



# Beslut inom 24 timmar!

## Artikelserie:

För att öka kunskapen kring innovation i offentlig sektor har SKL tagit fram en artikelserie som beskriver olika typer av innovationer och innovationsarbete. I denna artikel kan du läsa mer om hur Trelleborgs kommun genom att digitalisera sin ansökningsprocess för ekonomiskt bistånd har både ökat kvaliteten och effektiviserat processen.

När Trelleborgs kommun digitaliserade sin ansökningsprocess för ekonomiskt bistånd ökade de tillgängligheten och förenklade processen för invånarna. Men den största skillnaden är nog ändå attitydförändringen som krävs för att processen ska fungera.

## Beslut i morgon

Trelleborgs kommun erbjuder sedan 2015 sina invånare möjligheten att ansöka om ekonomiskt bistånd digitalt via nätet. Digitalisering av ansökningsprocessen blev avgörande för att förverkliga konceptet "Beslut i morgon".

Sedan ansökningsprocessen blev digital får de flesta sökanden ett beslut inom 24 timmar vilket kan jämföras med 7-9 dagar då stödet hanterades med pappersansökningar. En ansökan krävde personliga besök på vissa öppettider.

Idag hanteras ca 75 procent av ansökningarna via nätet. Trelleborgs kommun har satt upp ett mål att 85 procent ska använda den digitala tjänsten.

Samtliga som söker ekonomiskt bistånd i kommunen får i normalfallet beslut följande arbetsdag. Beslutet föregås alltid av en träff med arbetsmarknadssekreterare för planering av kortaste vägen till självförsörjning. Det innebär att dessa besök alltid erbjuds inom 24 timmar.

Omställningen har ställt krav på en attitydförändring. Det har blivit otroligt viktigt att lita på den enskilde eftersom det nya systemet innebär att trelleborgaren själv skickar in den information som behövs.

Registrering går att göra dygnet runt och medborgaren kan följa sitt ärende genom "Min sida". Inga bilagor krävs och all fakta som behövs för ett beslut registreras på en gång av den enskilde.

## Total tillgänglighet

Det hela startade med ett politiskt vägval som lade tonvikt på ett arbetsmarknads-perspektiv istället för ett socialt perspektiv i handläggning och hantering av ekonomiskt bistånd. Det innebar att det blev viktigt med ett ökat fokus på självförsörjning, eget ansvar hos den enskilde och snabba insatser.

Nu har handläggningstiden kortats från cirka åtta dagar till ett dygn. Men inte bara handläggningsrutinen utan också ett nytt tankesätt har etablerats. När den sökande själv ska skriva in alla sina uppgifter så

fungerar inte det gamla synsättet som byggde på kontroll och misstro. Istället för att kontrollera kvitton och personliga uppgifter görs nu stickprovskontroller.

*"Det är ju samma trelleborgare som själva registrerar sina egna inköp i mataffären. Så varför skulle inte vi kunna ha ett liknande system?"*

Cecilia Lejon, Trelleborgs kommun

Den digitala lösningen skapar total tillgänglighet för den sökande som kan gå in och registrera sin ansökan när som helst på dygnet. Men tillgängligheten har ökat i dubbel bemärkelse: både i tid och plats. Invånare kan göra ansökan när som helst på dygnet. För de som inte bor nära arbetsmarknadsförvaltningen har nu även platsen tappat i betydelse när ansökan kan göras var som helst.

## Ändrat mindset viktigare än teknik

Processen tog drygt ett år från idéstadiet till att den digitala tjänsten var sjösatt. En förutsättning för "Beslut i morgon" var digitaliseringen. Men det stora och svåra skiftet var ändå att förändra sättet att se på de trelleborgare som ansökte om ekonomiskt bistånd. Båda förändringarna var beroende av varandra. Cecilia Lejon berättar att man var framme med "Beslut i morgon" före det att de hade en digital ansökan och berättar att "det sitter i våra huvud och våra processer. Inte i tekniken. Den är ett hjälpmedel och en tillgängliggörare."

## Det fanns invändningar mot att lämna över ansvaret till den enskilde

Att sjösätta en innovation och ändra sitt arbetssätt gör ofta ont. Den enskilde medarbetaren måste ändra sina arbetssätt

och insikter om vad som ger värde för den man är till för.

*”Den digitala lösningen är viktig men den stora möjliggöraren är en människosyn som behövs för att idén ska bli verklighet.”*

Cecilia Lejon, Trelleborgs kommun

I Trelleborg användes en tydlig modell för att stödja förverkligandet av idén. Modellen fokuserar bland annat på vad som ska produceras, vilken kompetens som behövs och vilka drivkrafter som medarbetaren har. Ibland väljer medarbetare att byta arbete när de inte upplever något driv eller igenkänning i de nya arbetssätten. I Trelleborgs fall bestämde sig två medarbetare att lämna sina uppdrag efter att förändringen var införd.

