

MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Stöðumat á aðgerðaáætlun stýrihóps velferðarsviðs um aðgerðir gegn sárafátækt barna og fjölskyldna þeirra

Forsaga:

Aðgerðaáætlun stýrihóps velferðarsviðs um aðgerðir gegn sárafátækt barna og fjölskyldna þeirra var lögð fram til kynningar á fundi velferðarráðs þann 21. október 2020.

Greinargerð:

Aðgerðaáætluninni er skipt í þrjár meginstoðir:

1. Tillögur sem lúta að endurskoðun reglna um fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg.
2. Stuðningur og úrræði.
3. Þjónustuveitingu.

Í aðgerðaráætluninni eru fimm tillögur og 15 aðgerðir með 15 mælikvörðum. Á fundi velferðarráðs 19 janúar 2022 var lagt fram stöðumat en þá hafði 11 aðgerðum/tillögum verið lokið, átta voru í vinnslu og ein ekki hafin. Staða aðgerða í dag er 15 tillögum/aðgerðum er lokið/viðvarandi, fjórar komnar í ferli og ein ekki hafin (sjá yfirlit yfir stöðu aðgerða og mælikvarða í fylgiskjali 1).

Mælikvarðar sem hafa náðst:

1. Verklag um hvernig eigi að tryggja að skerðing á grunnfjárhæð bitni ekki á börnum hefur verið unnið.
2. Verkáætlun hefur verið unnin um þjónustu TINNU verkefnisins.
3. Nýting á íbúðum í tengslum við verkefni Ellu er 100%.
4. Að hlutfall einstaklinga á aldrinum 18-24 ára sem fá námsaðstoð hækkir í 30%. Er 30,5% í janúar 2023.
5. Hlutfall notenda sem nýtir sér aðstoð Umboðsmanns skuldara hefur verið mælt sérstaklega.

Mælikvarðar sem ekki hafa náðst:

6. Hlutfall foreldra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í meira en 6 mánuði verði 50% - er 51,6% í janúar 2023.
7. Hlutfall foreldra sem nýta þjónustugreiðslur fyrir börn verði 70% (var 23,2% 2019) - er 41,6% í janúar 2023.
8. Hlutfall foreldra sem fara í vinnu eða nám að lokinni þátttöku í átaksverkefnum/Virknihúsi verði 80% - er 52% miðað við árið 2022.
9. Settur verði mælikvarði á grundvelli niðurstaðna könnunar meðal foreldra um aðgengi að upplýsingum um aðgengi að upplýsingum. Í þjónustukönnun 2021 töldu 57% notenda í flokknum einstaklingar og fjölskyldur, auðvelt að finna upplýsingar - í dag 73% . Mælikvarði verður settur út frá velferðarstefnunni.



10. Hlutfall foreldra sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í 6 mánuði eða lengur og taka þátt í átaksverkefnum/Virknihúsi hækki úr 36% í 45% - er í dag 23,4%.
11. Að hlutfall einstaklinga á aldrinum 18-24 ára sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu lækki úr 14,5% í 10% - er í dag 11,3%.
12. Að hlutfall leigutaka Félagsbústaða í vanskilum verði ekki hærra en 10% á hverjum tíma - er 12% í dag.

Mælikvarðar sem eftir er að mæla:

13. Hlutfall þeirra foreldra sem segjast vera mjög sammála eða sammála um að „ráðgjöfin sem ég hef fengið mætir þörfum mínum og fjölskyldum minnar“ hækki úr 63% í 75%. Þjónustukönnun verður lögð fyrir meðal foreldra barna sem fá ráðgjöf á miðstöð haustið 2023.

Mælikvarðar sem þarf að umorða:

14. Fjöldi starfa hjá Reykjavíkurborg sem stendur fólki á fjárhagsaðstoð til boða á hverjum tíma verði í samræmi við metna þörf. Lagt er til að mælikvarðinn verði umorðaður og verði „hlutfall einstaklinga með fjárhagsaðstoð til framfærslu sem fá störf sem miðlað er í með stuðningi Atvinnu- og virknimiðlunar og IPS“. Á tímabilinu maí 2022 - apríl 2023 höfðu 54 einstaklingar fengið störf með stuðningi Atvinnu- og virknimiðlunar (AVM) og IPS. Á sama tímabili fengu alls 264 einstaklingar stuðning frá AVM og þann 30. apríl 2023 voru 45% þeirra ekki lengur með fjárhagsaðstoð til framfærslu.

