

Kartläggning av informationsförsörjningsbehov inom Ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsprocesser

Version 1.0 | **Slutrapport**

Ingrid Larsson & Bart van der Zanden

HiQ Stockholm

Sammanfattning

SSBTEK, Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd, är en digital tjänst som ger en säker, effektiv och förenklad handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd. Denna digitala tjänst är även intressant när det gäller att försörja fler verksamheter med information.

Detta uppdrag har kartlagt utökat informationsbehov och processer för området arbetsmarknad och ekonomiskt bistånd. Fokus har varit att fånga den typ av information man idag ringer om, lämnar över eller skickar brev och mejlar om eller helt saknar men som kan struktureras och i stället förmedlas av en digital tjänst som SSBTEK.

Under uppdraget har workshops och intervjuer genomförts med kommuner inom SKR:s nätverk för att fånga informationsbehov och önskemål om förändringar. Uppdraget har särskilt belyst kommunernas förutsättningar för att samverka med Arbetsförmedlingen kring gemensamma målgrupper.

Resultatet beskriver övergripande kommunernas verksamhet inom arbetsmarknad och ekonomiskt bistånd samt hur dessa områden relaterar till varandra då de flesta individer hos arbetsmarknadsenheterna även är akutella hos ekonomiskt bistånd. Handlägningsprocesserna presenteras genom processbilder och beskrivningar samt informationsbehov i dessa processer.

I resultatet framgår att det finns stort behov av en förbättrad samverkan mellan kommuner och Arbetsförmedlingen. Särskilt gällande samtyckeshantering och samverkansprocesser med information om förutsättningar och planering för de gemensamma målgrupperna.

Resultatet tyder på att det finns goda möjligheter för processförbättringar genom utökad användning av SSBTEK och dess innehåll för verksamheterna inom arbetsmarknad och ekonomiskt bistånd.

Innehåll

Inledning	4
Målanalys och syfte.....	6
Intressentanalys	7
Genomförande.....	8
Resultat.....	11
Ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser.....	11
Behov av samverkan	12
Samverkan med Arbetsförmedlingen.....	13
Kommunernas organisation	16
Verksamhetsprocesser.....	19
Process Ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser – nuläge.....	21
Process Ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser – nyläge.....	23
Process för Arbetsmarknad – nuläge.....	27
Process för Arbetsmarknad – nyläge.....	28
Samverkansprocess Extratjänst inom Malmö stad – nuläge	29
Samverkansprocess Extratjänst inom Malmö stad – nyläge	30
Samverkansprocess Lönebidrag – nuläge och nyläge.....	31
Samverkansprocess praktik/arbetsträning – nuläge och nyläge	32
Delprocess Kontakt med Arbetsförmedlingen – nuläge.....	33
Delprocess Samtyckeshantering - nuläge.....	35
Delprocess Kontakt med Arbetsförmedlingen och samtyckeshantering – nyläge	37
Övriga informationsmängder	39
Processutveckling – införande av SSBTX	41
Ärendevolyt och besparing	41
Tillgång till en delmängd av SSBTEK.....	42
Tekniska och organisatoriska förutsättningar utökad användning SSBTEK	43
Juridiska hinder	45
Avslutande diskussion.....	46
Rekommendation till vidare arbete	47
Referenser och källor	48
Bilaga 1. Ny eller utökad informationsmängd	50
Bilaga 2. Processbilder.....	54
Bilaga 3. Intervjuer och workshop.....	64

Bilaga 4. Juridisk utredning 66

Inledning

SSBTEK, Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd, är en digital tjänst som ger en säker, effektiv och förenklad handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd.

Tjänsten gör det möjligt för kommunen att via sina verksamhetssystem få information från statliga myndigheter och organisationer. Informationen används till prövning av ansökan.

Idag försörjer redan SSBTEK handlägningsprocessen för Ekonomiskt bistånd med information från 8 uppgiftslämnare. Det vore önskvärt att utöka de informationsmängder som SSBTEK vidareförmedlar från dagens uppgiftslämnare samt att det också att det kan bli aktuellt med nya uppgiftslämnare i SSBTEK.

Denna digitala tjänst är även intressant när det gäller att försörja fler verksamheter med information. Under året 2020 utfördes hos SKR en processkartläggning (del 1) av tre områden inom kommunens processer och dess behov av effektiv informationsförsörjning. Del 1 omfattade processerna för familjehem, äldreomsorg och överförmyndarens verksamhet. Denna rapport utgör del 2 av kartläggningen och ska ses som ett komplement till rapporten och kartläggningen i del 1.

Detta uppdrag har kartlagt utökad informationsbehov för området arbetsmarknad och ekonomiskt bistånd. Fokus har varit att fånga den typ av information man idag ringer om, lämnar över eller skickar brev och mejlar om eller helt saknar men som kan struktureras och i stället förmedlas av en digital tjänst som SSBTEK.

I kartläggningen har också omhändertagande av informationsbehov som uppstått inom utvecklingsarbetet SDK (Säker Digital Kommunikation) ingått. Genom att även inkludera behov som framkommit inom utvecklingsarbetet för SDK kan en bedömning av vilken tjänst som bäst tillgodoser förmedlandet av informationen göras.

SDK, Säker digital kommunikation, skapar förutsättningar för säker och enhetlig hantering av känslig ostrukturerad information. Det gäller information som utbyts mellan verksamheter inom offentlig sektor inklusive privata utförare av offentligt uppdrag, exempelvis inom vård, socialtjänst och skola.

Uppdraget är en av aktiviteterna kopplad till SSBTEK:s förvaltningsplansaktivitet om "Utökad användning av Tjänsten". Processkartläggningarna (del 1 och del 2) ska i sin tur ligga till grund för beslut om att initiera utvecklingsinsatser inom SSBTEK:s utvecklingsplan, som kallas SSBTX.

Resultatet beskriver de processer och informationsbehov samt förändringar som fångats i dialog med SKR och deltagande kommuner.

Detta uppdrag har

- analyserat vad som finns idag: SSBTEK expertråd och utfört kravarbete samt behov av effektiv informationsförsörjning med utgångspunkt i kommunernas arbetsmarknadsenheter i allmänhet och ekonomiskt bistånd i synnerhet
- gjort en avbildning av verksamhetsprocesser i den verkliga världen, icke funktionella krav
- klargjort problem som SSBTEK kan lösa och vilka aktiviteter som kan automatiseras/förbättras/totalt förändras i samband med att processen stöds av tjänsten
- tagit hänsyn till och gått igenom dokumentation på informationsbehov och sortering av lämpligt kanalval (SDK, SSBTEK, övrigt)
- sett över om det går att definiera juridiska hinder och sammanställt dessa för vidare behandling hos SSBTEK förvaltning.

Målanalys och syfte

Denna rapport ska utgöra ett av underlagen för beslut om utökad användning av SSBTEK samt framtagning av ny tjänst dvs ”SSBTX”. Beslut om utökad användning bör ske med bakgrund av att resultaten och värdet som är definierat i processkartläggningarna (del 1 och 2) tydligt kan härledas tillbaka till de mål som SKR vill uppnå samt den långsiktiga planen och målbilden för SSBTEK.

I detta uppdrag har processer kartlagts inom kommunernas verksamhet och behov av effektiv informationsförsörjning i handläggningen med utgångspunkt i kommunernas arbetsmarknadsenheter i allmänhet och ekonomiskt bistånd i synnerhet.

Målet för uppdragets arbetet har varit att analysera och klargöra vilka aktiviteter som kan automatiseras, förbättras eller totalt förändras i samband med att processerna stöds av tjänsten SSBTEK. Att göra tydligt vilka av dagens problem SSBTEK kan lösa och på vilket sätt.

I bilden nedan representeras detta uppdrag som en aktivitet som stödjer effektmål hos SSBTEK(SKR). I sin tur stödjer effektmålen de mer övergripande målen som SKR Avdelningen för Utbildning och Arbetsmarknad har. I slutändan stödjer de övergripande målen även kommunens handläggare samt kommunen och samhället i stort.

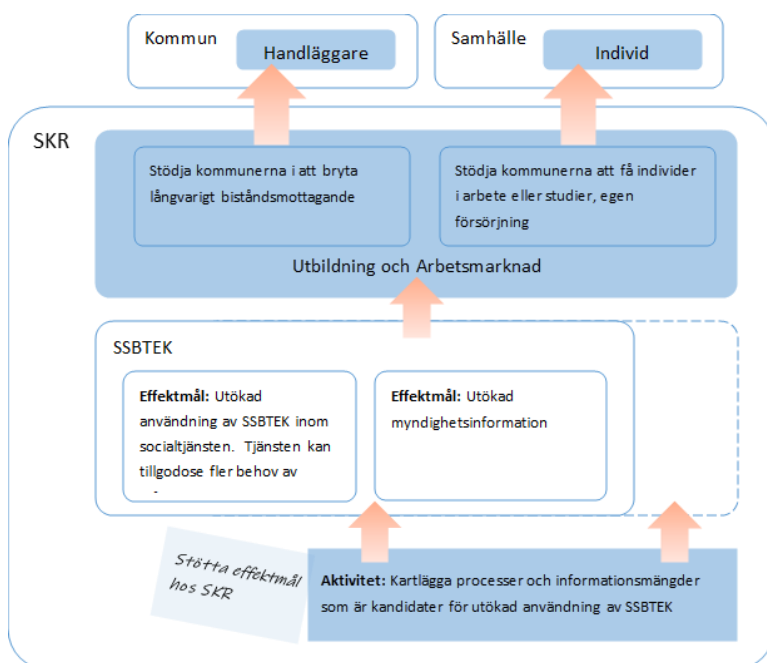


Bild 1. Målanalys – delmängd av mål inom SKR, endast relevanta mål inom ramen för detta uppdrag.

Intressentanalys

Inför beslut om utökad användning av SSBTEK är det viktigt att identifiera behov och krav för olika intressenter. Det är också viktigt att för dessa visa möjligt värde och nytta med slutresultatet för att försäkra sig att den beslutade förändringen är hållbar, genomförbar och uppskattad. Relevanta intressenter har identifierats i dialog med uppdragets beställare och representanter från avdelningen för utbildning och arbetsmarknad samt granskning av befintliga rapporter och dokumentation kring SSBTEK.

I tabellen listas intressenterna inom ramen för uppdraget.

Intressenter	Behov, uppdrag, krav	Slutresultat, värde, nytta
SKR	Stödja kommunerna i att bryta långvarigt biståndsmottagande och minska felaktiga utbetalningar. Effektmål: -Utökad myndighetsinformation. -Utökad användning av SSBTEK inom socialtjänsten.	Bättre översyn på en invånarens ekonomiska förutsättningar ökar kvalitén och risken för felaktiga utbetalningar minskar. SSBTEK kan tillgodose fler behov av information.
Kommun	Utökad informationsbyte med myndigheter. I detta fall särskilt gällande Arbetsförmedlingen där finns ett stort behov av informationsutbyte till de mest grundläggande uppdragen.	Kommunen får direkt svar på sina frågor vid slagning digitalt. Det ger kortare och enklare handläggning av ärenden. Ökad medarbetarnöjdhet. Ökad kvalitet på data. Ökad säkerhet. Det övergripande mätbara målet är att fler vuxna med försörjningsstöd ska bli självförsörjande genom arbete, studier eller annan försörjning, än föregående år.
Arbetsförmedlingen	Att samverka med och utlämna information om individen till kommunen.	Färre samtal till myndighetsingången kortar ärendeköerna så att det går snabbare att få svar i de frågor/ärenden som behöver ringas in. Bättre och snabbare måluppfyllelse för gemensamma målgrupper arbetssökande.
Försäkringskassan	Teknisk drift och underhåll av SSBTEK-tjänsten samt är även uppgiftslämnare.	Delaktig i utökning av användning SSBTEK. Är färdledande för förenklad myndighetsinfo. Får färre onödiga frågor per telefon.

Individen	Behov av stöd för att nå egen försörjning.	Kortare handläggningstid gör att individen snabbare får stöd i att nå egen försörjning. Vinsten med att individen snabbare kommer i självförsörjning (får jobb eller börjar studera) om handläggare kan få uppgifter som behövs smidigare än idag. Det är en dubbel vinst för dels innebär det att kommunen inte behöver betala ut försörjningsstöd, dels blir klienterna skattebetalare.

