



## **Automatisera handläggning av försörjningsstöd, svar på motion (M), daterad 2017-12-08.**

### SOCIALFÖRVALTNINGENS FÖRSLAG TILL BESLUT

Förslag till socialnämndens beslut:

1. Svar lämnas i enlighet med tjänsteskrivelse 2018-03-08

Förslag till kommunstyrelsens beslut:

1. Socialnämndens svar tillstyrks

Förslag till kommunfullmäktiges beslut:

1. Motionen anses besvarad.
2. Att avslå förslaget till utredning

### **Ärende**

Niklas Borg (M) föreslår i en motion till fullmäktige att ge kommunledningsförvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningarna att införa automatiserad handläggning av försörjningsstöd.

Omvärldsbevakning visar att kommunsverige är mitt i ett paradigmskifte avseende processen för försörjningsstöd kopplat till arbetsmarknadsåtgärder. Exempelvis kommer SKL att starta ett projekt med syfte att införa liknande arbetssätt i kommunsverige som Trelleborg kommun etablerat sedan 2016. I Linköpings kommun genomförs återkommande analyser och granskningar av befintliga processer med syfte att beakta och dra nytta av digitaliseringens möjligheter, Digitalt först.

Socialförvaltningen genomför just nu en analys av befintlig försörjningsstödsprocess och arbetssätt där medarbetare och ledning deltar. Arbetet initierades av förvaltningschefen med utgångspunkt i att nämnden fastställde e-hälsoplanen i oktober 2017. Resultatet av analysen är att befintligt arbetssätt inte möter nämndens vision och mål i tillräcklig grad. Som en del i att realisera nämndens e-hälsoplan avser socialförvaltningen att utveckla processen för försörjningsstöd i fyra steg, processoptimering, digitalisering, implementering av data i verksamhetssystem samt automatisering.

Motionären föreslår att ge kommunledningsförvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningen att införa en automatiserad handläggning av försörjningsstödet

i Linköpings kommun. Förvaltningens bedömning är att arbetet har startat och pågår, av den anledningen är bedömningen att avslå begäran om en utredning.

---

Beslutsunderlag:

Bilaga Aktivitetsplan för AFI, arbete med E-hälsoplan 2018-19

## Bakgrund

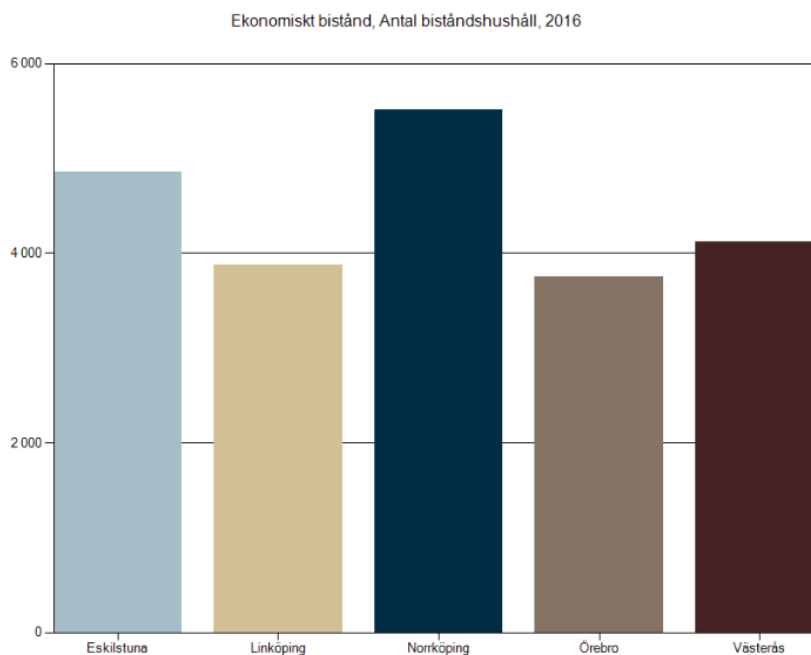
Niklas Borg (M) föreslår i en motion till fullmäktige att ge kommunledningsförvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningarna att införa automatiserad handläggning av försörjningsstöd. Motionären tar Trelleborgs kommun som exempel där man kan se att handläggningskostnaderna har minskat och att resurser har allokerats för att fler medborgare kommer till egenförsörjning. Ett stort antal människor befinner sig utanför arbetsmarknaden i Linköping. Varje månad beviljas ca 2 500 hushåll försörjningsstöd. Varje ansökan kräver manuell handläggning, vilket upptar tid för socialsekreterare i form av administration.

Det pågår ett ständigt förbättringsarbete inom socialförvaltningen och viljan att använda digitala lösningar är hög. Ett första steg för att effektivisera handläggningen av försörjningsstödsärenden genomfördes 2015, insatsen genomfördes tillsammans med SKL och Försäkringskassan i form av en digital tjänst för ekonomiskt bistånd (SSBTEK). SSBTEK är en elektronisk tjänst som stödjer och förenklar handläggningen av ärenden inom ekonomiskt bistånd. Tjänsten medförde att handläggaren har direktaccess till underlag som berör den enskildes ekonomi hos dessa instanser, arbetslöshetskassornas samorganisation, Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket. Tjänsten frigjorde tid för handläggare och förbättrade arbetsmiljön samt bidrog till att minska antalet felaktiga utbetalningar.