15. Hlutfall einstaklinga á aldrinum 18-24 ára sem fær fjárhagsaðstoð til framfærslu sem fær störf hjá Reykjavíkurborg. Lagt er til að mælikvarðinn verði umorðaður og verði „hlutfall einstaklinga 18-24 ára með fjárhagsaðstoð til framfærslu sem fær störf sem miðlað er í með stuðningi Atvinnu- og virknimiðlunar og IPS“. Á tímabilinu maí 2022 - apríl 2023 höfðu 36 einstaklingar 18-24 ára fengið starf með stuðningi AVM, þar af fékk einn starf hjá Reykjavíkurborg.

1. Tillögur sem lúta að framfærslu og endurskoðun reglna um fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg

Endurskoðaðar reglur um fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg voru samþykktar í borgarráði þann 16. mars 2021. Eftirfarandi breytingar urðu:

- Komið hefur verið á þjónustugreiðslum fyrir börn notenda fjárhagsaðstoðar sem nýta má til greiðslu fyrir allt að átta tíma dvöl á leikskóla, þátttöku á frístundaheimili fimm daga í viku auk síðdegishressingar ásamt skólamáltíðum. Um réttindagreiðslur er að ræða (tillaga 2).
- Ekki þarf lengur að fullnýta frístundakort til að eiga rétt á heimildagreiðslum skv. gr. 16. A né þjónustugreiðslum (tillaga 3).
- Heimilt er nú að veita undanþágu frá tekjum fyrri mánaðar vegna einstaklinga sem eru að ljúka endurhæfingu og hafa fengið greiddan endurhæfingarlífeyri frá Tryggingastofnun ríkisins, fyrsta mánuðinn eftir að greiðslum lýkur (tilaga 5).

Með þeim breytingum sem urðu með tilkomu þjónustugreiðslna hefur orðið aukning á nýtingu aðstoðar vegna barna á grundvelli 10. gr. regnanna. Nýtingin hefur þó ekki verið í samræmi við þær væntingar sem til stóðu. Stefnt var að því að hlutfall þeirra foreldra sem nýta heimildargreiðslur fyrir börn myndi hækka úr 23,2% (maí 2020) í 70%. Í dag eru hins vegar 41,6% foreldra að nýta þjónustugreiðslurnar en voru 51,2% í nóvember 2021. Flóttafjölskyldur er vaxandi þjónustuhópur velferðarsviðs og staða þeirra fjölskyldna er á margan hátt ólík stöðu íslenskra ríkisborgara. T.d. virðist vera



algengara að annað foreldri dvelji heima með börn sín. Menningarmunur kann líka að valda því að skólamáltíðir eru ekki að henta fjölda ólíkra þjóðerna sem hafa aðrar matarvenjur en hefðbundnar eru á Íslandi.

Átak hefur verið gert í því að minna foreldra, sem ekki eru að nýta greiðslurnar, á rétt sinn til þeirra. Frá hausti 2023 verður eitt stöðugildi innan hvernar miðstöðvar sem hefur það hlutverk að vinna á vettvangi barna í skólum og hvetja þau og foreldra þeirra til að nýta frístundakortið og það fjölbreytta tómstunda- og frístundastarf í nærumhverfi/innan borgarinnar. Horft verður til tilraunaverkefnisins *Frístundir í Breiðholti* sem upphaflega var samþykkt í borgarráði 27. ágúst 2020 en verður fram haldið með samþykkt í borgarráði 8. júní 2023.

Aðrar tillögur sem fram koma í aðgerðaráætlun er varða fjárhagsaðstoð til framfærslu:

- Samþykkt var á fundi Borgarráðs 13. júlí 2023 5% hækkun á fjárhagsaðstoð til framfærslu, tekið var mið af fjárhagsaðstoð annarra sveitarfélaga, samanburður á þróun örorku, atvinnuleysisbóta og fjárhagsaðstoðar liggur fyrir (tillaga 1).
- Til þess að koma í veg fyrir að skerðing á fjárhagsaðstoð til framfærslu bitni á börnum hefur verið unnið verklag um skerðingu fjárhagsaðstoð hjá barnafjölskyldum (tillaga 4).

