



Förenklad biståndsprocess – fakta på sju sekunder

Socialtjänstens handläggning av ekonomiskt bistånd kräver omfattande informationsinsamling från flera myndigheter. Arbetet är tidskrävande med flera osäkerhetsfaktorer. Genom ett nationellt samarbete tvärs över myndighetsgränser har en sammansatt tjänst för ekonomiskt bistånd utvecklats. På ett år har 200 kommuner valt att ansluta sig till tjänsten.

Ekonomiskt bistånd – en tidskrävande process

När någon söker ekonomiskt bistånd utreder socialtjänsten vilka förmåner och inkomster personen har för att kunna fatta välgrundade beslut. Utredningen tar tid. Kontakter tas via brev, fax och telefon med olika myndigheter. Manuell hantering innebär lång väntetid för sökande och medför risk för felaktiga beslut och utbetalningar.

År 2012 sjösattes ett nationellt initiativ för digitalisering av kommunens biståndsprocess. På uppdrag av E-delegationen fick CSN i uppgift att i samarbete med SKL, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, A-kassornas samorganisation, Pensionsmyndigheten och Skatteverket utveckla en elektronisk tjänst som stöd i biståndsprocessen. Resultatet blev *sammansatt bastjänst ekonomiskt bistånd* (SSBTEK). En tjänst som automatiskt hämtar uppgifter från respektive myndighet. Med ett knapptryck får handläggaren samlad information från många källor på några sekunder.

Norrköpings kommun har varit en av referenskommunerna i utvecklingsarbetet. Maj-Britt Fagerdahl som varit sakkunnig i projektet i Norrköpings kommun berättar:

- *Nämndens politiker och chefer vill vara med i samhällsutvecklingen och möta invånarnas behov. Vi vill ta tillvara på de möjligheter som digitala teknik ger.*

FAKTA

SSBTEK står för sammansatt bastjänst ekonomisk bistånd. Genom tjänsten kan handläggare inom socialtjänstens verksamhetsområde ekonomiskt bistånd få utlämnat information från a-kassorna, Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket.

Källa: Försäkringskassan

SSBTEK banar väg

Det finns ett stort intresse av att förbättra informationsutbytet mellan myndigheter i landet. Utredningen för felaktiga utbetalningar och Riksrevisionen har pekat på en besparingspotential på cirka 150 miljoner kronor årligen genom elektroniskt informationsutbyte. Bengt Svenson, programansvarig för SSBTEK på SKL, berättar:

- *Besparingspotentialen för sektorn i stort är långt större. I arbetet med SSBTEK är bedömningen att man redan passerat en besparing på 150 miljoner kronor, säger Bengt Svenson programansvarig för SSBTEK*

Att driva innovationsarbete på nationell nivå innebär en rad utmaningar. Utvecklingen av SSBTEK handlar om att flytta gränser, hitta tekniska och juridiska lösningar och nya affärsmodeller som alla kan stå bakom. Framför allt har SSBTEK banat väg för fler samarbeten. Framgångsfaktorn har varit att alla myndigheter arbetat mot samma mål, inte med egen intressebevakning. Den här typen av samarbeten handlar till stor del om att skapa tillit, säger Bengt Svenson.

Färre telefonkontakter och minskade felutbetalningar

Sedan 2014 är den automatiska tjänsten i drift med 200 kommuner anslutna. Det råder inget tvivel om att SSBTEK är ett bra exempel på nyttan och värdet av gemensam utveckling för kommunala tjänster.

Vad har det då inneburit för verksamheterna att implementera tjänsten? När det gäller det lokala införandet av SSBTEK är den främsta utmaningen att förändra arbetssätt. Maj-Britt Fagerdahl i Norrköping berättar:

- *Största utmaningen med införandet var att få socialsekreterarna att ändra sitt arbetssätt. Ganska tidigt såg de att det gick att spara tid med hjälp av tjänsten, vilket underlättar implementeringen. Några är fortsatt kritiska men de flesta är positiva.*

Norrköpings uppföljning av SSBTEK visar att 70 procent av handläggarna anser att tjänsten utgör en stor nytta i utredningsarbetet. Samtidigt frigörs tid för möte med invånare som är i behov av socialtjänstens stöd.