Linköpings kommun har som mål att genomföra analyser och granska befintliga processer med syfte att beakta och dra nytta av digitaliseringens möjligheter, Digitalt först. Medarbetarnas kompetens och drivkraft att möta den enskildes situation och behov sätts i centrum. I ett förändringsarbete är ledarskap, delaktighet och information tre viktiga beståndsdelar. En arbetsgrupp är etablerad med uppdrag att effektivisera bidragsprocessen där både chefer och medarbetare deltar. I oktober 2017 fastställde Socialnämnden en e-hälsoplan för 2018-2019, ett insatsområde omfattar processen för försörjningsstöd, inriktningen är digitalisering och effektivisering. *(Se bilagan AFI:s aktivitetsplan för e-hälsa)*

## Omvärldsbevakning

Linköpings kommuns medborgare förväntar sig allt högre tillgänglighet och service från offentlig verksamhet. Det kan handla om allt från kortare väntetider in till kommunen till att medborgarens ärende kring försörjningsstöd ska handläggas effektivt och med kortare svarstid. Andelen hushåll i Linköpings kommun som var aktuella för försörjningsstöd under 2017 var ca 3 300/månad, en viss minskning i jämförelse med 2016. Vid en jämförelse med andra kommuner framkommer det att flera kommuner har samma utmaningar.



## Trelleborgsmodellen

### Vad är Trelleborgsmodellen?

Trelleborgsmodellen i sin helhet innebär inte endast automatisering av försörjningsstödsprocessen, utan även ett grundantagande att 85 % av dem som söker ekonomiskt bistånd är redo att ställa sig till arbetsmarknadens förfogande. Antagandet är att resterande 15 % behöver annat stöd och andra insatser innan de kan ställa sig till arbetsmarknadens förfogande.

Den som söker försörjningsstöd gör det via en webbsida, sedan hämtar en robot in uppgifter från olika register och gör en uträkning som visar om personen har rätt till försörjningsstöd och på vilken nivå. Inga övriga underlag/kontroller om inkomster/utgifter begärs in. Samtidigt bokas ett möte med en arbetslivssekreterare och planering görs mot arbetsmarknaden. När ansökan är klar tas den emot av en handläggare på kommunen som godkänner försörjningsstödet.

Tanken och syftet med Trelleborgsmodellen är att frigöra tid för handläggare inom försörjningsstöd med stöd av digitala lösningar och använda tiden till att ge bättre förutsättningar för den enskilde att komma i egen försörjning. Motionären hänvisar till att Trelleborgs kommun har sparat handläggningstid i försörjningsstödsärenden. Att beakta är att utbetalat ekonomiskt bistånd har stigit i Trelleborg sedan införandet av Trelleborgsmodellen och automatisering av försörjningsstödsprocessen.

På nationell nivå pågår också ett utvecklingsarbete där SKL kommer att starta ett projekt med syfte att skapa en modell för kommunsverige baserat på Trelleborg kommuns arbetssätt och dess resultat. Linköpings kommun har löpande dialog med SKL och har förhoppningen om deltagande i projektet.

### Skillnader mellan Linköping och Trelleborg

Andelen biståndsmottagare i befolkningen är högre i Linköping (5,3 %)

jämfört med Trelleborg (3,7 %)¹. Enligt Socialstyrelsens Öppna Jämförelser har 0 % av biståndsmottagare i Trelleborg erhållit försörjningsstöd på grund av sociala skäl under 2016, jämfört med nästan 12 % av biståndsmottagare i Linköping.

Motionären hänvisar till att Linköping sticker ut negativt i nationella sammanhang vad gäller långvarigt biståndsbehövande. Det är viktigt att ha i åtanke att individer som är långvarigt biståndsbehövande är en komplex målgrupp som ofta bedöms befinna sig långt ifrån arbetsmarknaden.

I sammanhanget är det också viktigt att se Trelleborgsmodellen i sin helhet. Trelleborgs antagande att 85 % av biståndsmottagare är redo att ställa sig till arbetsmarknadens förfogande har gjort att de har anpassat både ansökningsförfarandet och arbetssättet med syfte att frigöra arbetstid. Inom Linköpings målgrupp, långvarigt biståndsbehövande, är det en lika stor grupp som erhåller bistånd på grund av sociala skäl som på grund av arbetslöshet.

### **Legala förutsättningar**

En del av den omvärldsbevakning som genomförts har riktat sig till dom rådande legala förutsättningarna avseende automatiserad handläggning och beslut inom försörjningsstöds arbetet. Sammanfattningsvis är bedömningen att det inte föreligger några hinder med koppling till att utveckla processen för försörjningsstöd i ovanstående riktning. Gällande sakinnehållet i de enskilda besluten prövas dessa likt manuellt hanterande beslut med förvaltningsrätten som första instans. Det är förvaltningens uppfattning att det inte föreligger några kända legala hinder för att fortsätta arbetet för en digitalisering och en automatisering av handläggningen. Samtidigt måste vi ha i åtanke att mer komplicerade bedömningar inte alltid kan automatiseras.