2. Stuðningur og úrræði

Í desember 2020 samþykkti velferðarráð að undirbúin yrði stofnun Virkniúss sem haldi utan um virkniúrræði á vegum sviðsins. Virkniúss hefur tekið til starfa og er til húsa í Borgartúni 6 en auk þess er starfsaðstaða í Gerðubergi. Með tilkomu Virkniúss er hafin endurskoðun á átaksverkefnum velferðarsviðs og hafa Tinna¹ og Kvennasmiðjan² nú t.d. verið sameinuð.

Samningur félags- og vinnmarkaðsráðuneytisins og velferðarsviðs um Tinnu var framlengdur til loka árs 2023. Sjá nánar um þátttöku í Tinnu í töflu 1.

Tafla 1: Fjöldi þátttakenda í Tinnu

Ár	Fjöldi forsjáaraðila	Fjöldi barna
2019	51	86
2020	57	110
2021	69	135
2022	68	127
júl. 23	64	122
Samtals	309	580

¹ Tinnu-verkefnið miðar sérstaklega að einstæðum foreldrum í Reykjavík sem eru utan vinnumarkaðar og glíma við langvarandi félagslegan vanda. Verkefnið er samstarfsverkefni velferðarsviðs og félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins. Verkefnið felur í sér víðtækt þverfaglegt samstarf ólíkra aðila innan velferðar- og menntakerfisins, auk virkni og vinnumiðlunar á vegum Vinnumálastofnunar. Meginmarkmiðið er að bjóða þátttakendum heildstæða þjónustu sem stuðlar að bættum lífsgæðum, virkri þátttöku í samfélaginu og á vinnumarkaði eftir því sem við á.

² Kvennasmiðjan er 18 mánaða verkefni með það að markmiði að styðja við virkni einhleypra mæðra sem hafa átt við langvarandi félagslega erfiðleika að stríða.

Í undirbúningi er notendakönnun meðal þátttakenda Tinnu.

Á fundi velferðarráðs þann 19. ágúst 2020 voru samþykktar tillögur um Ellu³ sem fela í sér að tíu íbúðum í félagslegu húsnæði í Norðlingaholti verði úthlutað til ungra einhleypra foreldra á aldrinum 18–29 ára í formi áfangahúsnæðis. Í dag eru 13 einhleypar mæður sem taka þátt í Ellunni. Í upphafi búsetu var lögð könnun fyrir foreldrana, sem eru allt mæður, þar sem væntingar þeirra og hugsanlegur ávinningur af búsetu í Ellu var metinn. Í október 2021 var könnunin endurtekin og aftur í júlí 2023. Árið 2021 álitu 62% mæðranna að stuðningur Ellu hafi skipt miklu eða mjög miklu máli fyrir velferð þeirra en 78% í júlí sl. Könnunin í júlí sýndi að 80% mæðranna telja sig hafa fengið þann uppeldisstuðning sem þær þurfa á að halda. Aðrar niðurstöður eru að öllum líður mjög eða frekar vel með það að vera í Ellunni og allar mæðurnar eru heilt yfir mjög eða frekar ánægðar og mæla með þátttöku í Ellu. Eins og fram kom í fyrri könnun hefur þátttaka í Ellunni haft jákvæð áhrif á sjálfsmynd þeirra, andlega líðan og líðan barna. Langflestar upplifa að ráðgjafar í Ellunni hlusti á sig, beri virðingu fyrir þeim, ráðgjöf mæti þörfum og þær mæti skilningi (89%). Alls 100% upplifa vingjarnlegt viðmót ráðgjafa og 78% segja að aðgengi að ráðgjafa sé gott. Nánari kynning á niðurstöðum verður lögð fyrir velferðarráð í september/október 2023.