Tabell 1. Intressentanalys

Genomförande

Uppdraget genomfördes mellan november 2021 och februari 2022. Samtliga workshops och intervjuer har skett digitalt via Teams på grund av rådande pandemi.

Följande aktiviteter har genomförts inom ramen för detta uppdrag:

- Veckovisa avstämningar med uppdragets Processledare SSBTEK som också är beställare. Processledare SSBTEK har bidragit med kunskap och material, kontaktpersoner samt väglett arbetet mot önskat resultat.
- Regelbundna arbetsmöten och avstämningar med programansvarig och utredare hos Avdelningen för utbildning och arbetsmarknad. Programansvarig och utredare har bidragit med sin expertkunskap inom området, stämt av processbilder samt varit kontaktpunkt gentemot deltagare från kommunerna.
- Avstämning med Verksamhetsförvaltare SSBTEK gällande befintlig juridisk utredning av informationsbehov med relevans för uppdraget.
- Genomgång av rapport från processkartläggning del 1 för struktur och innehåll så att denna rapport kompletterar tidigare utfört kartlägningsarbete.

- Genomgång och analys av dokument och material av från SKR Avdelningen för utbildning och arbetsmarknad samt ställningstagande till innehållet och dess relevans för uppdraget.
- Inhämtning av fakta från webben kring SSBTEK, SDK och Ekonomiskt bistånd, Arbetsmarknadsområdet samt statistik från SKR och Socialstyrelsen.
- Workshop 29 november med programansvarig och utredare från SKR och representanter från 9 kommuner: Trelleborg, Malmö, Norrköping, Ängelholm, Eskilstuna, Bjuv, Köping, Luleå och Strängnäs. Workshopen syftade till att få information kring arbetsprocessen inom Ekonomiskt bistånd och vilket utökat behov av information man har hos kommunerna samt hur kontakten med Arbetsförmedlingen fungerar idag. För att fånga informationsbehov utgick analysen från två vanligt förekommande situationer hos kommunerna: Vad är anledningen till indraget aktivitetsstöd? samt Kommun vill anvisa insats.
- Workshop 15 december med programansvarig och utredare från SKR tillsammans med Malmö stad och Stockholms stad. Workshopen syftade till att få information kring arbetsprocessen för arbetsmarknadsinsatser, vilket utökat behov av information man har hos kommunerna samt hur kontakten med Arbetsförmedlingen fungerar idag. I denna workshop utgick analys om utökat informationsbehov från de arbetsprocesser som finns listade hos Malmö stad gällande arbetsmarknadsinsatser där behovet av samplanering och samuppföljning med bland annat Arbetsförmedlingen om gemensamma målgrupper är viktigt. Under workshopen lades fokus på arbetsprocesserna *Extratjänst, Lönebidrag samt Praktik/arbetsträning*. Urvalet baserades på vilka arbetsprocesser som deltagarna upplevde är tidskrävande, informationstunga eller komplexa.

Övriga identifierade processer hos Malmö stad¹ var:

- Arbetsmarknadsutbildning (AUB)
- Arbetssökande med förhinder (SKAT 14)
- Introduktionsjobb
- Nystartsjobb inom Malmö stad
- Studiemotiverande folkhögskolekurs (SMF)
- Studiestartstöd
- Yrkes- och studieförberedande moduler (YSM)
- LÖK unga
- Kommuninsats (SKAT 15)
- Ung framtid.

¹ <https://malmo.se/Arbetsformedlingen-och-Malmo-stad---sida-for-samarbete.html>

- Tre intervjuer har genomförts med handläggare inom Ekonomiskt bistånd samt handläggare inom arbetsmarknadsinsatser. Syfte har varit att dyka djupare i arbetsprocesserna samt även att delvis kunna validera de processer och utmaningar som fångats i workshops.

Intervjuerna genomfördes den

- 18 januari 2022 med arbetskonsulent från Skarpnäck stadsdelsförvaltning. Denna arbetskonsulent arbetar nära socialsekreterarna och utgör en rådgivande funktion kring arbetsmarknadsinsatser för klienterna hos ekonomiskt bistånd. Arbetskonsulenten har också tidigare erfarenhet av att arbeta med ekonomiskt bistånd samt har idag tillgång till SSBTEK då dennes arbete anses ske inom samma verksamhetsområde som socialsekreterarna. Denna arbetskonsulent har en specialistroll hos stadsdelsförvaltningen. Intervjun kompletterades med avstämning av processbild för handläggning.
 - 28 januari 2022 med socialsekreterare ekonomiskt bistånd från Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Denna socialsekreterare har tidigare arbetat med ekonomiskt bistånd i Malmö stad men arbetar nu i Stockholms stad.
 - 7 februari 2022 med arbetsmarknadskonsulent i Bjuvs kommun. I Bjuvs kommun har man nyligen genomgått en förändring och tar inte längre emot klienter från ekonomiskt bistånd. Dessa klienter hänvisas numer enbart till Arbetsförmedlingens leverantörer. Denna arbetskonsulent har flerårig erfarenhet av arbete med arbetsmarknadsinsatser och ansågs ändå representativ för den tilltänkta målgruppen för användning av en eventuell SSBTEK-lösning. Intervju kompletterades med avstämning av processbild för handläggning.
- Avstämning gällande tekniska och organisatoriska förutsättningar för utökad användning av SSBTEK med verksamhetsutvecklare hos Försäkringskassan.

Resultat

De resultat som redovisas i rapporten bygger på beskrivningar och erfarenheter från kommuner i SKR:s nätverk inom arbetsmarknadsområdet samt ekonomiskt bistånd. Rapportens processbilder är främst ett resultat av information som fångats under uppdragets workshops och intervjuer. Samtliga processbilder finns i högupplöst format i bilaga 2.

Omdaning av arbetsmarknadspolitiken och Arbetsförmedlingens omstrukturering har påverkat kommunernas informationsutbyte och möjlighet till samråd med Arbetsförmedlingen. Samrådet har tidigare skett i fysiska lokala möten men vid Arbetsförmedlingens omstrukturering hänvisas kommunerna nu till myndighetsingången, en telefonservice.

Krångliga och onödigt långa handlägningsprocesser påverkar kommunernas socialtjänst negativt på många olika sätt. Det kan till exempel medföra att handläggaren måste lägga ned onödigt mycket tid, kommunen får ökade kostnader eller orsaka långa väntetider. Individer riskerar också att bli utskrivna på grund av krock i planering av insatser när det är svårt att få den information man behöver i rätt tid. Ju mer omständliga handlägningsprocesser desto mindre tid finns till att hjälpa klienterna och även att utveckla verksamheten. Eftersom det skiljer sig mellan kommuner och olika handläggare i hur man arbetar, resulterar det också i olika förutsättningar för kommuner.

I dialog med kommunerna är det tydligt att de önskar ett mer effektivt informationsutbyte med Arbetsförmedlingen för att samordna kommunala och arbetsmarknadspolitiska insatser.

Hos handläggarna på ekonomiskt bistånd önskar man utökad information kopplad till de uppgifter de redan kan få från SSBTEK. De har också önskemål om ytterligare informationsbehov. Informationsbehoven från Arbetsförmedlingen är störst i omfattning. Med bakgrund av detta har denna rapport belyst just kommunernas behov av samverkan med Arbetsförmedlingen.

Idag försörjer redan SSBTEK handlägningsprocessen för Ekonomiskt bistånd med information från 8 uppgiftslämnare. Det finns möjligheter att utöka de informationsmängder som SSBTEK vidareförmedlar från uppgiftslämnarna samt att det också kan bli aktuellt med nya uppgiftslämnare i SSBTEK.

Ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser

Området Ekonomiskt bistånd har en målgrupp klienter som ofta också har stöd och insatser från kommunens arbetsmarknadsenhet. Detta för att öka målgruppens möjlighet att nå egen försörjning samt att bli skattebetalare. Att nå egen försörjning betyder ur ett kommunalt perspektiv att klienten inte längre får ekonomiskt bistånd

och minskar därmed kommunens kostnader. Däremot kan egen försörjning innebära andra typer av bidrag från exempelvis Försäkringskassan eller CSN.

Enligt SCB en total nettokostnad i riket för arbetsmarknadsåtgärder på 4 982 miljoner kronor. Nettokostnaden minskade med cirka 14 miljoner kronor jämfört med år 2019. Bruttokostnaden för 2020 är 10 841 miljoner kronor (inklusive ekonomiskt bistånd). En beräknad minskning jämfört med 2019 på 930 miljoner kronor.

Enligt rapporten Kommunal arbetsmarknadsstatistik 2020² deltog ca 90 000 personer under ett år i olika arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Av dessa deltagare hade:

- 49 procent som högst grundskoleutbildning varav 24 procent saknar grundskoleutbildning.
- 26 procent har som högst en gymnasial utbildning.
- 11 procent har en eftergymnasial utbildning.

I rapporten redovisas en total nettokostnad i riket för arbetsmarknadsåtgärder på 4 982 miljoner kronor. Nettokostnaden minskade med cirka 14 miljoner kronor jämfört med år 2019. Bruttokostnaden för 2020 är 10 841 miljoner kronor (inklusive ekonomiskt bistånd, siffror enligt SCB).

Utredningen av ekonomiskt bistånd har två mål: dels att bedöma vilka stöd och insatser som kan hjälpa klienten att nå en egen försörjning, dels att bedöma behov av hjälp med försörjningen. Utredningen av klientens situation kan därför ge underlag för två parallella processer. Av vikt för resultatet är att handläggning av ekonomiskt bistånd för en klient sker ofta då klienten behöver söka bistånd varje månad.

Målet med de kommunala arbetsmarknadsverksamheternas insatser är att deltagarna ska få ett arbete, men verksamheten har också andra syften. Det handlar om att utreda de arbetssökandes arbetsförmåga och avge bedömningsunderlag.

Arbetsmarknadsverksamhetens uppdrag är också att förbereda arbetssökande för insatser vid Arbetsförmedlingen eller dokumentera arbetshinder inför fortsatta vårdkontakter.

Arbetsmarknadsinsatser kan handla om coaching, praktik, utbildning och olika typer av anpassade anställningar för att stödja klienten. De klienter som omfattas av arbetsmarknadsinsatser har oftast också ekonomiskt bistånd.

Behov av samverkan

Klienterna inom målgruppen behöver ofta stöd från flera aktörer samtidigt. Handläggarna i har därför behov av att samverka både inom och utanför kommunen för att få information som ger stöd i att få en helhetsbild av klienten och dennes situation. Aktörer som kommunen samverkar med är exempelvis Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan men också hälso- och sjukvården. En fungerande samverkan är

²<https://skr.se/download/18.5627773817e39e979ef5d0fe/1642497608710/7585-941-5.pdf>

väldigt viktigt för att klienterna ska erbjudas insatser i ett tidigt skede utifrån sina individuella behov. En helhetsbild bidrar till att minska risken att klienterna hänvisas runt till olika aktörer. Detta kan då underlätta för personen att snabbare komma i arbete och få egen försörjning.

Samverkan med Arbetsförmedlingen

Kommunerna upplever att det är svårt och krångligt att få uppgifter från Arbetsförmedlingen samt att hanteringen av helheten bör kunna förbättras avsevärt. Kommunerna önskar en smidigare hantering för inhämtning av samtycken från klient.

Vid handläggning och planering av klientens arbetsmarknadsinsatser behöver kommunen samplanera och samverka kring dessa med Arbetsförmedlingen. Ur ett uppföljande perspektiv är det också viktigt att få veta hur det går för individerna i de insatser de har.

Denna samverkan kring klienten är en utmaning då Arbetsförmedlingens lokala platskontor inte längre finns i samma utsträckning som tidigare. Därmed finns heller inte samma naturliga möjligheter till lokala samarbeten mellan kommun och Arbetsförmedlingen kring gemensamma målgrupper.

I en enkät³ som SKR utfört svarar 90 procent av kommunerna⁴ att de upplever en kommunikationsbrist med Arbetsförmedlingen gällande samverkan och samråd kring enskilda. Av dem anser 25 procent att Arbetsförmedlingen helt saknar resurser (med resurser avses här personell närvaro och digital service samt service på distans).

