



Handläggare: Bosse Dannert
Telefon: 08-508 18 040

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2011-11-24

En jämförelse av handläggning av ekonomiskt bistånd i tre stadsdelsförvaltningar

Rapport från stadsledningskontoret

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens redovisning av jämförelsen av handläggningen av ekonomiskt bistånd vid tre stadsdelsförvaltningar till handlingarna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En jämförande studie av handläggningen av ekonomiskt bistånd vid tre stadsdelsförvaltningar, Hässelby-Vällingby, Södermalm och Farsta har utförts av konsulten Governo på uppdrag av stadsledningskontoret.

Jämförelsen visar att den förvaltning som arbetat mest omfattande och längst med att utveckla handläggarnas arbetssätt är Farsta, som enligt rapporten ”tycks ha lyckats bäst med att skapa bra förutsättningar för handläggarnas bedömningar”. I en effektiv handläggning måste det finnas både en noggrann kontroll och ett bra individuellt anpassat stöd. Rapporten pekar på att det ekonomiska resultatet utöver omvärldsfaktorerna också kan påverkas av effektiva arbetsmetoder.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för vuxna.

Bakgrund

Stadsledningskontoret har utifrån årets första tertialrapport 2011 kunnat konstatera att resultat och kostnadsutveckling avseende ekonomiskt bistånd skiljer sig åt mellan stadsdelsnämnderna. Ekonomiskt utfall kan ha många förklaringar, såväl externa som interna. För att öka förståelsen för interna faktorer som rör stadsdelsförvaltningarnas arbetssätt, fick Governo sommaren 2011 i uppdrag att genomföra en jämförande studie av arbetssätt vid tre stadsdelsförvaltningar – Farsta, Hässelby Vällingby och Södermalm.

Resultatet av studien

Skillnader i arbetssätt

Studien synliggör att det finns skillnader mellan stadsdelsförvaltningarnas arbete med försörjningsstöd, både i utförandet och i synsätt. Förvaltningarna har också i olika grad arbetat för att utveckla sina arbetsmetoder.

I *Farsta* har man bedrivit ett genomgripande förändringsarbete av verksamhetens arbetssätt under flera år.

På *Södermalm* har man efter en grundlig genomlysning av enhetens arbetssätt nyligen inlett ett förändringsarbete där roller och ansvar omfördelats och nya rutiner införts.

I *Hässelby-Vällingby* har ett omfattande förändringsarbete genomförts på enhetens mottagningsdel, och i övrigt har ett antal mindre projekt bedrivits som i stor utsträckning har haft externt fokus.

Rollfördelning och ledarskap

De kanske mest avgörande olikheterna förvaltningarna emellan rör tydligheten i roller och ansvar, synen på om arbetssätt har en inverkan på budgetutfall, vilket förhållningssätt man har till ökad kontroll av klienter, grad av aktivt ledarskap samt vilket stöd handläggarna får i sitt arbete.

Vid alla tre stadsdelsförvaltningar vittnar socialsekreterarna om en upplevd komplexitet i arbetet genom å ena sidan myndighetsutövning och å andra sidan stödjande socialt arbete, och uttrycker ett stort behov av stöd i sin yrkesutövning. Studien visar att detta stöd ser olika ut på de tre enheter som ingår i studien. Tillsammans skapar dessa skillnader förhållandevis olika förutsättningar för handläggarna att göra noggranna och genomarbetade bedömningar.

Effektivitet, kontroll och socialt stöd

Den förvaltning som arbetat mest omfattande och längst med att utveckla handläggarnas arbetssätt är *Farsta*. Det är också här man tycks ha lyckats bäst med att skapa bra förutsättningar för handläggarnas bedömningar. I analysen av framgångsfaktorer är det tre begrepp som återkommer: effektivitet, kontroll och stöd i det sociala arbetet.

När arbetssättet är välfungerande finns en bra balans mellan dessa tre dimensioner. Varken kontroll, effektivitet eller stöd i det sociala arbetet tycks vara framgångsfaktorer i sig, utan framgångsfaktorn skapas av en bra balans mellan de tre begreppen. En organisation som har för mycket fokus på kontroll och/eller effektivitet, riskerar att arbeta kortsiktigt och skapa stress hos handläggarna. Stöd i det sociala arbetet utan inslag av effektivitet och kontroll riskerar att leda till försämrat fokus.

Ärendemängd och utvecklat arbetssätt

Tidigare studier har kunnat konstatera ett samband mellan minskad ärendemängd och lägre kostnader för utbetalat bidrag. Orsaken bedöms vara att det går fortare att bevilja bistånd än att avslå, eftersom man behöver mer grund för att avslå en ansökan än för att bevilja den.

Förutom att minska ärendemängden per handläggare bör andra satsningar på kvalitet i arbetet ge effekt. Det är troligt att det batteri av stödsystem och strategier för effektivt arbetssätt som tillämpas i *Farsta* också bidrar till förvaltningens ekonomiska resultat.

Uppslag till fortsatt utveckling

I rapporten ges några uppslag för fortsatt utveckling inom stadsdelsförvaltningarna:

- *Farsta*: Fortsätt att vårda och underhålla den inslagna vägen. Ägna viss uppmärksamhet åt hur stöd och kontroll på längre sikt kommer att upplevas av medarbetarna.
- *Södermalm*: Fullfölj den förändringsresa som pågår, hela vägen in i mål. Säkerställ att medarbetarna är med.
- *Hässelby-Vällingby*: Ta nästa steg i förändringsarbetet och utveckla ledningsfunktionen i bred bemärkelse. Ta vara på medarbetarnas kunskap och kraft i utvecklingsarbetet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I en effektiv handläggning måste det finnas en noggrann kontroll och en bra vägledning när det gäller sökande med egna resurser. För de sökande som på grund av social och medicinsk problematik inte kan stå till arbetsmarknadens förfogande, är det avgörande att också ge ett anpassat stöd för att närma sig



möjligheten till en egen inkomst. I rapporten påpekas att det ekonomiska resultatet utöver omvärldsfaktorer också kan påverkas av effektiva arbetsmetoder.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden lägger förvaltningens redovisning av rapporten till handlingarna.

Bilaga

Governos rapport Utredning avseende ekonomiskt bistånd – En jämförande studie av arbetsätt i tre stadsdelsförvaltningar