IPS⁴ (Individual Placement and Support) verkefnið hófst árið 2019. Á árinu 2022 til dagsins í dag hafa 52 einstaklingar farið í störf. Af þeim voru 26 störf með vinnusamningi (styrk) og 18 þessara 26 starfa leiddu til áframhaldandi ráðningar að gildistíma vinnusamnings loknum. Störf innan Reykjavíkurborgar voru níu talsins, önnur á almennum vinnumarkaði eða hjá öðrum sveitarfélögum

Á haustmánuðum 2022 gerði teymi árangurs- og gæðamas úttekt meðal notenda, IPS ráðgjafa og virkniráðgjafa á miðstöðvum velferðarsviðs. Markmiðið var að skoða hvernig þjónusta IPS ráðgjafa væri að nýtast notendum og hver þeirra upplifun væri af úrræðinu. Svarhlutfall meðal ráðgjafa var 54% og 52% meðal notenda IPS.

Hjá IPS ráðgjöfum kom m.a. fram að erfiðara getur verið að finna störf fyrir konur en karla en konur eru líklegri til að vilja hlutastarf. Einstaklingar með erlent ríkisfang eru, samkvæmt IPS ráðgjöfum, þeir sem eru með mestan vinnuviljann og vilja helst bara 100% eða hærra hlutfall. Það sem flækir hins vegar málin er að sumir þeirra eru hvorki með íslensku- né enskukunnáttu.

Hjá ráðgjöfum á miðstöð kom m.a. fram að biðtími eftir IPS mætti vera styttri og hraðari vinnsla. Um 90% svarenda sagði að IPS væri mikilvæg viðbót við þau úrræði sem þeir gætu boðið notendum.

Um 79% notenda sögðu að þeir væru mjög sammála því að IPS ráðgjafi hlustaði á þá, þeir mættu skilningi og væri sýnd virðing. Alls 84% voru mjög sammála eða frekar sammála um að ráðgjöfin frá IPS mætti þörfum þeirra. Um 92% þeirra þátttakenda sem voru í starfi þegar úttektin fór fram sögðu að sá stuðningur sem þeir fengu frá IPS ráðgjöfum samhliða atvinnuþátttöku væri nægjanlegur og tæki mið af þörfum þeirra.

Í upphafi árs 2021 samþykkti borgarstjórn tillögur að markvissum vinnu- og virkniaðgerðum vegna stöðu á vinnumarkaði í kjölfar COVID-19. M.a. var samþykkt að

³ Ella er verkefni sem lýtur að því að úthluta ungum foreldrum húsnæði og veita samhliða stuðning og ráðgjöf í uppeldishlutverkinu, veita stuðning til menntunar og/eða atvinnuleitar

⁴ IPS stendur fyrir Individual Placement and Support og er IPS starfsendurhæfingarúrræði sem byggir stöðir sínar á gagnreyndum aðferðum. Í IPS fá einstaklingar markvissa aðstoð við að finna störf út frá áhugasviði og getu hvers og eins.



koma á fót atvinnu- og virknimiðlun (AVM) og skapa störf fyrir atvinnulausa einstaklinga sem eiga ekki rétt á atvinnuleysisbótum og fá fjárhagsaðstoð til framfærslu. Þessar ákvarðanir Reykjavíkurborgar hafa stutt vel við þær aðgerðir sem settar voru fram í aðgerðaáætluninni. Í dag er atvinnu- og virknimiðlun hluti af Virkni húsi. Frá 1. maí 2022 til 31. apríl 2023 hafa 264 einstaklingar fengið þjónustu AVM. Um er að ræða aðstoð við að fá störf og ýmiss konar vinnufærninámskeið. Af hópnunum eru 119 einstaklingar sem ekki fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í júlí 2023 eða 45%. Af þeim hafa 54 fengið störf með aðstoð AVM. Atvinnu- og virknimiðlun er verkefni sem sett var af stað tímabundið og á að ljúka 30. apríl 2024. Verið er að vinna að stöðuskýrslu um framgang verkefnisins en talin er þörf á því að áframhald verði á verkefninu.

Í töflu 2 má sjá samanburð á veittri fjárhagsaðstoð til framfærslu til foreldra og fjölda mánaða sem aðstoð var veitt á síðustu 12 mánuðum í maí 2021, 2022 og 2023.

Tafla 2: Fjöldi barnafjölskyldna sem hafði fengið fjárhagsaðstoð til framfærslu í 12 mánuði eða meira samfleytt, í maí árin 2021, 2022 og 2023 og heildarfjöldi barnafjölskyldna sem fékk aðstoðina á sama tíma.

