



Lättillgänglig medborgarinformation om ekonomiskt bistånd

Sammanfattning

I ”Avstämning av mål och budget 2013” beskrivs att det är viktigt att öka informationen till medborgarna om ekonomiskt bistånd vilket bland annat kan göras genom kontaktcenter. Stadsledningskontoret uppmanade därför socialnämnden att tillsammans med stadsdelsnämnderna och servicenämnden utarbeta ett förslag på hur en sådan tjänst skulle kunna utformas. Uppdraget har genomförts genom en arbetsgrupp med representanter från stadsdelsförvaltningarna, workshops för enhetschefer och biträdande enhetschefer inom verksamhetsområdet, en enkät till stadsdelsförvaltningarna samt en mätning av berörda enheters volym av telefonsamtal. Utifrån detta har arbetsgruppen tagit fram ett förslag till innehåll för kontaktcenters tjänster. Bedömningen är att från det att beslut fattas i ärendet kommer det att krävas ungefär ett års tid för själva införandet. Införandet föreslås ske genom att två stadsdelsförvaltningar utses till piloter och efter justeringar utifrån de erfarenheter som görs sker sedan implementering på resterande förvaltningar. Uppdraget avseende ekonomiskt bistånd bedöms översiktligt vara i samma storleksordning som uppdragen avseende förskola och äldreomsorg. Det innebär att uppbyggnads- och införandefasen pågår över en längre tidsperiod och att en initial finansieringsmodell med en central finansiering rekommenderas under införandeperioden.

Bakgrund

I ”Avstämning av mål och budget 2013” beskrivs att det är viktigt att öka informationen till medborgarna om ekonomiskt bistånd. Detta kan dels göras genom lättillgänglig information via en e-tjänst som ett guiderum och chatfunktion, dels genom att erbjuda motsvarande service genom Kontaktcenter Stockholm. Stadsledningskontoret uppmanade därför socialnämnden att tillsammans med stadsdelsnämnderna och servicenämnden utarbeta ett förslag på hur en sådan tjänst skulle kunna utformas inklusive gränssnitt samt finansiering mellan servicenämnden och stadsdelsnämnden.

Socialförvaltningen

Avdelningen för stadsövergripande sociala frågor

Uppdragets genomförande

Involverande av stadsdelsförvaltningarna

Arbetet inleddes 2 september 2013 med en workshop för enhetschefer och biträdande enhetschefer inom ekonomiskt bistånd där de fick möjlighet att lista förväntningar och farhågor samt lösningsförslag på eventuella hinder. Efter workshopen bildades en mindre arbetsgrupp som fick i uppdrag att ta fram ett konkret förslag.

I arbetsgruppen ingick:

Eva Åsander, serviceförvaltningen

Annelie Sjöberg, socialförvaltningen

Patricia Hamberg, socialförvaltningen

Patricia Alphonse, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Christina Tzintzi, Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Camilla Skytte, Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Emma Nordvall, Södermalms stadsdelsförvaltning

May-Britt Michailoff, Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

Carina Johansson-Cronwall, Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

Enkät till stadsdelsförvaltningarna

Arbetsgruppen tog fram frågor rörande tjänstens utformning i en enkät som skickades till samtliga stadsdelsförvaltningar under våren 2014. Alla stadsdelsförvaltningar utom Bromma och Älvsjö besvarade enkäten.

Ärendevolym

För att kunna göra en uppskattning av ärendevolymen genomfördes en mätning av berörda enheters inkomna telefonsamtal under sex månader 2013. Mätningen genomfördes med hjälp av stadsdelsförvaltningarnas telefonisamordnare.

Avslutande chefsworkshop

12 september 2014 genomfördes en avslutande workshop för enhetschefer och biträdande enhetschefer där de fick möjlighet att kommentera det förslag som tagits fram av arbetsgruppen.

Förslag avseende tjänstens utformning och innehåll

Utgångspunkter för förslaget

För att stadsdelsförvaltningarna ska använda sig av och informera brett om tjänsten är det avgörande att de förväntar sig samt senare också upplever att kontaktcenter innebär en reell avlastning för dem.

Några frågor som är särskilt viktiga är gränsdragningen mellan den information som kontaktcenter kan ge och den utredning som stadsdelsförvaltningarna har att genomföra. Förändringen får inte medföra dubbelarbete. Det är därför viktigt med tydliga rutiner mellan stadsdelsförvaltningarna och kontaktcenter. Även medborgarna måste uppleva en kvalitetshöjning och det är angeläget att organisationen inte uppfattas som ytterligare ett led och en kontakt till innan den enskilde får sitt ärende handlagt och beslut om bistånd och insats fattas. För tydligheten mot medborgarna är det även viktigt att de uppfattar var i processen de befinner sig när de talar med kontaktcenter. Att det är generell information som ges utifrån det som den enskilde uppger, att det inte görs någon utredning och att beslutet från stadsdelsförvaltningen därför kan bli ett annat.

