



Handläggare: Lotta Gillhardt
Telefon: 08-508 14 019

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Uppföljning av väntetider för att söka ekonomiskt bistånd-svar på skrivelse från Rosa Lundmark (v), Magnus Dannqvist (s), Jonas Eklund (mp)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas som svar på skrivelsen

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Margaretha Selin
Avdelningschef

Bakgrund

Rosa Lundmark (v), Magnus Dannqvist (s) och Jonas Eklund (mp) har lämnat en skrivelse daterad 2009-02-12 för beredning med rubriken ”Uppföljning av väntetider för att söka ekonomiskt bistånd”.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom individ- och familjeomsorgen.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen följer upp väntetiderna på mottagningsenheten varje vecka. För närvarande, den 26 maj, finns det lediga nybesökstider inom en vecka. Väntetiderna kan variera mycket beroende på att nybesöken är preliminärbokade då de sökande först måste besöka Jobbtorg. Handläggaren kan via ett datasystem, Närapp, kontrollera om den sökande varit på Jobbtorg. Om så är fallet skickas den preliminärbokade tiden till den sökande. Om den sökande inte besökt Jobbtorg uppstår en ledig nybesökstid som kan bokas på någon annan.

Det har skett en stor ökning av antalet telefonsamtal till mottagningsgruppen, vilket har lett till att telefontiderna har utökats för att möta behovet. En stor del av dessa samtal leder dock inte till en ansökan då de mer handlar om information, rådgivning och hänvisning till annan myndighet. Med anledning av detta gör enheten en översyn av den information som finns tillgänglig för medborgarna gällande försörjningsstöd och rätten till bistånd. Översynen gäller dels det skriftliga material som finns dels den information som ligger på hemsidan. Med bättre information och möjlighet att själv göra en provberäkning av sin norm är det förvaltningens förhoppning att kunna minska antalet telefonsamtal och därmed frigöra mer tid till nybesök och handläggning av ärenden. Detta kommer i sin tur att leda till kortare väntetider. Enheten har också tillförts en bidragshandläggare under en begränsad tid vilket underlättar arbetsbördan inom enheten.

Enheten arbetar även med att utveckla sina utredningsmetoder. Avsikten är att genomföra den större delen av utredningen per telefon vilket innebär att nybesöket blir kortare. För en del grupper av sökande kan den information som ges vid nybesöket ges i grupp som avslutas med en kortare tid för var och en att ställa individuella frågor. På den gemensamma informationen avhandlas inget personligt vilket gör att sekretessen inte bryts. En grupp som för närvarande är aktuell för denna utredningstyp är studerande med sommaruppehåll. Detta arbetssätt kommer att leda till fler nybesök per vecka och därmed kortare väntetider.

Enheten gör även punktinsatser för att förkorta väntetiderna då dessa blir för långa. Till exempel kan handläggarna ta extra nybesök under en period.

Antalet ärenden har ökat, cirka 140 hushåll mellan januari och april. På enheten diskuteras om det ska finnas en ”öppen mottagning” i receptionen som besökarna kan komma till utan att beställa tid. Avsikten är att en socialsekreterare delar av dagen ska kunna svara på frågor eller kunna vara behjälplig på annat sätt. Detta kommer inte ha någon effekt på väntetiderna men bidrar till en bättre service.

Bilaga

1. Skrivelsen