Tímabil	Einhleypur faðir	Einhleyp móðir	Hjón/ sambýlisfólk	Samtals	Heildarfjöldi barnafjölskyldna	Hlutfall
maí 2021	4	64	33	101	270	37%
maí 2022	6	59	38	103	327	31%
maí 2023	7	57	31	95	282	34%

Sjá má fækkun í hópi barnafjölskyldna sem fær fjárhagsaðstoð til framfærslu í heildina á milli maí 2022 og maí 2023 en hins vegar fjölgar hlutfallslega í hópi þeirra fjölskyldna sem hefur fengið fjárhagsaðstoð í 12 mánuði eða lengur á sl. 12 mánuðum.

Öll námskeið fyrir börn og fjölskyldur eru nú árangursmetin. Mikilvægt er að auka framboð af námskeiðum fyrir foreldra sem ekki hafa náð tókum á íslensku en slíkt krefst aukins fjármagns. Á árinu 2021 var í fyrsta skipti boðið upp á SPARE⁵ foreldrafærninámskeið sem byggir á PMTO foreldrafærninámskeiðinu en er sérsniðið að flóttafólki í foreldrahlutverki. Áfram er unnið að því að auka námskeið fyrir foreldra af erlendum uppruna m.a. með SPARE og SES (Samvinna eftir skilnað) en á vorönn 2023 voru þau námskeið haldin í fyrsta sinn fyrir úkraínskumælandi foreldra. Á vorönn 2023 fengu 50 fleiri börn þjónustu gegnum námskeið en á vorönn 2022 eða 233 (382 foreldrar) og fjöldi námskeiða var 25 eða fimm fleiri en á vorönn 2022.

Á grundvelli verkefnisins Betri borgar fyrir börn og innleiðingu farsældarlaga hefur verið unnið að þrepaskiptri greiningu úrræða borgarinnar fyrir börn og barnafjölskyldur á grundvelli laga nr. 86/2021 um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna. Verið er að skoða með hvaða hætti birta megji þessar upplýsingar á vef Reykjavíkurborgar en upplýsingarnar verða settar á Upplýsingabrunn sem allir starfsmenn borgarinnar hafa aðgang að.

⁵ Foreldrafærninámskeið fyrir foreldra með stöðu flóttafólks. Verkefnið, sem er samvinnuverkefni Háskóla Íslands og Reykjavíkurborgar, er hluti af evrópsku rannsóknarverkefni. Markmiðið er að yta undir bættu aðlögun og velgengni fjölskyldunnar í nýju landi. SPARE byggir á PMTO aðferðinni og auk þess er fléttað inn þáttum eins og gjörhygli (mindfulness) og öðru sem hjálpar foreldrum að takast á við erfiðar tilfinningar og áföll. Úrræðið, sem veitt er í hópi 12-14 foreldra, varir í 12 vikur og mæta foreldrar einu sinni í viku í tvær stundir í senn og vinna heimaverkefni er á milli funda.



Velferðarsvið hefur frá árinu 2019 tekið þátt í verkefni á vegum félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins sem miðar að því að auka lífsgæði ungs fólks sem er í áhættu á ótímabærri örorku. Afrakstur þessa samstarfs er verkefni sem gengur undir heitinu „Vegvísir“ sem er tilrauna- og þróunarverkefni með áherslu á þverfaglega nálgun og samvinnu þjónustukerfa (VIRK, Tryggingastofnunar ríkisins, Heilsugæslunnar, Vinnumálastofnunar og velferðarsviðs) og ætlað er að auka virkni ungs fólks sem tilheyrir NEET⁶ hópi. Ráðinn hefur verið verkefnastjóri í verkefnið og samstarf er á milli hans, Vinnumálastofnunar og Virkniúss.