Figur 1: I vilken utsträckning bedömer ni att Arbetsförmedlingen har lokala resurser för samråd och samverkan kring individer med ekonomiskt bistånd i er kommun?

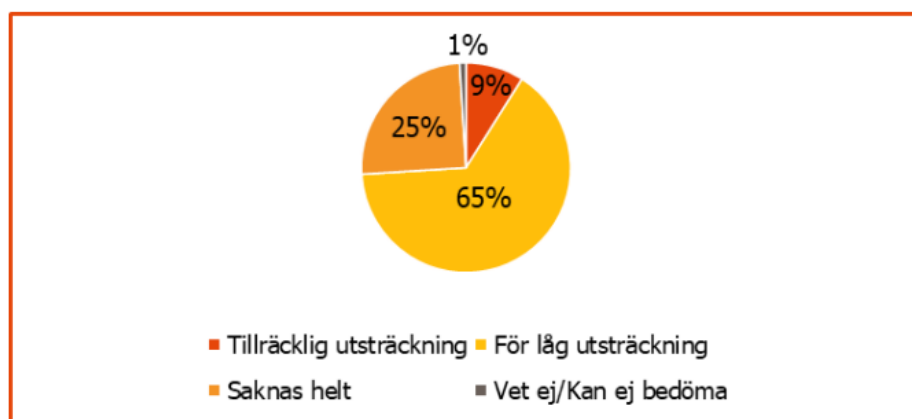


Bild 2. Figur hämtad från SKR-rapport Anvisad att söka till reguljära studier och sen då?

I handläggningen kring arbetsmarknadsinsatserna och ekonomiskt har kommunerna ofta behov av att få utökad information om klienten från Arbetsförmedlingen bistånd (SSBTEK vidareförmedlar inte all nödvändig information). Kommunens handläggare

³ <https://skr.se/download/18.583b3b0c17e40e303846f382/1642749188276/7585-942-2.pdf>

⁴ Totalt antal svarande kommuner: 254 st.

är i stort sett hänvisade till Arbetsförmedlingens myndighetsingång, en telefonservice, när de vill ha mer information om klientens förutsättningar och planering. Denna process förutsätter att klienten har signerat ett samtycke att kommunen får ta del av deras information hos Arbetsförmedlingen. Det förekommer ofta att individen inte har lämnat samtycke och att inhämtning av samtycket får hanteras av kommunen. Det medför både administration och väntetid för handläggaren. Väntetiden består av att de behöver vänta på svaret från Arbetsförmedlingen samt upprepa samma procedur för varje ny frågeställning. För varje klient kan handläggaren behöva kontakta Arbetsförmedlingen flera gånger. Handläggaren har också ansvar för flera parallella klienter vilket kan generera många tillfällen med frågor.

Klientens information kring sin situation och den bild Arbetsförmedlingen ger om individen kan skilja sig åt. Det kan bli aktuellt med ny kontakt via telefon och väntetid igen. Totalt sett kan då en utredning ta väldigt lång tid då dessa ledtider uppstår.

Om klienten individen inte vill lämna ett samtycke men ändå fortsätta i utredningen behöver denne då inhämta information på egen hand från Arbetsförmedlingen för att sedan tillhandahålla informationen till kommunens handläggare.

Samverkan är en bidragande framgångsfaktor till uppfyllelse av målet att nå egen försörjning. Nedan bild har skapats för att illustrera detta samspel/samverkan/samordning.

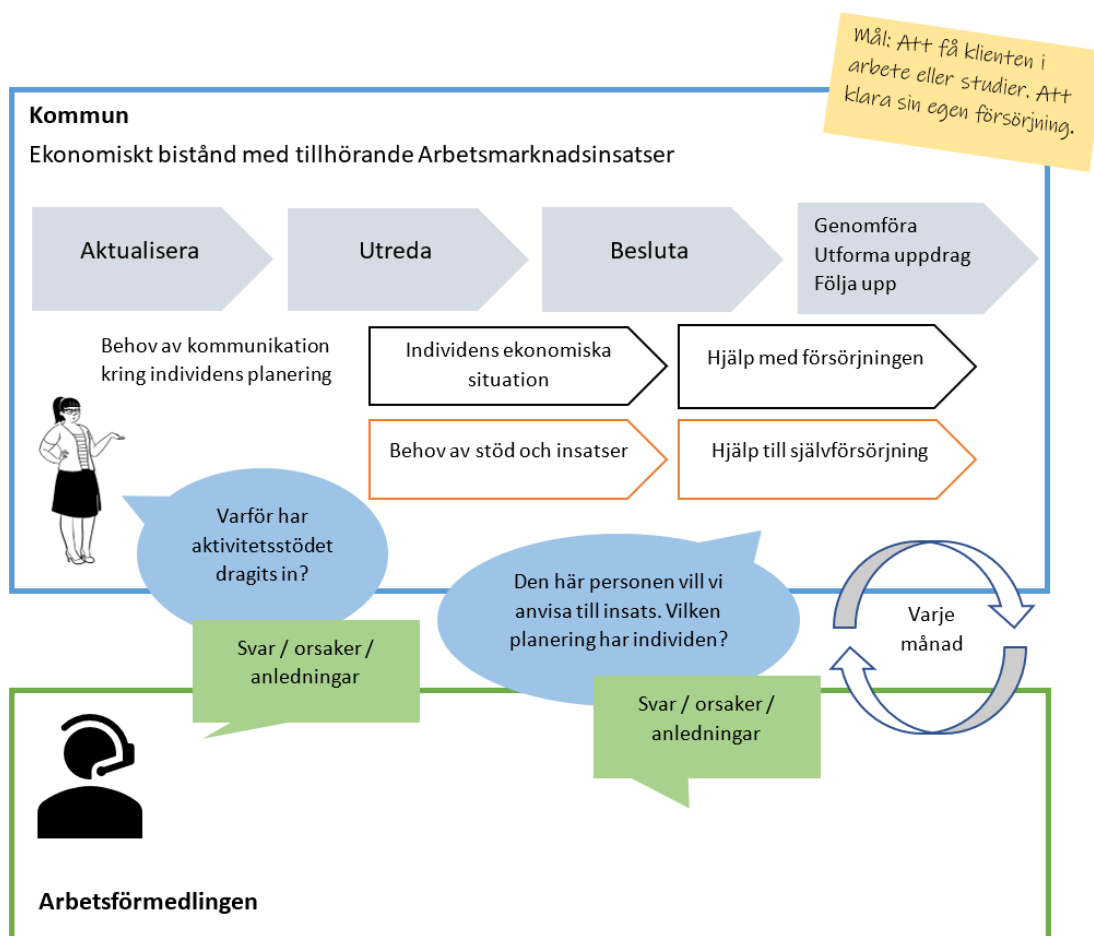


Bild 3. Samspelet mellan kommuner och Arbetsförmedlingen.

Kommunens kontakt med Arbetsförmedlingens myndighetsingång

Arbetsförmedlingens myndighetsingång är en telefonservice som tar emot ärenden. De personer som tar emot samtalen hos myndighetsingången har begränsad åtkomst till ärenden. Man tar emot ärenden som sedan slussas vidare för hantering innan det sker en återkoppling till frågeställaren. Processen består till största del av manuella moment och överlämningar som resulterar i ledtider vilket blir väntetid hos kommunen och i slutändan för klienten.

Enligt information från Arbetsförmedlingen har myndighetsutlämningen två servicelöften:

- Att besvara 70% av de inkommande samtalen inom 5 minuter⁵.

⁵ Att ärendet är besvarat inom 5 minuter innebär inte att kommunen får svar då. Svar ges vid motringsningsförsök.

- Att göra ett första motringningsförsök inom 2 arbetsdagar från inkommit ärende. Om de inte får kontakt vid första motringningsförsöket görs ytterligare två försök. Har de då fortfarande inte fått tag i frågeställaren skickas svaret per post till frågeställarens officiella adress.

Nedan illustration beskriver kommunernas upplevda handläggningstid av ärenden och samtycken i förhållande till Arbetsförmedlingens handläggning. I en intervju berättade en handläggare att det totalt kan ta upp mot en månad i hantering med samtyckeshämtning och att sedan få svar på ärendet till Arbetsförmedlingen.

Kommunens och Arbetsförmedlingens handläggningstid av samtycke och ärenden

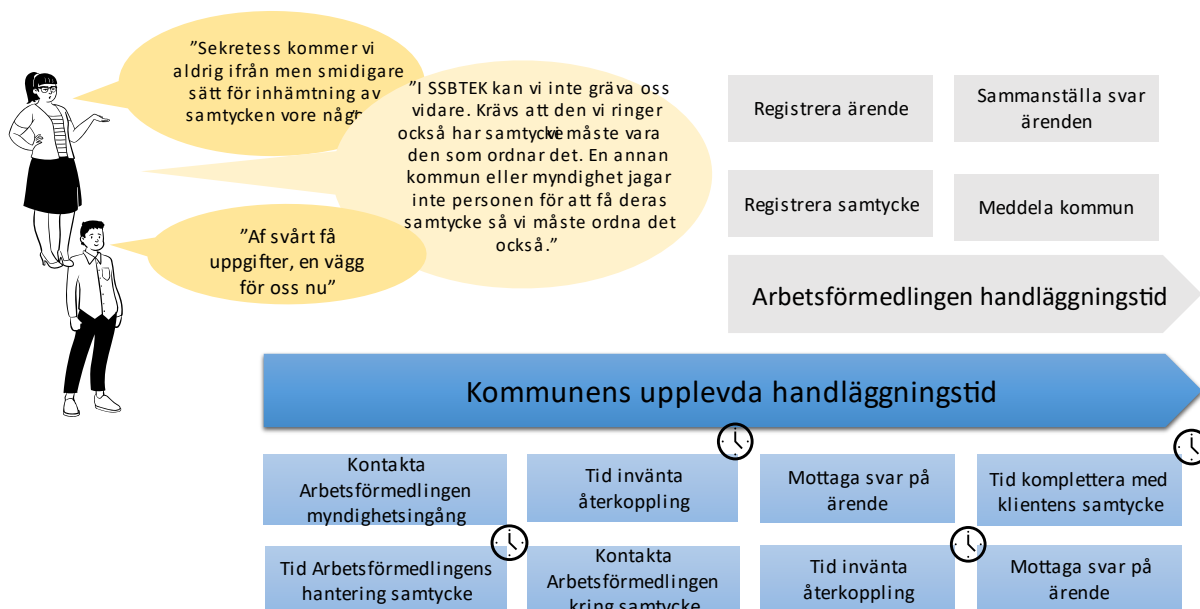


Bild 4. Kommunens upplevda handläggningstid i förhållande till Arbetsförmedlingens handläggning.

Pratbubblorna innehåller citat från personal hos kommunen.

Kommunernas organisation

De flesta kommuner har arbetsmarknadsinsatser, men kostnader och andel deltagare varierar betydligt. Variationen kan till viss del förklaras av strukturella faktorer, framför allt befolkningens sammansättning och behov.

Kommunernas formella ansvar på det arbetsmarknadspolitiska området är begränsat, men i varje kommun ska det, enligt lagen, finnas en arbetslöshetsnämnd som har till uppgift att förebygga arbetslöshet och minska verkningarna av arbetslöshet.

Det skiljer sig en del åt i landet hur kommunerna har organiserat och benämner sin verksamhet runt ekonomiskt bistånd och arbetsmarknad. Ofta befinner sig dessa två områden inom samma förvaltning men så är inte alltid fallet.

Nedan bild illustrerar en organisation där invånaren ansöker om ekonomiskt bistånd via en mottagande enhet. Om behovet av stöd är långvarigt skickas ärendet hos socialsekreterare ekonomiskt bistånd för vidare utredning. I samband med utredningen remitteras invånaren (om lämpligt) till en arbetskonsulent hos arbetsmarknadsenheten för kartläggning av behov och önskemål.