- *Socialsekreterarna har färre samtal till myndigheterna. Samtidigt ser vi att samtalen till Försäkringskassan tar längre tid, en anledning är att vi ännu inte kan få all data vi behöver för biståndsprövning.*

För att möta kommunernas behov och öka effekterna i verksamheten ytterligare krävs fortsatt utvecklingsarbete. Enligt Bengt Svenson pågår det en löpande utveckling för att koppla på fler informationstyper från nuvarande myndighetskällor men också koppla in ytterligare myndigheter.

Fler informationskällor och medborgarinvolvering

Framgångsfaktorn för Norrköpings kommun har varit den tydliga politiska viljan och ledningens intresse för att utveckla och förnya. Kommunen har idag e-tjänsten, eAnsökan, för att söka ekonomiskt bistånd. Maj-Britt Fagerdahl:

- *eAnsökan ger nytta för invånare och personal. På sikt hoppas vi att det blir så enkelt att individen själv kan hämta sina uppgifter direkt i sin ansökan. Men än så länge finns det juridiska hinder.*

Den nationella utvecklingen av SSBTEK fortsätter. En utmaning är till exempel att hitta en modell som ger små kommuner möjlighet att vara med. Många småkommuner anser att det i nuläget är för kostsamt. Genom SAMBRUK (en ideell förening för kommunal verksamhetsutveckling genom e-tjänster) finns nu tjänsten ”multifråga”, som kan användas för att få ut information utan att behöva anpassa kommunens verksamhetssystem. På så sätt reduceras kostnaden för att kunna dra nytta av den nationella tjänsten, säger Bengt Svenson.

Maj-Britt Fagerdahls tips till andra vid innovationsarbete

- ✓ Få med alla på tåget genom att tidigt hitta nyttan med att förändra och utveckla
- ✓ Involvera alla yrkeskategorier innan beslut fattas
- ✓ Ha stöd från chefer och ett tydligt uppdrag från politiken

FÖRDJUPAD LÄSNING

[Mer information kring SSBTEK på skl.se](http://skl.se)

SSBTEK UR ETT INNOVATIONSPERSPEKTIV

Vad är innovationen?

Genom nytt unikt gränsöverskridande samarbete mellan myndigheter i kombination med tillämpning av digital teknik (digital tjänsteinnovation) har biståndsprocessen förändrats radikalt (processinnovation). Plattformen för SSBTEK kan på sikt skapa förutsättningar att automatisera processen och förändra biståndshandläggarens roll (organisatorisk innovation) vilket skulle medföra ett nytt sätt att tillhandahålla tjänsten till medborgare (tjänsteinnovation).

Konkreta resultat:

- Digital tjänst - information på 7 sekunder
- Tjänsten har spridits till 200 kommuner
- Nya organisatoriska lösningar för drift och förvaltning

Vilka faktorer var gynnsamma för att stimulera innovation?

Inom innovationsforskningen finns ett antal faktorer som anses stödja innovationsförmågan. I fallet SSBTEK kan följande faktorer kännas igen:

- Digital teknik som möjliggörare för att skapa effektivare biståndsprocess
- Ledningens uttalade och tydliga vilja att utveckla och förnya ger legitimitet och mandat för kommunen att delta i utveckling och införa tjänsten
- Gränsöverskridande samarbete bidrar till innovationshöjd i utvecklingsarbete och spridning av innovationen

UTMANINGAR

- Att inledningsvis få med socialsekreterarna
- Tolkning av information i det egna verksamhetssystemet
- Juridik kring behörighet

FRAMGÅNGSFAKTORER

- Den politiska och tjänstemannaledningens intresse att utveckla och förnya
- IT-strategens delaktighet i processen