Þann 2. maí 2023 skrifuðu félags- og vinnumarkaðsráðherra, forstöðumaður efnahags- og samkeppnishæfnisviðs hjá Samtökum atvinnulífsins, forstjóri Vinnumálastofnunar og framkvæmdastjóri VIRK starfsendurhæfingarsjóðs, undir viljayfirlýsingu um stóraukinn einstaklingsmiðaðan stuðning við ungt fólk í viðkvæmri stöðu. Meira en 450 milljónum króna verður varið til verkefnisins yfir þriggja ára tímabil. Markmið verkefnisins er að fyrirbyggja ótímabært brotthvarf ungs fólks með geðraskanir af vinnumarkaði, auk þess að auka samfélagslega virkni ungmenna sem tilheyra svokölluðum NEET-hópi, þ.e. ungt fólk sem er ekki í vinnu, námi eða starfsþjálfun. Sérstakt samstarf er á milli Virkniúss og Vinnumálastofnunar gegnum Vegvísaverkefnið sem og önnur verkefni.

3. Þjónustuveitingar

Í aðgerðaáætluninni (aðgerð B1-1) kemur m.a. fram að þjónustukönnun verði framkvæmd reglulega meðal þeirra notenda sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu. Í þjónustukönnun sem gerð var í apríl 2020 meðal allra foreldra sem fengu þjónustu velferðarsviðs sögðust 63% foreldra m.a. vera mjög sammála eða sammála um að „ráðgjöfin sem ég hef fengið mætir þörfum mínum og fjölskyldu minnar“. Í desember 2021 var send út könnun til úrtaks notenda sem höfðu fengið fjárhagsaðstoð til framfærslu að minnsta kosti sex mánuði (ekki endilega samfleytt) tímabilið október 2020 til september 2021 þar sem m.a. var spurt um aðgengi að upplýsingum og ýmsa þætti sem lúta að félagslegri ráðgjöf. M.a. kom fram að :

- 68% svarenda sögðust vera mjög sammála/frekar sammála um að fá fullnægjandi upplýsingar um stöðu umsóknar um fjárhagsaðstoð.
- 63% svarenda sagði að mjög/frekar auðvelt væri að sækja um fjárhagsaðstoð.
- 88% svarenda sögðust vera mjög/frekar sammála um að ráðgjafinn hlustaði á sig, þeir mættu skilningi og finnst virðing vera borin fyrir þeim.
- 81% svarenda sögðust vera mjög/frekar sammála um að ráðgjöfin sem þeir fengu mætti þörfum þeirra.
- 80% svarenda var mjög/frekar sammála um að aðgengi að ráðgjafanum væri gott.

Þjónustukönnun var send út til allra notenda velferðarsviðs í mars 2021 og í maí 2023. Í töflu 3 má sjá samanburð á milli á niðurstaðna er lúta að þjónustuveitingu.

⁶ NEET. Ungt fólk sem er ekki í námi, starfi eða starfsþjálfun



Tafla 3: Niðurstöður úr þjónustukönnun sem framkvæmd var í mars 2021 og í maí 2023.

Mælikvarðar úr þjónustukönnun*	2021	2023
Notendur sem töldu auðvelt að sækja þjónustu hjá velferðarsviði	49%	49%
Notendur sem töldu best að sækja þjónustu með rafrænni umsókn	80%	62%**
Notendum sem fannst auðvelt að ná á ráðgjafa/sérfræðing á velferðarsviði	57%	60%
Notendur sem upplifðu að á sig væri hlustað	72%	80%
Notendur sem fannst bið eftir þjónustu ásættanleg (frá því umsókn var lögð inn þar til þjónusta hófst)	68%	77%
Notendur sem upplifðu vingjarnlegt viðmót frá starfsfólki	80%	85%
Notendur sem töldu auðvelt að finna upplýsingar um þjónustuna á netinu t.d. heimasíðu Reykjavíkurborgar	57%	73%

*Notendur í þjónustukönnun eru þau sem merktu við að þau væru með þjónustu í flokknum "einstaklingar og fjölskyldur" þar voru nefndir sem dæmi þjónustuþættirnir fjárhagsaðstoð, félagsleg ráðgjöf, Virknihus (Grettistak, Kvenna- og Karlasmíðja, IPS, Atvinnu- og virknimiðlun, heimastuðningur, heimahjúkrun og heimsendur matur).

**Ath. spurningunni var breytt á þann veg að árið 2021 gat fólk valið um marga svarmöguleika en árið 2023 var fólk beðið um að velja þann eina valkost sem það taldi bestan.

