktörer, och toalett finns via biblioteket, vilket begränsar uthyrning till bibliotekets öppettider. Sammantaget gör dessa förutsättningar att intresset för uthyrning är begränsat.			

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enheten tilldelades sammanlagt 23 000 000 kronor exklusive tilldelat statsbidrag. Under året har uppdraget Fritidsbanken tillkommit vilket ledde till ett underskott motsvarande 1 300 000 kronor. Vid årets slut är enhetens budget i balans. Det har varit möjligt eftersom enheten har valt att inte anställa timvikarier vid korttidsfrånvaro och har inte heller anställt sommarvikarier.

Arbetet har bedrivits inom ramen för tilldelad budget och statsbidrag i och med att enheten bedriver sådana verksamheter som lätt kan anpassas till de givna ekonomiska förutsättningarna. Enheten har haft en löpande dialog med econmicontroller vid varje inköp som gjorts i samband med flytten till andra lokaler. Enheten har gjort månadsvisa kontroller i Portalen 11800 i samband med fakturahantering gällande telefoni och datorer samt teknisk utrustning. Enhetens medarbetare har involverats i budgetuppföljning dels på APT och dels på avstämningsmöten.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Stockholmarna i fokus

Invånare som kommer i kontakt med våra verksamheter kan lämna synpunkter och klagomål både muntligt och skriftligt. Vid varje bokad avstämningsmöte finns en fast punkt på dagordningen – "Synpunkter, klagomål och beröm" – för att säkerställa att inkomna synpunkter lyfts av samtliga medarbetare. Dokumentation sker i första hand i enhetens OneNote.

Enheten har en uppdaterad rutin för hantering av synpunkter och klagomål, särskilt eftersom vissa synpunkter även kan beröra övriga delar av förvaltningen. Synpunkter som rör enheten diskuteras på APT. Alla inkomna synpunkter och klagomål sammanställs och analyseras i det systematiska förbättringsarbetet. Alla som lämnar en synpunkt eller ett klagomål får ett svar.

Happy or Not

Älvsjö Medborgarkontor använder kundundersökningsverktyget *Happy or Not*, där besökare dagligen kan lämna synpunkter om bemötande, servicekvalitet, atmosfär och väntetid. Resultaten genererar månadsrapporter som analyseras tillsammans med samhällsvägledarna i syfte att förbättra kvaliteten och anpassa verksamheten efter invånarnas behov. Verktyget ger dock inte könsuppdelad statistik. Under perioden juni–november 2025 har 320 invånare lämnat feedback via Happy or Not-maskinen. Resultatet är något lägre än föregående år, vilket främst kan kopplas till att lokalen inte var färdigställd vid öppningen. Hantverkare och pågående leveranser har påverkat atmosfären, vilket var det område som flest invånare (60 % av de 54 som lämnat negativ feedback) uttryckte missnöje kring. Samtidigt lämnade 266 invånare positiv feedback, där cirka 60 % kopplades till bemötande och cirka 20 % till kvalitet på service.

Föräldrastöd

Inom föräldrastödsutbildningarna används enkäter från socialförvaltningen för att mäta kvalitet och upplevd effekt. Resultaten analyseras och redovisas löpande på bokade tider med gruppledare. Statistiken är könsuppdelad. Intresset för föräldraskapsstödsprogrammen har varit något lägre under året jämfört med föregående år, men bedöms fortsatt som högt. Föräldrar som deltagit i ABC eller Komet och som besvarat uppföljande enkäter skattar förbättrad relation och samarbete med barnet samt ett starkt självförtroende i föräldrarollen. Mot denna bakgrund är det fortsatt viktigt att enheten erbjuder föräldraskapsstödsprogram utifrån identifierade behov samt säkerställer tillgång till tillräckligt många gruppledare för att möta efterfrågan och öka tillgängligheten till programmen.

Feriejobb

Inom feriejobb genomförs årliga enkäter riktade till ungdomar som haft feriejobb, deras handledare och feriejobbshandläggare. Arbetsmarknadsförvaltningen ansvarar för sammanställning och rapporter per förvaltning. Statistiken är könsuppdelad. Resultaten analyseras årligen i syfte att förbättra både utbud och tillgänglighet. 85 % av ungdomarna som deltagit i anställningsmöten uppger att de fått tydlig information om feriejobben, vilket är en förbättring jämfört med tidigare år. Tjejer skattar något högre än pojkar, vilket indikerar ett behov av att se över det informationsmaterial som används under anställningsmötena.

Vidare uppger 94 % av ungdomarna att de trivdes med arbetsuppgifterna, vilket bekräftar att enheten erbjuder meningsfulla feriejobb. Lika många tjejer som pojkar uppger trivsel, och enheten kommer därför fortsätta att ta fram ett brett och varierat utbud av arbetstillfällen. Endast 5 % uppger att de haft svårigheter att komma i kontakt med en feriejobbshandläggare vid behov, och tjejer och pojkar har i stort sett skattat tillgängligheten lika.