### **Angreppssätt**

Socialförvaltningen genomför just nu en analys av befintlig försörjningsstöds process och arbetssätt där medarbetare och ledning deltar. Arbetet initierades av förvaltningschefen med utgångspunkt i att nämnden fastställde e-hälsoplanen i oktober 2017. Resultatet av analysen är att befintligt arbetssätt inte möter nämndens vision och mål i tillräcklig grad.

För att uppnå effektmålen behöver nedanstående fyra delområden genomföras, för att lyckas med förändringsarbetet krävs hög delaktighet och drivkraft samt beslutsamhet från medarbetare och den högsta ledningen. Som en del i att realisera nämndens e-hälsoplan avser socialförvaltningen att utveckla processen för försörjningsstöd i fyra steg. 1. Processoptimering 2. Digitalisering. 3. Implementering av data i verksamhetssystem. 4. Automatisering. Dessa steg beskrivs nedan.

#### **1. Processoptimering**

Innan en process kan utvecklas och få stöd av en digital lösning behöver den anpassas och optimeras med utgångspunkt i aktuella effektmål. Arbetet

---

¹ Socialstyrelsens Öppna Jämförelser av ekonomiskt bistånd för 2017

sker i workshopform med berörda medarbetare och chefer. Justeringarna kan handla om exempelvis; förtydligat synsätt, förändrade metoder, ändrat arbetssätt och reducering av moment.

## 2. Digitalisering

Den här fasen präglas av den enskildes upplevelse av tillgänglighet och bedömning av vad som underlättar ansökan i en digital lösning, vilka uppgifter kan jag lämna och vad är nödvändigt. Arbetet bedrivs i fokusgrupper, där klienter och verksamhetsföreträdare deltar för att forma kraven på e-ansökan och vilken form av återkoppling som ska ske i den digitala kanalen.

## 3. Implementera data till verksamhetssystemet

Utkomsten av digitaliseringsfasen (2) beskriver vilka uppgifter som automatiskt ska registreras i verksamhetssystemet, i den enskildes ärende.

## 4. Automatisering

Försörjningsstöd är en komplex process och kräver att typfall arbetas fram, rekommendationen är ett successivt införande för att säkerställa kvalitet. I exempelvis Trelleborg hanterar den digitala medarbetaren, efter 6 månader, ca 70 % av alla beräkningar och ca 40 % av samtliga beslut.

Ett sätt att summera insatserna är behovet av inre digitalisering, syftet är att förändra arbetssätt med stöd av digitala lösningar, här omfattas också en annan viktig komponent, kulturen i organisationen. För att en förändring ska ske behöver chefer och medarbetare känna trygghet och delaktighet och bli en del av förändringen. Yttre digitalisering riktar sig till våra kunder, medborgarna. Här är fokusområdet att skapa en känsla av god tillgänglighet och att det är enkelt att få stöd och hjälp när som helst på dygnet. Återkoppling samt respons är ledord.

## Förvaltningens bedömning

Socialförvaltningen ser positivt på dessa utvecklingssteg inom försörjningsstödsprocessen och bedömningen är att fler verksamhetsprocesser kommer att omfattas framåt avseende metodik och fördelar med digitalisering. Som ett exempel avser förvaltningen att införa "Mina ärenden" med syfte att den enskilde ska kunna följa sitt försörjningsstödsärende digitalt.

Motionären föreslår att ge kommunledningsförvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningen att införa en automatiserad handläggning av försörjningsstödet i Linköpings kommun. Förvaltningens bedömning är att arbetet har startat och pågår, där omfattningen tar greppet om hela processen och av den anledningen är bedömningen att avslå begäran om en utredning.

Det är också förvaltningens bedömning att införande av steg 1 samt steg 2 kommer att ske under 2018. Parallellt med digitaliseringsarbetet påbörjas arbetet med att förbereda för automatisering av handläggning och planering för allokering av resurser. Steg 3 samt 4, automatiserad handläggning beräknas införas under 2019.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Insatserna som beskrivs i de fyra stegen sker inom ramen för de medel som socialnämnden avsatt för genomförande av e-hälsoplanen 2018-2019.

### **Kommunala mål**

- En kommun där alla kan leva ett hälsosamt och meningsfullt liv
- En sammanhållen kommun med framtidstro och delaktighet

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

### **Uppföljning och utvärdering**

Insatsen kommer att redovisas löpande till Socialnämnden.

### **Kommunledningskontorets helhetsbedömning**

Har tagit del. Inget att erinra.

### **Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet**

Information kommer att lämnas till medbestämmandegruppen 19 mars. Fortsättningsvis bör en löpande information och dialog föras med fackliga förtroendevalda.

Socialnämnden

Anita Lhådö

Laila Hämäläinen

Beslutet skickas till:  
Klicka här för att ange text.