Teymi árangurs- og gæðamats er nú að vinna úr heildarniðurstöðum þjónustukönnunar sem lögð var fyrir alla notendur 2023 sem kynnt verður fyrir velferðarráði. Í samstarfi við skóla- og frístundasvið er unnið að undirbúningi þjónustukönnunar meðal foreldra sem fá þjónustu velferðar- og/eða skóla- og frístundasviðs sem send verður út á haustmánuðum. Jafnframt verður send út könnun til foreldra sem eiga börn sem eru á bið eftir skólaþjónustu.

Í aðgerðaáætluninni (aðgerð B1-2) kemur fram að leggja eigi fram tillögur um með hvaða hætti unnt er að ná fram sjónarmiðum barna sem eiga foreldra sem hafa þurft á fjárhagsaðstoð til framfærslu og/eða félagslegri aðstoð að halda til langs tíma. M.a. var áætlað að komið yrði á fræðslu fyrir ráðgjafa um birtingarmyndir og afleiðingar sárafátæktar. Viðræður fóru fram við háskólasamfélagið um að skipuleggja slíka fræðslu en í samráði við EAPN var ákveðið að hverfa frá því. Þess í stað hafa fulltrúar frá EAPN/PEP verið að fara á miðstöðvar Reykjavíkurborgar til að eiga þar samtali við ráðgjafa og þjónustufulltrúa um efnið. Velferðarsvið er í samstarfi við Háskóla Íslands um rannsóknir og óskað hefur verið eftir því að fá meistaranema til að gera eigindlega rannsókn meðal barna foreldra sem hafa þurft að reiða sig á fjárhagsaðstoð sveitarfélagsins til langs tíma. Ekki hefur enn fengist nemi til að gera slíka rannsókn en beiðnin verður ítrekuð á samráðsvettvangi velferðarsviðs og Háskóla Íslands.

Í aðgerðaáætluninni (markmið B2) er lögð áhersla á skýrari upplýsingar um þjónustu og úrræði velferðarsviðs fyrir fátæk börn og fjölskyldur þeirra. Upplýsingar um þjónustu og úrræði velferðarsviðs fyrir börn og fjölskyldur má finna á uppfærðri vefsíðu borgarinnar. Upplýsingarnar beinast ekki sérstaklega að fátækum börnum en réttur til þjónustugreiðslna birtist sem sjálfkrafa réttur þegar foreldrar sækja um fjárhagsaðstoð til framfærslu sem og upplýsingar um heimildargreiðslur. Við skrif um þjónustuna var lögð áhersla á notendavænt viðmót og auðlesinn texta. Allt efnið hefur verið þýtt á ensku og litið á það sem venditungumál þ.e.a.s að íbúar geti notað vafra til að þýða ensku þýðinguna á önnur tungumál sem þeir kjósa.

Opnað hefur verið fyrir Ráðgjafann sem er ný lausn fyrir starfsfólk og notendur. Ráðgjafinn tekur við umsóknum um þjónustu ásamt því að vera tímabókunarkerfi fyrir



notendur. Þann 1. ágúst 2023 hóf barna- og fjölskylduráðgjafi störf í rafrænni miðstöð. Hlutverk hans er að veita foreldrum lágþröskuldaþjónustu í formi upplýsinga og leiðbeininga um þjónustu velferðar-, og skóla- og frístundasviðs sem og annarra stofnana sem sinna börnum. Einnig mun hann greiða götur foreldra eftir þörfum með því að vera í beinu sambandi við starfsfólk sem sinnir börnum. Miklar vonir standa til um að þetta fyrirkomulag gefi góða raun og foreldrar upplifi betra aðgengi og betri upplýsingagjöf um þjónustuna. Sérstaklega er brýnt að kynna þessa breyttu aðgengisleið fyrir foreldrum fatlaðra og langveikra barna sem oftast upplifa verra aðgengi að þjónustu. Í dag er einnig hægt að senda fyrirspurn á netfangið: adstodvegnabarna@reykjavik.is. Unnið er að umbótum að þjónustu fyrir börn á grundvelli Betri borgar fyrir börn með áherslur á tímappantanir gegnum mínar síður/vef Reykjavíkurborgar.