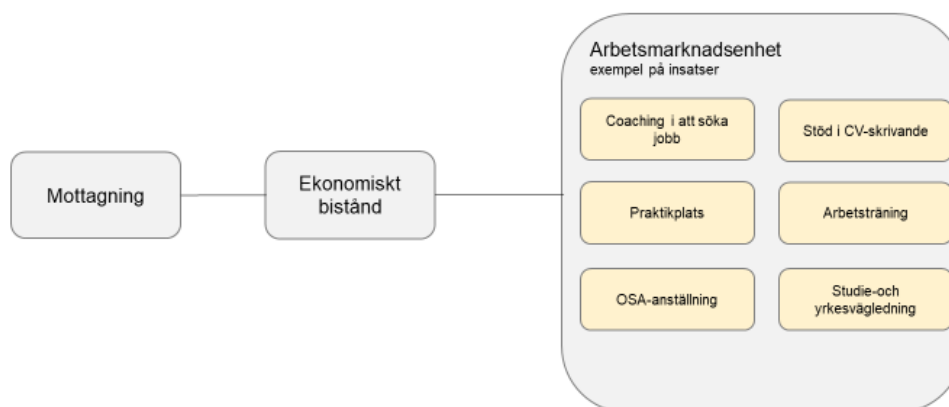


Bild 5. Exempelorganisation i kommun för Ekonomiskt bistånd och Arbetsmarknad

Antal anställda inom arbetsmarknadsområdet 2020⁶:

- Kommunerna hade i genomsnitt 19 anställda (årsarbetare).
- Storstäderna Stockholm och Malmö hade flest anställda inom arbetsmarknadsverksamheten. Stockholm hade 476 anställda och Malmö hade totalt 316 anställda.
- Totalt antalet anställda inom kommunernas arbetsmarknadsverksamhet uppgick till 4 663 personer. Omräknat till samtliga kommuner, skattning: 5 178 anställda.

Personal och arbetsuppgifter

Hos kommunerna finns det socialsekreterare som är anställda för att ansvara för handläggning av ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsuppgifter. De flesta kommuner har även så kallade arbetskonsulenter, arbetsmarknadssekreterare, jobbcoacher (finns många namn på denna roll) som ska stödja klienten i insatser som hjälper till självförsörjning. I denna rapport används fortsatt begreppet arbetskonsulent.

Socialsekreterare ekonomiskt bistånd och arbetskonsulent skiljer sig åt i vilka typer av arbetsuppgifter de har i samband med att de hjälper klienten. De båda rollerna arbetar dock på ett övergripande plan inom samma process med målet att klienten ska nå självförsörjning.

⁶ Enligt SKR rapport Kommunal arbetsmarknadsstatistik 2020

Socialsekreterare ekonomiskt bistånd arbetsuppgifter:

- Ansvar för myndighetsutövningen, fattar beslut och äger planeringen.
- Behandlar ansökningarna, nya och återkommande.
- Utreder och gör en bedömning av rätt till bistånd och fattar beslut.
- Samordna insatser från olika aktörer.
- Följer upp klienten och avslutar insatser.

Arbetskonsulentens arbetsuppgifter:

- Har en mer stödjande roll. Informera om kommunens verksamhet och samverka med andra enheter inom kommun och externa aktörer, då framför allt Arbetsförmedlingen.
- Tillsammans med socialsekreterare och klienten arbeta fram en plan.
- Ansvara för kartläggning av arbetsförutsättningar, genomförande och uppföljning av planen och dess insatser.

De arbetsuppgifter arbetskonsulenterna lade mest arbetstid på 2020 var⁷:

- arbetsprövning/-träning (16 procent)
- jobbsökaraktiviteter inkl. coaching (16 procent)
- anskaffning av praktikplatser och stöd till praktikanter och handledare på offentliga eller privata arbetsplatser och kommunala arbetsmarknadsanställningar (vardera 15 procent)
- administrativt stöd och verksamhetsutveckling (11 procent) och matchning (8 procent).

IT-stöd för socialsekreterare ekonomiskt bistånd

Befintliga IT-stöd omfattar e-mail samt de olika verksamhetssystem som finns hos kommunerna. Via verksamhetssystemet har man tillgång till uppgifter från SSBTEK. Den socialsekreterare som intervjuades hade också stöd av Infotorg⁸, KIR⁹ samt Infosoc¹⁰.

IT-stöd för arbetskonsulenter

I workshops och intervjuer med arbetskonsulenter har det framkommit att de idag har begränsad hjälp av IT-stöd i sitt arbete. Befintliga IT-stöd omfattar e-mail samt de olika verksamhetssystem som finns hos kommunerna. Dock upplever man att verksamhetssystemet i stort sett endast används för att registrera data om klienterna.

I dialog med kommunerna blir det tydligt att arbetskonsulenterna gärna skulle ha tillgång till SSBTEK såsom socialsekreterarna hos ekonomiskt bistånd har.

⁷ Enligt SKR rapport Kommunal arbetsmarknadsstatistik 2020

⁸ Informationstjänst. <https://www.infotorg.se/>

⁹ KIR- Kommuninvånarregistret. Kommunens lokala version av Skatteverkets folkbokföringsregister.

¹⁰ Juridiska rättsdatabaser. <https://www.infosoc.se/>

Dock är SSBTEK:s användning lagstyrkt och kommunerna ansvarar för att uppgifterna används till enkom de ändamål som stipuleras. Lagar och riktlinjer för uppgifterna behöver stödja kommunernas organisation av arbetet utan otydligheter.

Verksamhetsprocesser

Resultatet av processerna för Ekonomiskt bistånd och Arbetsmarknad redovisas var och en enligt bilden nedan. De processer som är ritade är tänkt som underlag för diskussion. De är inte en direkt avbildning av verkligheten.

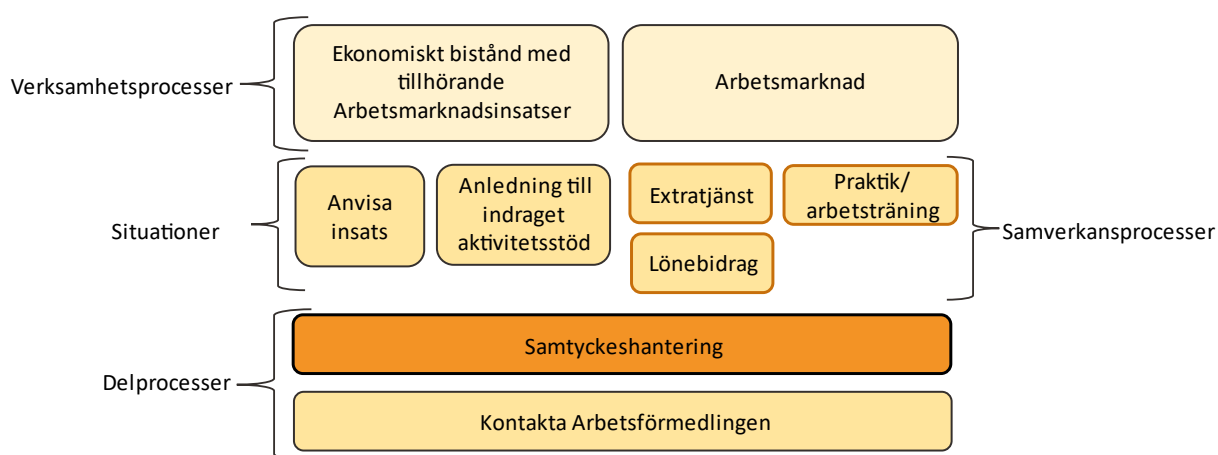


Bild 6. Övergripande modell av de ingående processerna i resultatet.

Handläggningsprocessen

Handläggningsprocessen vid ansökan om ekonomiskt bistånd innehåller delarna aktualisering, utreda, besluta och eventuellt hantera överklagan.



Bild 7. Handläggningsprocessen vid ansökan om ekonomiskt bistånd, hämtad från Kunskapsguiden.se

Nedan bild illustrerar att processen för handläggning av ekonomiskt bistånd är en repetitiv process där både ansökan om ekonomiskt bistånd, utredning och uppföljning sker ofta då klienten ansöker på nytt för varje månad. Processen konsumerar kontinuerligt information från ett antal källor.

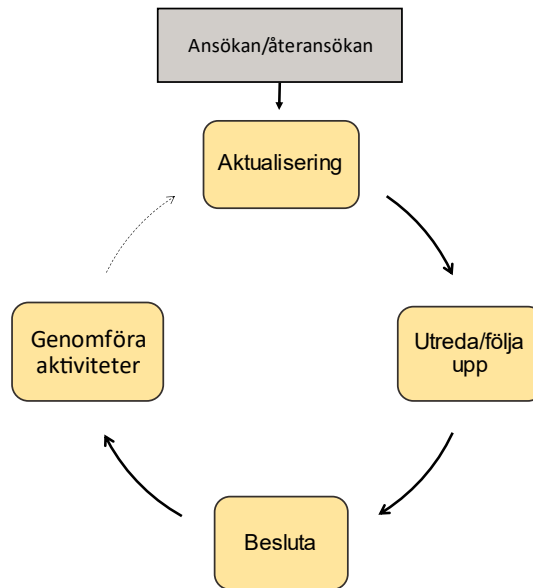


Bild 8. Illustrerar att processen för handläggning av Ekonomiskt bistånd är en repetitiv process där både ansökan om ekonomiskt bistånd, utredning och uppföljning sker ofta då klienten ansöker för varje månad.

I början av denna kartläggning utgick analysen från en befintlig processbild som SSBTEK förvaltning tagit fram tidigare. I processen finns aktiviteten *Kontakta myndighet*. Då denna aktivitet även utgör en delprocess som är central i kommunens handläggning undersöktes hur förutsättningarna ser ut för kommunerna att samverka med Arbetsförmedlingen idag.

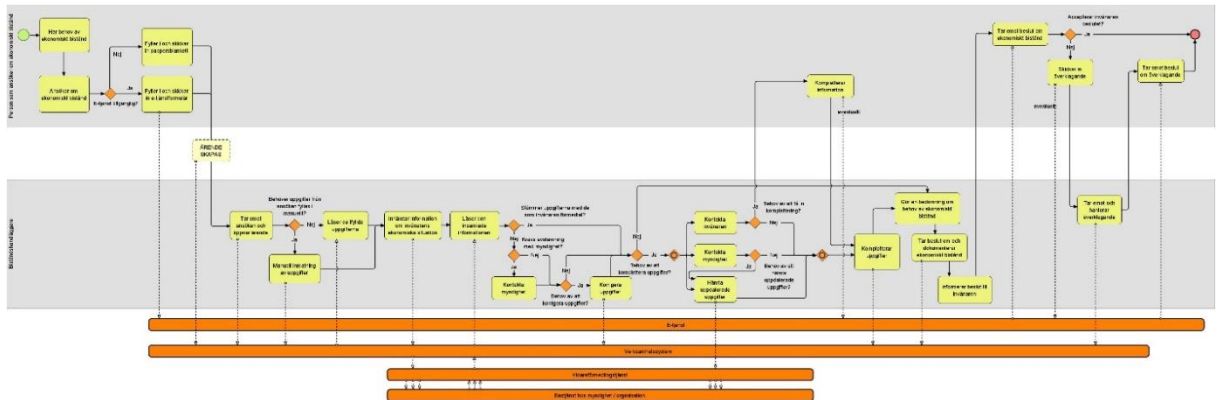


Bild 9. Process Ekonomiskt bistånd hämtad från informationsspecifikation SSBTEK¹¹.

11

<https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbestandforsorjning/automatiseringekonomisktbestand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbestand/forvaltningochutvecklingavtjansten.6432.html>

En viktig insikt under analysen har varit att ovan process främst illustrerar utredningen kring klientens ekonomiska situation och hjälp med försörjning. Denna process har därför behövts kompletteras med de associerade aktiviteterna som parallellt identifierar och stödjer klienten med stöd och insatser för att nå självförsörjning. Det är viktigt att få dessa parallella processer att samspela för att nå huvudmålet att få klienten att klara sin egen försörjning, att få till en förändring i sin livssituation.



Bild 10. Att jobba med förändring, hämtad från Kunskapsguiden.

Processen för arbete med förändring innehåller delarna utreda, upprätta planering, genomföra aktiviteter och följa upp. Det är i denna delprocess som arbetskonsulentens roll blir framträdande.