## Stort nationellt intresse

Intresset från kommunsverige har varit otroligt stort. Under 2016 hade Arbetsmarknadsförvaltningen 91 besök av andra kommuner som vill ta del av Trelleborgs utvecklingsarbete. Det finns en stor potential och ett stort intresse för att ta del av denna till synes enkla, effektiva men också svåra förändring som gjorts.

*”Uppmärksamheten ger alla i Trelleborg en stolthet. Nästan 100 studiebesök bara 2016. Stolthet att vara med i framkant. Arbetssättet bör spridas och introduceras i alla kommuner”*

Cecilia Lejon, Trelleborgs kommun

I september 2016 vann Trelleborgs kommun SKL:s och Vinnovas nyinstiftade Innovationspris för att *”utvecklat en del av det offentliga åtagandet på ett modigt och tillitsbaserat sätt*

I juni 2017 på Offentliga rummet tilldelades Trelleborgs kommun priset Guldlänken både

för sitt *”mod att i en lång process envist arbetat för en ny syn på ekonomiskt bistånd trots stort motstånd i tidiga skeden”* och för att de är *”ett spännande exempel på relation mellan lokal innovation och nya nationella infrastrukturella förutsättningar som nu växer fram inom flera områden.”*

## Cecilia Lejons tips för innovationsarbete

Cecilia Lejon är chef på arbetsmarknadsenheten i Trelleborg och en av de ansvariga för projektet *”Beslut i Morgon”*.

- Våga stå upp för att förändringen är viktig! Gör vi det vi alltid gjort får vi antagligen samma resultat igen och igen.
- Sluta prata – börja göra! Agera er in i framtiden.
- Våga ta motstånd – se på er själva som en GB-glassgubbe som reser sig efter varje vindpust.

### **FAKTA TRELLEBORGS DIGITALISERING AV ANSÖKNINGSPROCESSEN**

Arbetet har skett i flera steg, vilket har varit en nödvändighet enligt Cecilia Lejon.

1. Verksamheten är processtyrd, så först och främst var det nödvändigt att få full koll på processen.
2. Sedan 2015 erbjuds medborgaren ett digitalt ansökningsförfarande.
3. Sedan våren 2017 har den interna handlägningsprocessen automatiserats.
4. Sedan juni 2017 har beslutssteget processautomatiserats \* och en robot fattar beslut om bistånd. Beslut fattas utifrån lagar och riktlinjer som finns.
5. Nästa steg är att koppla på AI (Artificiell Intelligens).

\* Robotic Automation Process (RPA)

## **FRAMGÅNGSFAKTORER**

Mod, både hos tjänstemannaorganisationen och hos politiken. Orken att vara modig har stärkts eftersom förvaltningen hela tiden har kunnat visa resultat.

Systematisk uppföljning med väl utvalda indikatorer. Målet som ska följas upp är att trelleborgare ska vara självförsörjande individer. Det är viktigt att följa upp rätt resultat. I det här fallet mäts inte om det beviljats rätt bistånd utan om individen blivit självförsörjande. Innehållet i uppföljningssystemet är därför nytt och innehåller en helt annan mätstruktur än vad andra kommuner har.

Ork att hålla i och hålla ut för att fullfölja. Det betyder att det är viktigt att ta sig igenom när trögheterna och motståndet kommer. Det finns alltid vinnare och förlorare i en innovationsprocess men i Trelleborg har man klarat av att hålla i och stå emot.

## **VAD ÄR INNOVATIONEN?**

Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs kommun erbjuder en digital lösning vid ansökan om ekonomiskt bistånd. Det är den sökande som själv registrerar alla uppgifter. Handläggningen sker därefter av med hjälp av en robot. Innovationen möjliggör att den sökande får besked inom 24 timmar och kan därmed att fokusera på det som gör skillnad, nämligen att finna, få och behålla ett arbete.

### **Konkreta resultat:**

- En digital tjänst är lanserad som möjliggörare för kommunens mål "Beslut i morgon"
- 75 % söker ekonomiskt bistånd via nätet
- 100 % av de som använder den digitala tjänsten får beslut inom 24 timmar
- Ett stickprov har visat på en ansökan med felaktiga uppgifter

### **Gynnsamma faktorer:**

- Politisk enighet
- Kunnat visa på resultat tidigt i processen



### **Lästips!**

På [Trelleborgs hemsida](#) kan man läsa om tjänsten. Där finns bl a en film om hur ansökningsprocessen går till.

[Film om arbetet med att digitalisera ansökningsprocessen](#)

[Här kan du läsa mer om Trelleborgsmodellen i sin helhet.](#)

För mer information om SKL:s arbete med innovation se [www.skl.se/innovation](http://www.skl.se/innovation).