Í aðgerðaáætluninni (aðgerð B3-1) kemur fram að endurskoða eigi verklag milli velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs vegna vanskila á gjöldum í leikskóla, frístund og skólamáltíðum. Sú leið sem farin var, var að koma á samstarfi starfsmanns rafrænnar miðstöðvar og innheimtustjóra skóla- og frístundasviðs sem hefur gefist vel. Hins vegar er aftur verið að endurskoða verklagið sem kann að leiða til breytinga.

Í aðgerðaáætlun (aðgerð B3-2) kemur fram að endurskoða verklag og verkaskiptingu milli velferðarsviðs og Félagsbústaða út frá notendamiðaðri hönnun sem ekki verður unnið nema út frá stafrænni umbreytingu. S5 kerfið mun þó geta gefið möguleika á því að notendur hafi aðgang að þjónustusíðu.

Í aðgerðaráætluninni (aðgerð B3-3) er kveðið á um að með þjónustusamningi verði komið á samstarfi við Umboðsmann skuldara. Samningi hefur ekki verið komið formlega á og spurning um þörf á slíkum samningi þar sem mjög gott samstarf er við Umboðsmann skuldara og notendur eiga greiðan aðgang að honum. Allar miðstöðvar hafa fengið kynningu frá Umboðsmanni skuldara og velferðarsvið hefur kynnt sína þjónustu fyrir honum. Virkniús hefur einnig verið í samstarfi við Umboðsmann sem hefur haldið fjármálanámskeið fyrir notendur Atvinnu- og virknimiðlunar. Mjög mikilvægt er að viðhalda því góða samstarfi sem er við Umboðsmann skuldara.

Niðurstaða:

Allar aðgerðir sem settar voru fram í aðgerðaáætluninni hafa nú þegar komist til framkvæmda eða eru í ferli fyrir utan eina. Sú aðgerð felur í sér að endurskoða verklag og verkaskiptingu milli velferðarsviðs og Félagsbústaða út frá notendamiðaðri hönnun sem ekki verður unnið nema út frá stafrænni umbreytingu, S5 kerfið mun þó geta gefið möguleika á því að notendur hafi aðgang að þjónustusíðu.

Mikilvægt er að fylgjast vel með þróun þjónustu velferðarsviðs er varðar börn og fjölskyldur og er lagt til að þeir 15 mælikvarðar sem settir eru fram í aðgerðaáætluninni verði reglulega teknir saman og gerðir aðgengilegir fyrir velferðarráð.

Mikilvægt er að meta þörf á því hvort og þá með hvaða hætti áfram verði unnið að þeim áherslum sem fram koma í aðgerðaáætluninni um aðgerðir gegn sárafátækt barna og fjölskyldna þeirra og þá mögulega með nýrri áætlun eða með öðrum leiðum. Mögulega þarf að setja fram stefnu/aðgerðaráætlun um hvernig hægt sé að mæta börnum og foreldrum í viðkvæmri stöðu en fátækt foreldra kann að vera einn þeirra þátta sem þar hefur áhrif á. Unnið er að innleiðingu velferðarstefnu Reykjavíkur og í mótun er virkniúsfestu velferðarsviðs auk þess sem endurskoðun er hafin á reglum Reykjavíkurborgar um fjárhagsaðstoð en niðurstöður þeirrar vinnu þarf að nýta við mótun nýrra áherslna.



Frá árinu 2019 hafa orðið miklar samfélagsbreytingar m.a. með tilkomu stærri hóps flóttafólks sem er vaxandi hópur í þjónustu velferðarsviðs sem mikilvægt er að veita þjónustu við hæfi. Hvað börn og barnafjölskyldur varðar er það von starfsfólks að verkefnið *Betri borg fyrir börn* muni skila þeim árangri að foreldrar upplifi aukna samþættingu í þjónustu við börnin í borginni og betra aðgengi að þjónustunni. Rafræn miðstöð er í auknum mæli að sinna rafrænni þjónustu við íbúa á sama tíma og áhersla er lögð á að tryggja að þeir íbúar sem ekki geta nýtt sér slíka þjónustu hafi gott aðgengi gegnum miðstöðvar Reykjavíkurborgar.

Fylgiskjal:

Yfirlit yfir stöðu aðgerða í ágúst 2023.