För att beskriva verksamhetsprocess för ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser har därför följande processbilder av nuläge tagits fram

Process Ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser – nuläge

Processbilden visar socialsekreterarens arbetsprocess. Perspektivet är vilka aktiviteter som utförs samt vilket informationsbehov finns och från vilka uppgiftslämnare.

De i grå markerade aktiviteterna *Kontakta myndighet* och *Besök hos arbetsmarknadsenheten* visar att det finns en delprocess kopplad till aktiviteterna. Dessa processbilder redovisas längre bak i Resultat-kapitlet.

De vita simbanorna listar de aktörer som tillför information till processen. Observera att SSBTEK uppgiftslämnare ryms även inom fältet *Bastjänst myndighet/organisation*. Exempelvis kan en socialsekreterare både hämta uppgifter om inkomst i SSBTEK och behöva ringa till Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att komplettera information eller ställa frågor.

Blå ruta *Ärendehantering* representerar endast en interaktion av typen *fråga-beslut om utlämning av information-svar*. Det säger inget om hur informationen behandlas eller på vilket sätt (telefon, chatt, post, e-post) som svaret returneras till processen. Orange ruta *Beslut om insats* representerar beslut som fattas av Arbetsförmedlingen och som är relevanta för klientens planering och inkomst.

Simbanor för *Arbetsförmedlingen*, *Försäkringskassan* och *Skatteverket* är markerad med bredare svart ram då kommunerna önskar mer information från dem via SSBTEK (se bild för nyläge).

Simbana *Övriga myndigheter och organisationer* representerar Pensionsmyndigheten, Transportstyrelsen, Migrationsverket, CSN och Sveriges A-kassor.

Simbana Hälso-och sjukvård representerar alla kontaktmöjligheter inom området.

Simbana Övriga aktörer ger utrymme för alla övriga aktörer av intresse för socialsekreteraren.

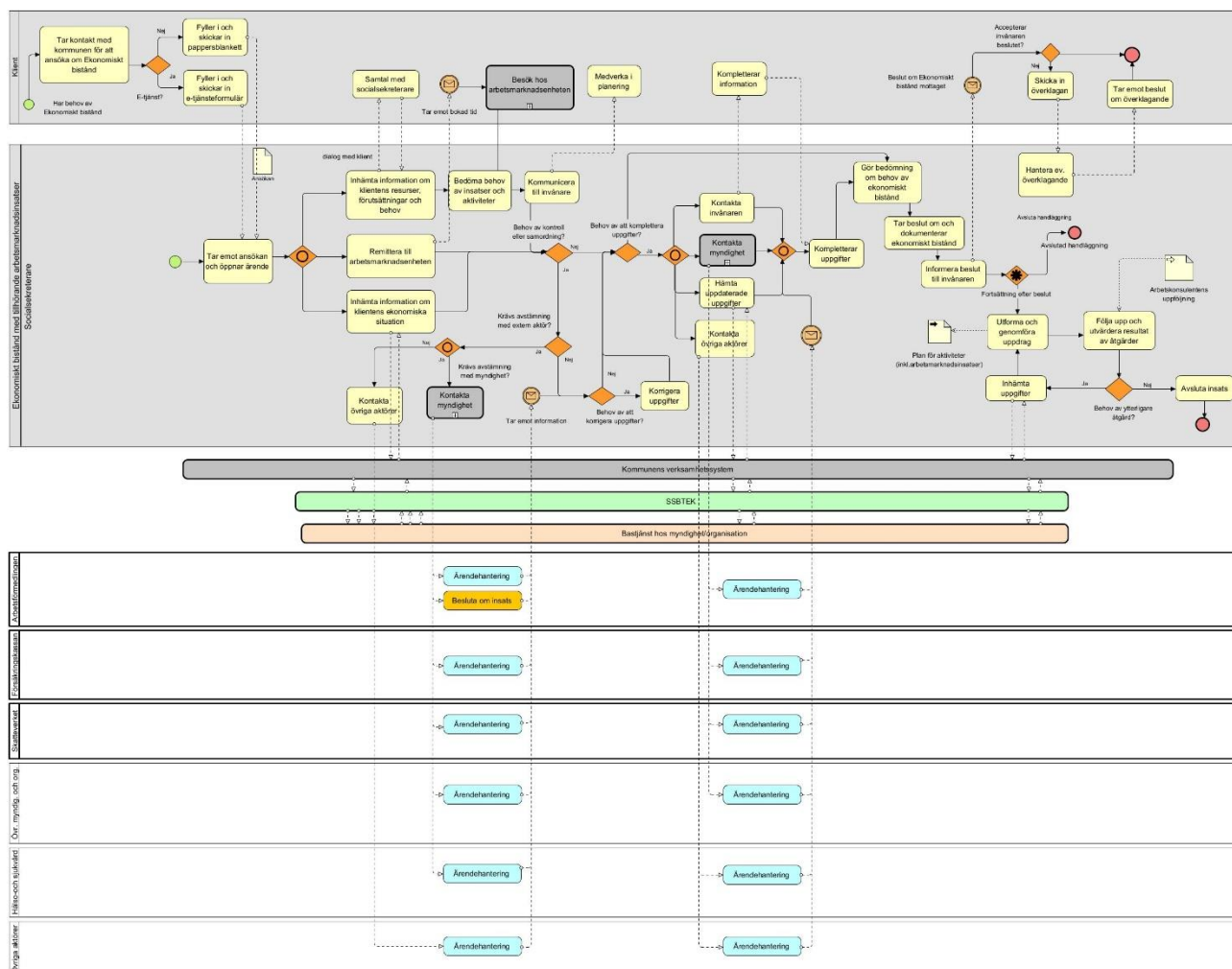


Bild 11. Process för handläggning av ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser.

Följande steg sker i processen ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser (ej en heltäckande beskrivning):

- Invånare innan ansökan om ekonomiskt bistånd:**
 Orienterar sig via kommunens hemsida med information om rätten till ekonomiskt bistånd, gör eventuell provberäkning på Socialstyrelsens hemsida. Eventuell erbjuder kommunen rådgivande samtal inför ansökan.
- Ansöka om ekonomiskt bistånd:**
 Individens ansöker om ekonomiskt bistånd för första gången, en ansökan kan ske digitalt via en e-ansökan eller via en pappersblankett.

- **Tar emot ansökan och öppnar ärende (aktualisering/inkommande information):**
Oavsett utformning på ansökan är socialnämnden skyldig att ta emot den och ta ställning till ansökan, det görs inom ramen av en utredning.
- **Utreda/uppgiftsinsamling/kontroll/bedömning:**
Ofta sker ett första samtal med handläggare i samband med den första ansökan, normalt sett upprättas en plan för den enskildes aktiviteter för att bli självförsörjande och information ges om rättigheter och skyldigheter. Informationen kan ges både muntligt och skriftligt. Inhämtning av uppgifter sker från klienten och kontroller sker mot elektroniska tjänster som SSBTEK (även Infotorg, KIR och Infosoc har nämnts). Om den sökande står till arbetsmarknadens förfogande kan kompletterande information behöva inhämtas från Arbetsförmedlingen. Om den sökande på grund av sjukdom är förhindrad att arbeta kan kompletterande information behöva inhämtas från hälso- och sjukvården och/ eller Försäkringskassan.
- **Remittera till arbetsmarknadsenheten:**
Socialsekreteraren ordnar så att den sökande får ett inskrivningssamtal hos arbeidskonsulenten hos arbetsmarknadsenheten. Vid behov kan också socialsekreteraren dela i detta samtal.
- **Besluta:**
Efter en sammanvägd bedömning fattas beslut i frågan, beslutet kan kommuniceras via brev men vissa kommuner använder också mina meddelande/ digitala brevlådor. Utredningsprocessen upprepas sedan månatligen då ekonomiskt bistånd beviljas för en månad i taget.
- **Planering och Uppföljning:**
Handläggare upprättar en planering för klienten samt följer upp hur det går för klienten i deras insatser. Planeringen kan behöva revideras.
- **Överklagan:**
Ett avslag på ansökan är överklagningsbart. Överklagade beslut ska omprövas. Förvaltningsrätten prövar då ärendet.

Process Ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser – nyläge

I nyläget kommer SSBTEK att försörja processen med utökad information från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket. Processen ser likadan ut som nuläget men då mer information kan hämtas från SSBTEK bör antal telefonsamtal till framför allt Arbetsförmedlingen minska.

Simbanorna med gröna behållare visualiserar att information nu hämtas via SSBTEK.

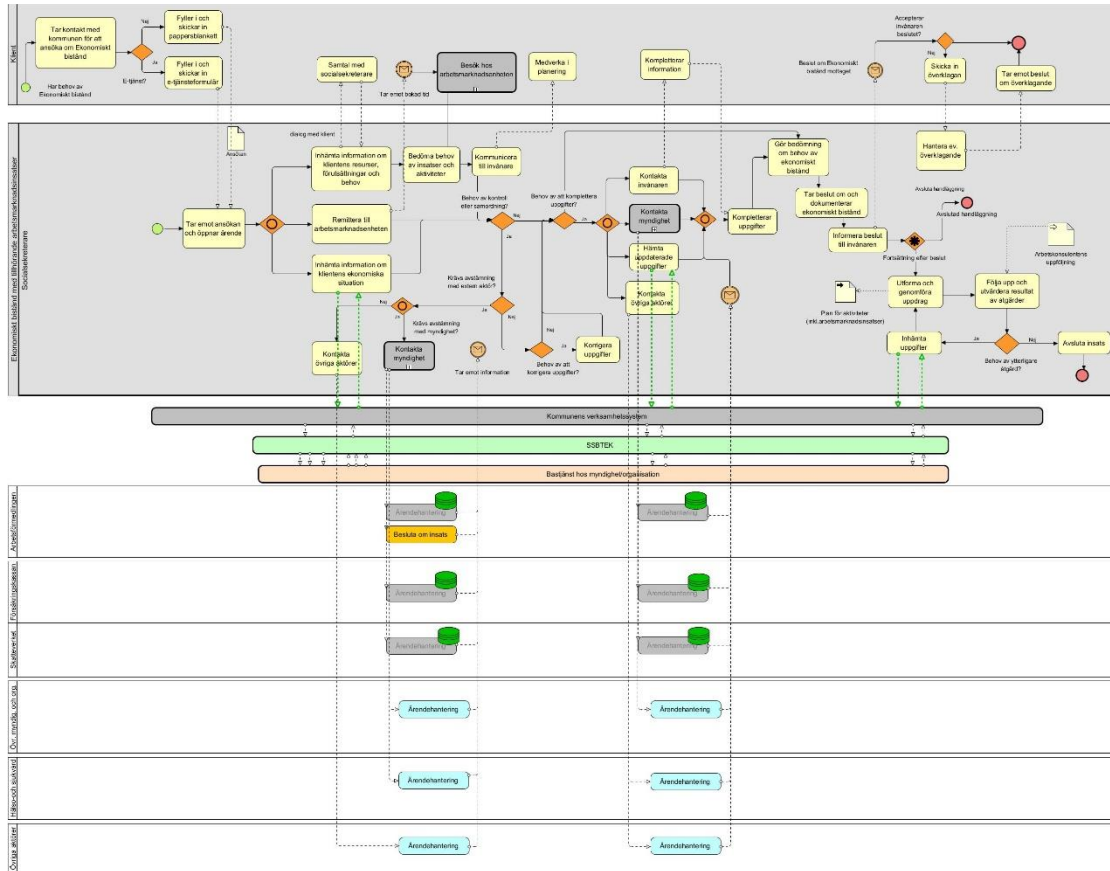


Bild 12. Process för handläggning av ekonomiskt bistånd med tillhörande arbetsmarknadsinsatser - nyläge.

Utökad informationsmängd i SSBTEK

Socialekreterare ekonomiskt bistånd önskar både utökad och mer utförlig information från Arbetsförmedlingen än vad SSBTEK tillhandahåller idag.

Situation: Socialekreteraren vill veta anledningen till indraget aktivitetsstöd.