Anhörigstöd

Enheten har tagit fram en egen enkät för att mäta tillgänglighet och bemötande inom anhörigstöd. Enheten har under året skickat ut cirka 50 enkäter till anhöriga som haft kontakt med enhetens anhörigkonsulenter. Endast 13 anhöriga besvarade enkäten, vilket indikerar behov av att se över hur enkäten delas ut för att öka svarsfrekvensen. Av de som svarat uppger 77 % att det är lätt att komma i kontakt med en anhörigkonsulent och cirka 70 % är nöjda med bemötandet. Utifrån resultaten planerar enheten att införa ytterligare en kontaktväg genom att skapa en funktionsbrevlåda för anhörigstöd. Enheten behöver även se över strukturen kring stödsamtalen, så att det blir tydligare för anhöriga vilket stöd som erbjuds.

Budget- och skuldrådgivning

Enheten har tagit fram en egen enkät för att mäta tillgänglighet och bemötande inom budget- och skuldrådgivning. Av genomförd enkätundersökning framgår det att verksamheten upplevs som tillgänglig. 75 % uppger att det var lätt att komma i kontakt med en rådgivare, medan övriga var mindre nöjda med väntetiderna. Samtliga svarande uppger att de är nöjda med bemötandet.

Helhetssyn, hållbarhet och öppenhet

Älvsjö Medborgarkontor används som plattform för att sprida information till invånare om krisberedskap, trygghet samt miljö- och klimatfrågor. Detta sker genom ett systematiskt samarbete mellan enhetens medarbetare och övriga funktioner inom förvaltningen – till exempel trygghetssamordnare, säkerhetssamordnare och ekonomiskt bistånd.

Alla enhetens verksamheter är hbtqi-diplomerade.

Alla verksamheter inom enheten följs upp månatligen enligt fasta tider och dagordning. Syftet är att säkerställa genomförandet av mål och aktiviteter. Uppföljningen dokumenteras i OneNote och är tillgänglig för alla medarbetare. Verksamhetspecifik statistik finns på enhetens gruppdisk och analyseras varje månad.

Handlingsutrymme och lärande

Enhetschefen deltar regelbundet i nätverksträffar arrangerade av Socialförvaltningen, Konsumentverket och Länsstyrelsen för att sprida och ta del av goda exempel. Även medarbetare deltar i nätverksträffar kopplade till sina verksamhetsområden.

Alla medarbetare är delaktiga i framtagandet och utvärderingen av enhetens kvalitetsledningssystem. Enhetens kvalitetsledningssystem har uppdaterats under året i samband med beslut om ny organisationsförändring. Ansvarsfördelning och arbetsbeskrivningar för nya befattningar har också tagits fram och har dokumenterats dels i ILS och dels på enhetens gruppdisk. Rutiner och arbetssätt följs upp kontinuerligt och revideras vid behov för att säkerställa att invånarna får bästa möjliga service, genom enkla och effektiva processer.

Årligen får alla medarbetare en genomgång av stadens budget och prioriterade områden. Därefter formuleras enhetens mål, aktiviteter och indikatorer i verksamhetsplanen av medarbetarna själva. Enhetschefen säkerställer att dessa är i linje med politiska mål och budget. På så sätt främjas en kultur präglad av tillit och öppenhet, där medarbetare ges utrymme att möta målgruppernas varierade behov och ta aktiv del i kvalitetsarbetet.

Det är därmed medarbetarna som driver utvecklingen på enheten – deras idéer tas till vara och omsätts i verksamhetsplanen eller genomförs på andra sätt under året. Ett exempel är utveckling av konsumentvägledning som idag erbjuds på fördjupad nivå. Ett annat exempel är de gemensamma anställningsmöten som feriejobbshandläggare har hållit tillsammans med budget- och skuldrådgivarna i syfte att förebygga skuldsättning hos målgruppen.

Övrigt

Agenda 2030

Enheten bidrar till att uppfylla målen i Agenda 2030 genom följande insatser:

Ingen fattigdom (mål 1): En svag anknytning till arbetsmarknaden kan leda till ett livslångt beroende av bidrag och relativ fattigdom. Feriejobben ger ungdomar en första kontakt med arbetslivet och minskar risken för relativ fattigdom.

God hälsa och välbefinnande (mål 3): Fritidsbanken möjliggör för stadsdelsinvånare ett rikt idrotts- och friluftsliv. Anhörigstödet arbetar förebyggande och hälsofrämjande, vilket också kopplas till mål 3. Föräldrastöd arbetar förebyggande och stärker föräldrar i sitt föräldraskap i syftet att främja välbefinnande.

Jämställdhet (mål 5): Med utgångspunkt i program för ett jämställt Stockholm och genom könsuppdelad statistik samt tillhörande analyser arbetar enheten för en jämställd resursfördelning. Inga könsskillnader har uppmärksamats vad gäller bedömningar, nöjdhet eller erbjuden service.