För att säkerställa kvaliteten kommer utbildning av nyanställda handläggare på kontaktcenter att ske i samverkan mellan kontaktcenter och socialförvaltningen.

Tjänstens innehåll

Övergripande

Ett önskemål är att kontaktcenter ska kunna ge information på de vanligaste språken.

Om kontaktcenter får in klagomål som är kopplade till stadsdelsförvaltningen ska det hanteras enligt kontaktcenters nuvarande rutiner för klagomål.

Områden som kontaktcenter ska kunna ge medborgare individuell information om:

Kontaktcenter ska genom behörighet i verksamhetssystemet paralytet kunna informera medborgare som redan är aktuella för ekonomiskt bistånd om vem som är aktuell handläggare, beslut som fattats i det egna ärendet samt tillhandadatum för beviljat bistånd. Kontaktcenters sekretessrutiner kommer att följas.

Områden som kontaktcenter ska kunna ge medborgare generell information om:

- Samhällsinformation. Om Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, hur man söker och behåller andra bidrag med mera.
- Boendefrågor. Till exempel bostadsköer, hur det går till att söka bostad på egen hand, rutiner vid risk för vräkning, det egna ansvaret, socialtjänstens ansvar samt även stadsdelsförvaltningarnas lokala organisation rörande boendefrågor.

- EU-medborgare och uppehållsrätt. Vilka kriterier som gäller för uppehållsrätt och vilka rättigheter som är kopplade till detta.
- Normen för försörjningsstöd. Normens nivå samt vad som ingår och inte ingår.
- Krav som är kopplade till rätten till ekonomiskt bistånd.
- Information om andra verksamhetsområden som kan erbjuda stöd. Även där hur stadsdelsförvaltningarna lokalt har organiserat sin verksamhet.
- Stöd som kan erbjudas för att nå egen försörjning, till exempel genom Jobbtorg samt lokala insatser inom stadsdelsförvaltningarna.
- Regler som gäller för vistelse och tillhörighet till en kommun och/eller en stadsdel.

Information till medborgarna om tjänsten

Stadsdelsförvaltningarna kommer att informera om kontaktcenters tjänster på sin hemsida, genom skriftlig information i receptionerna och på telefonsvarare. Det kommer också att tas fram en stadsgemensam informationsbroschyr.

Tidplan

Bedömningen är att från det att beslut fattas i ärendet kommer det att krävas minst ett års tid för själva införandet. Under den tiden ska den nya organisationen inom kontaktcenter byggas upp och varje stadsdelsförvaltning förberedas. Införandet föreslås ske genom att två stadsdelsförvaltningar utses till piloter och att tjänsten först införs på dessa förvaltningar. Därefter görs justeringar utifrån de erfarenheterna som görs sker implementeringen stegvis för resterande förvaltningar.

Finansiering av kontaktcenters uppdrag avseende ekonomiskt bistånd

Kontaktcenter Stockholm är en intäktsfinansierad verksamhet i likhet med serviceförvaltningens övriga verksamhetsområden. Grundprincipen för de uppdrag som utförs för stadens förvaltningar är att ett pris per ärende fastställs för varje kalenderår. Beroende på uppdragets mognad och storlek förekommer även andra modeller för prissättning. Som underlag för prissättningen finns dels den bedömda ärendevolymen, dels de resurser i form av personal och ut-

rustning som krävs för att hantera ärendevolymen inom ramen för uppsatta mål.

Kontaktcenter har idag uppdrag avseende äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och förskola för stadsdelsförvaltningarna. Priset sätts årligen efter avstämning med stadsledningskontorets finansavdelning. För 2014 utgörs priset för respektive stadsdelsförvaltning av dels en grundavgift, dels av ett pris per ärende. Denna prismodell infördes ca två år efter att kontaktcenter startat sitt uppdrag.

Uppdraget avseende ekonomiskt bistånd bedöms översiktligt vara i samma storleksordning som uppdragen avseende förskola och äldreomsorg. Det innebär att uppbyggnads- och införandefasen pågår över en längre tidsperiod och att en initial finansieringsmodell med en central finansiering rekommenderas under införandeperioden.

Serviceförvaltningens och socialförvaltningens förslag

Att tjänsten utformas och genomförs enligt ovanstående.