Informationsmängd	Beskrivning
<p>Möjliga anledningar till indraget aktivitetsstöd:</p> <p><i>Exempel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aktivitetsrapport inte inlämnad i tid</i> • <i>Deltar inte i möten hos Arbetsförmedlingen eller hos externa leverantörer</i> 	<p>Behov av utökad information kring indraget aktivitetsstöd.</p> <p>När kommunerna idag i SSBTEK kan se att aktivitetsstödet är indraget saknas kompletterande information om anledningen. Idag ringer kommunen till Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att få svar på denna fråga.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ej tillgänglig för samtal enligt överenskommelse</i> • <i>Uteblivit från insatser eller aktiviteter</i> • <i>Söker inte anvisade jobb eller utbildning</i> • <i>Söker inte jobb aktivt</i> 	<p>Arbetsförmedlingens anledningar till indraget stöd: https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/extra-stod/ersattning-och-franvaro/varning-eller-avstangning-fran-ratten-till-ersattning-i-program</p>
--	---

Tabell 3. Informationsmängd för Anledning till indraget aktivitetsstöd

Situation: Anvisa insats

Inom ekonomiskt bistånd ska kommunen samråda med Arbetsförmedlingen när kommunen ”begär att den som får försörjningsstöd under viss tid ska delta i av nämnden anvisad praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet om den enskilde inte har kunnat erbjudas någon lämplig arbetsmarknadspolitisk åtgärd”.

Arbetsförmedlingen fattar beslut om anvisning till kommunens egna insatser.

Kommunen har behov av information kring Arbetsförmedlingens planering för klienten. Det är viktigt att planeringen fungerar för klienten så att det inte blir några krockar. Det finns då risk att klienten blir av med sitt aktivitetsstöd.

Informationsmängd	Beskrivning
Är klienten inskriven på Arbetsförmedlingen?	Det är viktigt att veta om klienten är inskriven då det är en förutsättning.
<p>Programbeslut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vilka aktiviteter ingår i programbeslutet? <i>Exempel: Lista med aktiviteter</i> • För vilken period gäller aktiviteterna? <i>Exempel: Aktivitetens fr.o.m.- t.o.m. datum</i> • Vilken omfattning har aktiviteten? <i>Exempel: Aktivitetens omfattning 25%, 50%, 100%</i> • Vad ställs för krav på klienten i samband med deltagande i aktiviteten? 	<p>Programbeslut finns idag i SSBTEK. Programbeslutet förmedlar inget om vad klienten faktiskt gör på dagarna.</p> <p>Även då klienten är inskriven 100% på ett program betyder det inte alltid att aktiviteterna fyller upp 100% av tiden.</p> <p>Kommunen önskar att få tillgång till mer information. Det ger också möjlighet att checka av att klientens information stämmer.</p> <p>Om kommunen kan se att Arbetsförmedlingens planering för klienten faktiskt upptar 100% behöver de heller inte kontakta Arbetsförmedlingen för att samplanera och sparar då både sin egen och andras tid.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Är man anvisad till en av Arbetsförmedlingens leverantörer? <i>Exempel: Vilken leverantör?</i> 	
<p>Aktivitetsrapport</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vilket är datumet för senaste godkänd aktivitetsrapport? <i>Exempel: Datum senaste godkänd aktivitetsrapport</i> • Hur många jobb har kunden sökt? <i>Exempel: Antal sökta jobb</i> • När är nästa planeringssamtal? <i>Exempel: Datum nästa planeringssamtal</i> 	<p>Idag kan man i SSBTEK endast se att rapporten är inskickad av klienten, mer information är nödvändig.</p> <p>Handläggaren behöver ringa Arbetsförmedlingen för att få denna info idag.</p>
<p>Varför har klienten blivit utskriven? <i>Exempel: Lista med orsaker till utskrivning</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Upprepade varningar • Ej svarat på förfrågan om fortsatt inskrivning • Klient på egen begäran • ...? 	<p>Att klienten blir utskriven påverkar beslutet för ekonomiskt bistånd.</p> <p>När man skriver in sig som arbetssökande behöver man uppfylla vissa villkor för att få fortsätta vara inskriven. Man måste alltid komma på inbokade möten och kontakta Arbetsförmedlingen och andra aktörer som utför tjänster på uppdrag av Arbetsförmedlingen.</p> <p>Medverkar man inte i arbetet tillsammans med Arbetsförmedlingen, inte följer överenskommelser, själv orsakar att man blir arbetslös mm. får man först en varning. Missköter man sig flera gånger kommer man att få ersättningsfria dagar från bland annat a-kassan, tills utskrivning sker.</p> <p>Klienten kan även själv skriva ut sig.</p>

Tabell 4. Informationsmängd för Anvisa insats

Process för Arbetsmarknad – nuläge

Detta är en generell process för handläggning av arbetsmarknadsinsatserna. Det kan skilja sig mellan kommuner hur man arbetar i roller och ansvar samt hur mycket kontakt som finns mellan socialsekreteraren och arbetskonsulenten.

Processen startar då klienten blivit remitterad till arbetsmarknadsenheten och har sitt första inskrivningssamtal.

De vita simbanorna listar de aktörer som tillför information till processen.

Aktörer i simbanor är: *Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Arbetsgivare, Vuxenutbildning* och *Hälso- och sjukvården*.

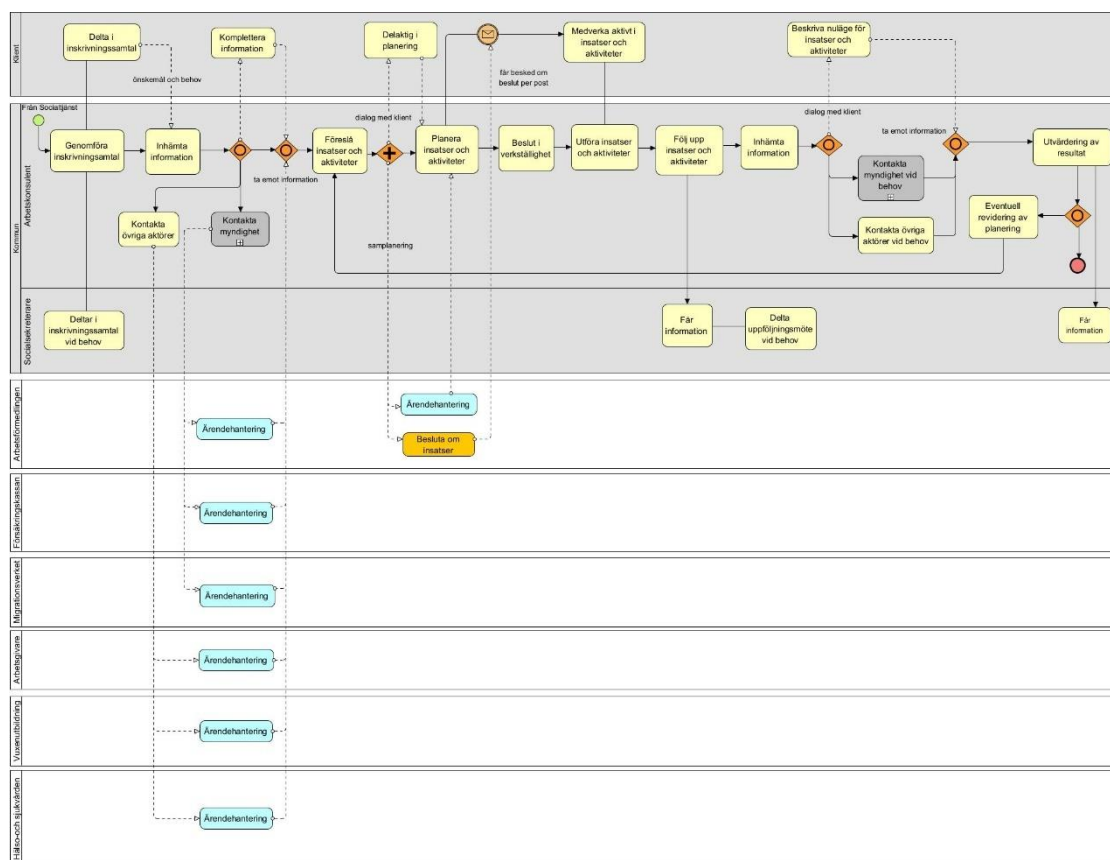


Bild 13. Process för Arbetsmarknad - nuläge

- Inskrivningssamtal:**
 Arbetskonsulenten utför kartläggning av klientens behov, förutsättningar och önskemål. Påbörjar tillsammans med klienten en plan för kommande insatser och aktiviteter. Socialsekreteraren deltar vid behov.
- Inhämta information:**
 Arbetskonsulenten behöver information från framför allt Arbetsförmedlingen för att förstå vilka förutsättningar klienten har för att kunna hjälpa klienten på bästa sätt. Men även fler uppgiftslämnare som Försäkringskassan ingår i samverkan med klienten. Individens behov styr samverkansbehovet.

- **Föreslå insatser och aktiviteter:**
Arbetskonsulenten föreslår insatser och aktiviteter utifrån klientens behov och önskemål. Kommunen behöver samråda med Arbetsförmedlingen så det inte krockar med andra insatser som Arbetsförmedlingen planerar.
Arbetsförmedlingen fattar beslut om insatser i arbetsmarknadspolitiskt program när så är lämpligt.
- **Beslut i verkställighet:**
Arbetskonsulenten kan besluta om insatser som till exempel rör arbetsförberedande praktik.
- **Följa upp insatser och aktiviteter:**
Arbetskonsulenten följer kontinuerligt upp klientens insatser och aktiviteter. I uppföljningen är det viktigt att få information från klienten, eventuella arbetstränings- eller praktikplatser och utbildningar som några exempel.
Arbetskonsulenten behöver veta hur går det för klienten.
- **Utvärdera resultat:**
Har klienten rätt insats? Behöver planen förändras?
- **Eventuell revidering av plan:**
Kan te x vara att utvärderingen visar att behoven inte stämde med den första utredningen, mer stöd behövs. Även här har arbetskonsulenten behov av information och då ofta från Arbetsförmedlingen.

Process för Arbetsmarknad – nyläge

I ett nyläge har arbetskonsulenten tillgång till SSBTX. Arbetskonsulenten får då mer information om klienten tidigare i processen än vad som idag är möjligt. Att redan vid inskrivning ha mer information tillgänglig gör att det är lättare att göra rätt planering för individen och även finns stor nytta vid uppföljning av klienten samt vid revidering av planering.

Arbetskonsulenten har möjlighet att få digital information från:

- Arbetsförmedlingen
- Försäkringskassan
- Migrationsverket.
- Bolagsverket (ny uppgiftslämnare)

Övriga aktörer såsom arbetsgivare, vuxenutbildning och hälso-och sjukvård fortsätter här med samma kontaktvägar som idag alternativt finns även framtida möjligheter som SDK tillgängliga som kontaktväg för dessa aktörer.

Simbanorna med färgade behållare visualiserar att information från dessa aktörer nu hämtas via SSBTX. Gröna rutor och pilar i bilden visar var SSBTX förser processen med information.