Minskad ojämlikhet (mål 10): Enheten har tagit fram en handlingsplan för att implementera ett hbtqi-perspektiv i det dagliga arbetet inom samtliga verksamheter. Inom budget- och

skuldrådgivningen pågår även implementeringen av ett reviderat metodmaterial som möjliggör bättre rådgivning för personer med funktionsvariationer. Enheten har även uppmärksammat minoriteternas rättigheter via Älvsjö Medborgarkontoret.

Hållbar konsumtion och produktion (mål 12): Genom konsumentvägledning och Älvsjö Medborgarkontor främjas hållbar konsumtion – både genom information till allmänheten och genom att undvika nyinköp. Vid ombyggnationen av Älvsjö Medborgarkontor har stadens miljöprogram följts, bland annat genom val av begagnade möbler. Enheten köper inte in engångsartiklar i plast och undviker inköp av engångsartiklar.

Bekämpa klimatförändringarna (mål 13): Enheten använder kollektivtrafik i tjänsten och elcyklar finns tillgängliga för kortare möten i närområdet. När det är möjligt och inte påverkar kvaliteten i arbetet, hålls möten digitalt. Enheten källsorterar plast, metall, glas, pappersförpackningar, matavfall och glödlampor.

Fredliga och inkluderande samhällen (mål 16): Enhetens samhällsväglare ingår i krisstödsorganisationen. Älvsjö Medborgarkontor erbjuder krisstöd både dagtid och utanför kontorstid. Enheten samarbetar nära förvaltningens kris- och trygghetssamordnare och deltar i platssamverkan. Älvsjö Medborgarkontor fungerar även som en av förvaltningens trygghetspunkter.

Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
Beröm	Beröm	5	3	5	13	
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan					
	Invånare	1	2	3	6	1. Flera invånare har besökt medborgarkontoret för att kunna förtidsrösta men fick inte. Informationen på hemsidan (valnämnden) var felaktig. Klagomålet har skickats vidare 1 En färdtjänstsökande klagade på att det inte framgår i informationen för läkarintyget att läkarintyget inte får vara äldre än tre månader. Klagomålet har skickats vidare till Regionen 1. Invånare har klagat på bemötande av en samhällsväglare på Älvsjö Medborgarkontor
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
Personuppgiftsincidenter	Hantering av personuppgifter	1			1 st	
Synpunkter och klagomål - ej personalrelaterade	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)		1		1 st	
	Fysisk miljö inne eller ute (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Teknik, verksamhetssystem eller IT-relaterade frågor					
Synpunkter och klagomål - som gäller verksamhet och personal	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemötande			1	1	En invånare har besökt medborgarkontoret för att skriva ut ett kompendium från skolan. Invånare blev hänvisad till biblioteket då det inte är möjligt att spara dokument på publika datorer för att därefter skriva ut. Invånaren förväntade sig mer hjälp av samhällsvägledare och upplevde ett avvisande bemötande.
	Fråga/idé					
	Information (utebliven info, obegriplig etc)	1			1	
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider)					
Vilken återkoppling och vilka åtgärder har gjorts?	Antal synpunkter/klagomål där återkoppling har lämnats	1	2	1	4 st	1. Ansvarig chef har tagit kontakt med invånare som upplevde att hen blev dåligt bemött av en samhällsvägledare. Hen förväntade sig hjälp att få ut sitt kompendium och inte bara blir hänvisad till biblioteket på ett kallt sätt. Ansvarig chef förklarade för hen att sådana hjälp inte går att erbjuda utifrån informationssäkerhet, GDPR och att det är tekniskt omöjligt. Invånare godtog förklaringen och återkoppling. Inga åtgärder i övrigt.

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
	Antal synpunkter/klagomål där åtgärder vidtagits	1	1		2 st	

Under året har 13 beröm och 6 synpunkter i form av klagomål inkommit till enheten. Med hänsyn till att enhetens målgrupp omfattar samtliga invånare i stadsdelsområdet, cirka 130 000 invånare, bedöms antalet inkomna synpunkter och klagomål som lågt. Detta indikerar att arbetet med synpunkter och klagomål behöver utvecklas under kommande år för att i högre grad fånga invånarnas erfarenheter och synpunkter på verksamheten.

Som en del i detta utvecklingsarbete har enhetens medarbetare kompetensutvecklats inom området synpunkter och klagomål under APT i november. Vidare har enheten i december fått en ny brevlåda som från och med januari 2026 kan användas för att inhämta synpunkter och klagomål från invånare som besöker Älvsjö Medborgarkontor.

Av de inkomna synpunkterna har två lett till konkreta åtgärder. Den ena synpunkten avsåg behov av tydligare information om enhetens olika verksamheter samt information om tillgång till toalett på hemsidan, vilket har åtgärdats. Den andra synpunkten uppmärksammade att enhetens rutin för färdtjänst inte överensstämde med Region Stockholms information om ansökningsprocessen. Med anledning av detta har enheten justerat sin ansökningsprocess så att den nu överensstämmer med Regionens informationsmaterial.