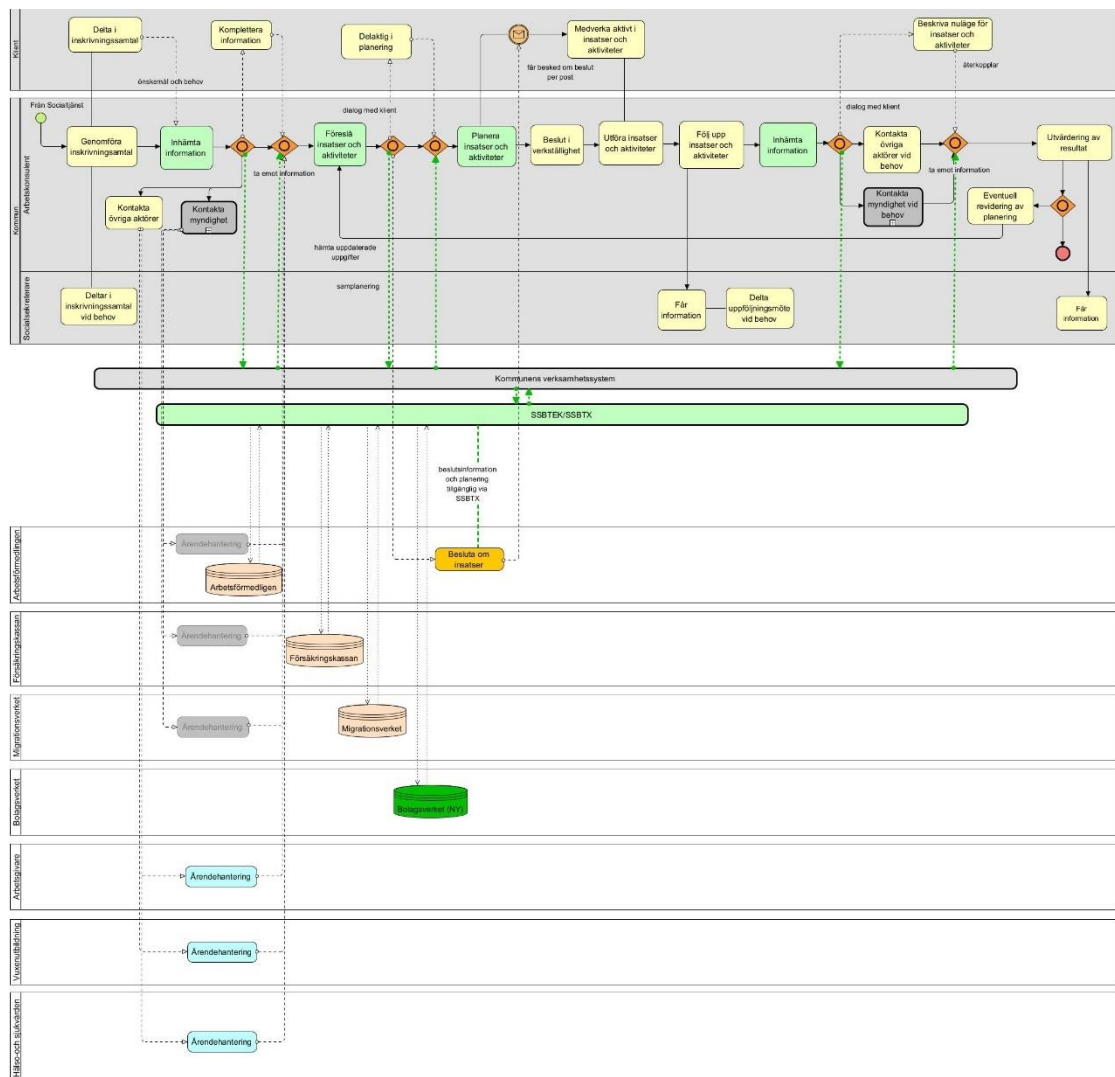


Bild 14. Process för Arbetsmarknad - nyläge

Samverkansprocess Extratjänst inom Malmö stad – nuläge

Underlaget till bilden nedan har tagits fram av Malmö stad i samband med deltagande inom pilotarbetet för arbetsmarknadsområdet och Säker Digital Kommunikation (SDK). Där har man tittat närmare på processer som förekommer inom arbetsmarknadsområdet samt ekonomiskt bistånd och som bland annat finns i lokala överenskommelser och samverkansprocesser mellan Arbetsförmedlingen och kommuner. Extratjänst är en sådan process.

Nedan bild illustrerar alla manuella aktiviteter med brevvetskick, mejl, utskrifter och personliga överlämningar som ingår i processen att söka och bli anställd med extratjänst. **Handläggarna önskar att slippa användningen av funktionsbrevlådan** och i stället själv hämta svaret på de frågor man har. Ett exempel som framkom i workshop var att ett motiverande samtal med klienten idag sker innan man vet om en extratjänst är möjlig för denne. Om klienten sedan skulle få information om att

extratjänst inte är möjlig kommer det att påverka klientens motivation och i förlängningen troligt att det tar längre tid för klienten att nå egen försörjning. Ett bra exempel på att det är viktigt att ha rätt information vid rätt tidpunkt.

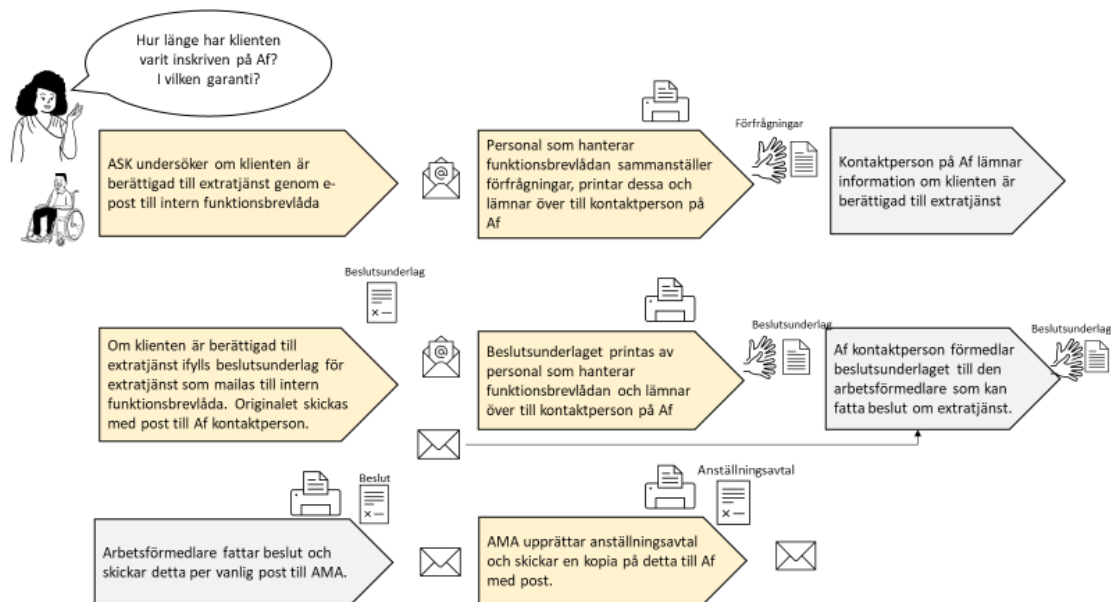


Bild 15. Process för att upprätta extratjänst hos Malmö stad. Symbolerna i bilden är valda för att förtydliga den manuella hanteringen av informationsutbyte och dokument inom arbetsprocessen.

Samverkansprocess Extratjänst inom Malmö stad – nyläge

Genom att få tillgång till informationen i SSBTX kan flera steg i processen kapas.

Handläggarna vill undvika användningen av funktionsbrevlådan och i stället hämta svaret på de frågor man har via SSBTX. De kan då i sin tur ge snabbare service genom att de kan undersöka förutsättning för klientens planering på ett smidigare sätt.

Även dokumenthanteringen i denna process har stora möjligheter att förbättras med hjälp av digitalisering.

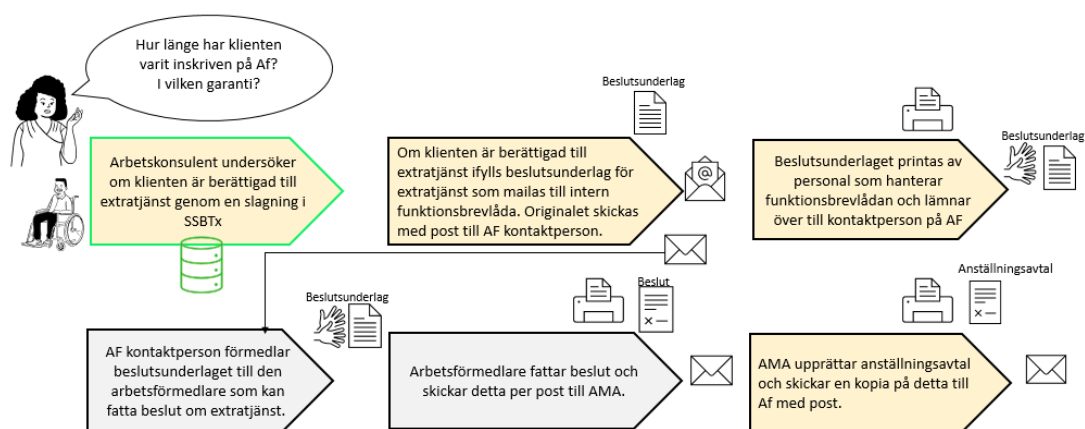


Bild 16. Nyläge för arbetsprocess Extratjänst. Flera processteg har tagits bort i och med införande av SSBTx. Processen kan förenklas ytterligare genom att dokumenthanteringen blir helt eller delvis digital.

Samverkansprocess Lönebidrag – nuläge och nyläge

Vid en funktionsnedsättning finns det möjlighet att få ett arbete som är anpassat efter arbetsförmåga. Lönebidrag är ett ekonomiskt bidrag till arbetsgivaren som en kompensation för att arbetsgivaren anpassar jobbet och arbetsplatsen. För att kunna ansöka om lönebidrag behöver det finnas en funktionshinderkod registrerad hos Arbetsförmedlingen.

Det är vanligt att klienten inte berättar om de har en funktionsnedsättning vid inskrivning och kartläggning. Vanligt förekommande är att ett eventuellt funktionshinder blir synligt i de insatser som redan pågår. Det kan visa sig att klientens behov inte stämde med den första utredningen. Ett exempel är att klienten har en extratjänst, men det visar sig att man behöver utredning för eventuell funktionsvariation. Handläggaren behöver då ta reda på om funktionshindret finns dokumenterad hos Arbetsförmedlingen. Detta resulterar i frågor till Arbetsförmedlingen.

Vid en utredning behöver man samarbeta inom socialtjänsten, Arbetsförmedlingen och hälso- och sjukvård. Dröjer denna utredning för länge kan en kodning ifrågasättas av Arbetsförmedlingen längre fram. Denna utredning kan ta lång tid och det påverkar klienten negativt.

Troligen finns behov av att fånga upp klienter tidigare än vad som idag sker. En avsaknad av information om funktionsnedsättning kan leda till att klienten inte får rätt typ av insats och i slutändan tar det längre tid för klienten att nå självförsörjning.

Vid inskrivning och kartläggning är det därför önskvärt att veta om det finns en funktionsnedsättning dokumenterad hos Arbetsförmedlingen.

Informationsbehov	Beskrivning
<p>Arbetsförmedlingen</p> <p>Funktionshinderkod</p> <p><i>Exempel: Kod för funktionshinder samt datum för registrering av denna kod.</i></p>	<p>Om klienten har en funktionsnedsättning finns det olika typer av stöd att tillgå för att förbättra dennes möjligheter på arbetsmarknaden. En kodning är en förutsättning för att få detta stöd.</p> <p>En kodning kan också ha behov av att uppdateras, en ny utredning blir då aktuell.</p>

Tabell 5. Informationsmängd för Lönebidrag

Samverkansprocess praktik/arbetsträning – nuläge och nyläge

Kommunerna har stor praktikverksamhet, det är Arbetsförmedlingen som ska fatta praktikbeslutet så att individen kan få aktivitetsstöd eller annan ersättning. Kommunen prövar sitt praktikbeslut mot Arbetsförmedlingen. Om klienten har A-kassa är det viktigt med beslut från Arbetsförmedlingen för fortsatt stöd. Det är också viktigt att inte tappa fart i planeringen. Idag skickas Arbetsförmedlingens beslut om praktik per brev till klienten.

I ett nyläge önskar arbetskonsulenter att digitalt få ta del av beslut om program, om klienten är berättigad till praktik, anvisning samt vilka tjänster och leverantör som är aktuella. Man önskar också få kunna utföra arbetsgivarkontroll.

Informationsbehov	Beskrivning
<p>Arbetsförmedlingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programbeslut • Är klienten inskriven i garanti? <i>Exempel: Jobb och utvecklingsgarantin</i> • Är klienten berättigad till praktik? <i>Exempel: Handläggaren önskar veta om klienten har rätt till ett nystartsjobb.</i> • Beslut om anvisning, vilken tjänst och leverantör? 	<p>Programbeslut skickas idag endast till klienten. Önskvärt från kommunen att kunna se digitalt.</p> <p>Anvisning: Vill inte förstöra för klienten med krockar men viktigt att inte tappa fart i planeringen.</p> <p>Praktikbeslut fattas av Arbetsförmedlingen, det är en förutsättning för aktivitetsstöd. Praktikbeslut innan man går in i garanti, kan planeringen hålla för klienten? Gärna mer information om vad som är möjligt.</p> <p>KROM-leverantör, uppföljningsbehov.</p>

<p>Bolagsverket</p> <p>Arbetsgivarkontroll</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsnummer • Registrerad som företag <i>Ex: Datum</i> • Företagets ägarstruktur • Omsättning och ekonomisk situation • Antal anställda • Arbetsgivaravgifter betalda? • Skattekonto • Betalningsanmärkningar <p>Annan information av intresse relaterad till arbetsgivarkontroll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fackligt godkännande <i>Exempel: Fackligt godkännande finns, facklig organisation. (SDK?)</i> • Antalet placeringar annan myndighet har gjort • Period för placeringar 	<p>Vid placering hos annan arbetsgivare än kommun önskar man kunna utföra en arbetsgivarkontroll likt den Arbetsförmedlingen gör med syfte att säkerställa att ingen arbetsgivare eller anordnare har:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Näringsförbud – ingen person med väsentligt inflytande i företaget får ha näringsförbud. • Skatteskuld som gått till indrivning hos Kronofogden – inga skatteskulder får finnas hos Kronofogden för indrivning. • Betalningsanmärkningar som inte är obetydliga – betalningsanmärkningar som Arbetsförmedlingen inte kan bedöma som obetydliga. <p><i>För mer information kring Arbetsgivarkontroll hos Arbetsförmedlingen se länk i Referenser och källor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunen stämmer av placering med aktuellt fack (ex. Kommunal). Kommunen tillhandahåller en blankett som fackförbund skriver på som sedan skickas till Arbetsförmedlingen.
<p>Arbetsförmedlingen</p> <p>Särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd – SIUS</p> <p><i>Exempel:</i></p> <p><i>Aktiv ja/nej</i></p> <p><i>Namn</i></p> <p><i>Organisation</i></p> <p><i>Kontaktuppgifter</i></p> <p><i>Period</i></p>	<p>Om klienten har 3 funktionshinderkoder får denne en Särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd – SIUS.</p> <p>En dokumenterad funktionsnedsättning kan ge möjlighet till stöd och hjälp när man söker jobb eller när man är ny på en arbetsplats. En stödperson hjälper till att träna på arbetsuppgifter och annat som krävs för att få ett jobb.</p>

Tabell 6. Informationsmängd för Anvisa insats

Delprocess Kontakt med Arbetsförmedlingen – nuläge

Delprocessen är en tillämpning av aktivitet *Kontakta myndighet*. Bilden nedan illustrerar processen för kommunens kontakt med Arbetsförmedlingen.

Den i grå markerade aktiviteten *Inhämta samtycke* visar att det finns en delprocess kopplad till aktiviteten (se bild).

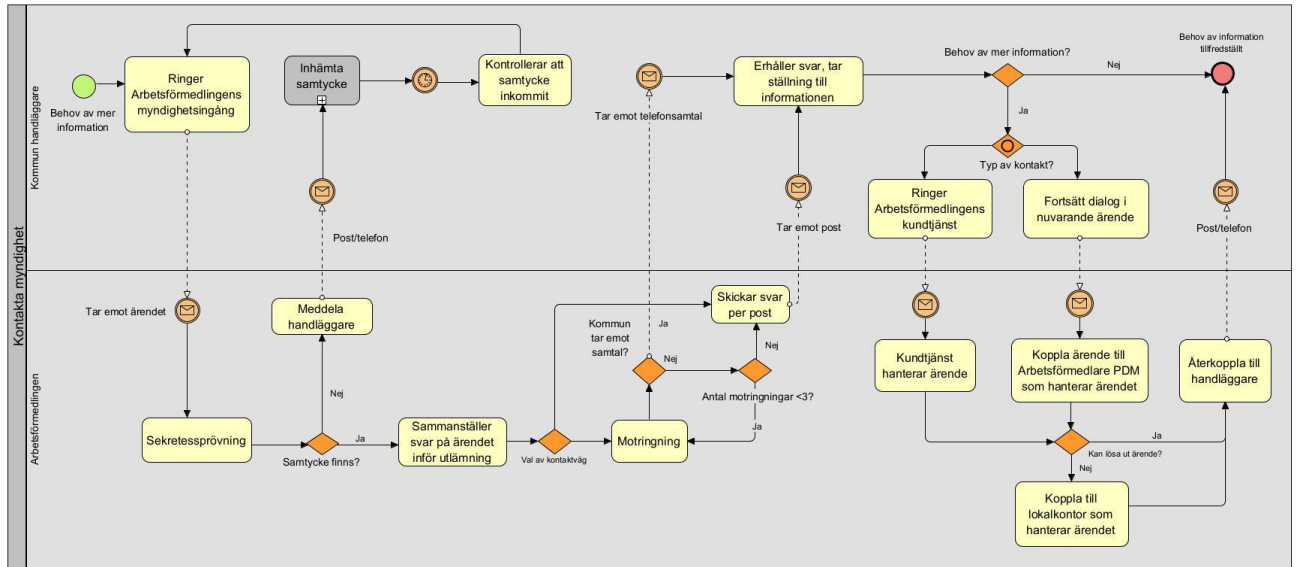


Bild 17. Process för kontakt med Arbetsförmedlingen. Processbilden är ett resultat av intervjuer och workshop utförda i uppdraget.

Följande är en beskrivning av delprocessen Kontakt med Arbetsförmedlingen.

- Starthändelse Behov av mer information:**
Starthändelse (trigger) för processen är att handläggare har behov av att kontakta Arbetsförmedlingen för att få information om klienten.
- Ringer myndighetsingång:**
Kommunen kontaktar Arbetsförmedlingen via telefon och registrerar ett ärende. Mottagaren av ärendet registrerar ärendet manuellt i sitt system. Kommunen kan också be om att endast få återkoppling via post.
- Sekretessprövning:**
För att Arbetsförmedlingen ska lämna ut rättssäker information, behöver en sekretessprövning göras.
- Kontroll av samtycke:**
Arbetsförmedlingen säkerställer att det finns ett registrerat samtycke från klientens sida. Om det inte finns ett samtycke från klienten behöver detta inhämtas och det arbetet görs idag av kommunerna (se process för samtyckeshantering).
Om det finns ett registrerat samtycke fortsätter ärendehantering hos Arbetsförmedlingen.
- Meddela handläggare:**
Information huruvida det finns ett samtycke eller inte meddelas till handläggaren. Kommunen får inte veta detta vid första kontakt.
- Sammanställer svar på ärendet inför utlämning:**
Arbetsförmedlingen tar (om möjligt) fram de begärda uppgifterna och förbereder ett utlämnande.

- **Motringning:**
Ett första motringningsförsök sker inom 2 arbetsdagar från dess att ärendet kom in. Det görs totalt 3 motringningsförsök. Om frågeställaren då ännu inte kunnat nås per telefon skickas svaret per post till frågeställarens officiella adress.
- **Erhåller svar och tar ställning till informationen:**
Om kommunens behov av information är uppfyllt tar processen slut.
Om ytterligare kontakt med Arbetsförmedlingen behövs fortsätter processen.
- **Koppla ärende till Arbetsförmedlare PDM:**
Om det kvarstår ett behov av att ha en diskussion med en arbetsförmedlare för samråd i ett kundärende, kopplar Myndighetsutlämningen över ärendet till arbetsförmedlare som sitter på PDM (personligt distansmöte).
- **Ringer Arbetsförmedlingens kundtjänst:**
Kommunen ringer till kundtjänst i de fall myndighetsingången inte kan svara på ärenden. Detta är samma kundtjänst som Arbetsförmedlingens kunder använder.
- **Koppla till lokalkontor som hanterar ärendet:**
När föregående kontakter inte kan svara på ärendet kan lokalkontoret vara behjälpliga.

Delprocess Samtyckeshantering - nuläge

För att handläggaren ska kunna få ta del av klientens information hos Arbetsförmedlingen behövs ett samtycke från klienten. När kommunen kontaktar Arbetsförmedlingen för att få information om klienten är det ofta så att det saknas ett samtycke från klienten eller att samtyckets giltighetstid har passerat. Att se till att inhämta samtycke hamnar i de flesta fall på handläggaren att ordna. Ett samtycke gäller ofta i sex månader. Det är vanligt att man behöver boka in tolk för att kontakta klienten om samtycke, det bidrar till än mer väntetid.

Detta samtycke gäller endast mellan individ och Arbetsförmedlingen. Individen samtycker till att Arbetsförmedlingen får lämna ut information till kommunen. I kommunernas e-tjänst för ansökan om ekonomiskt bistånd är det vanligt förekommande med en funktion för medgivande av samtycke. Samtycket i e-tjänsten handlar om att individen samtycker till att kommunen inhämtar information om individen från olika källor under utredningens gång.

Samtyckeshantering är något som konsumerar mycket tid i handläggarens arbetsprocess och försvårar för individen. Samtyckeshantering är idag manuell med arbetsmoment som telefonsamtal, personliga besök och posthantering.

Det finns idag ingen återkoppling till handläggaren när samtycket väl är registrerat. Då återkoppling från Arbetsförmedlingen saknas beskriver handläggare att de efter inskickat samtycke väntar en tid då de rimligen tror att samtycket har inkommit. Sedan kontaktar de Arbetsförmedlingen igen för att säkerställa att samtycket inkommit så att de vet att det nu finns möjlighet att få svar på de frågor de har kring

klienten. Det förekommer också att samtycket inte blir registrerat (anledningen till detta är okänd). Då behöver kommunen skicka in ett nytt samtycke. I en intervju med en handläggare framkommer att man på kommunen har som rutin att ha flera exemplar av samtycket sparade då man har erfarenheten att de inte når registreringen hos arkivdepån.

Kommunerna har önskemål om att samtyckeshantering för Arbetsförmedlingen ska förbättras.

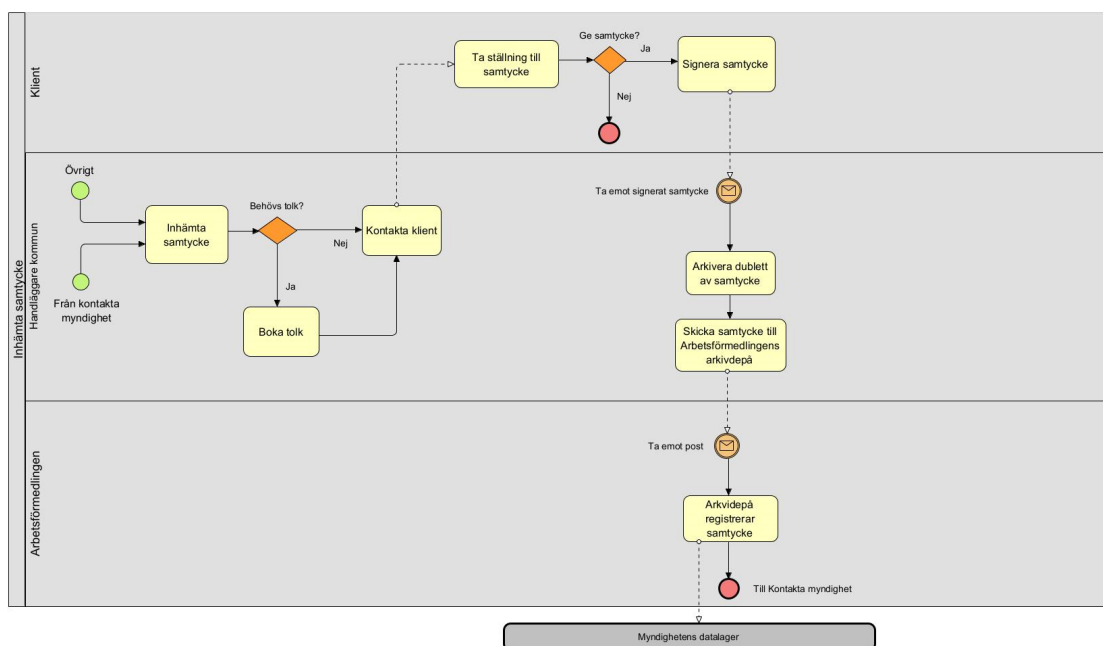


Bild 18. Process för samtyckeshantering mellan klient, kommun och Arbetsförmedlingen. Processbilden är ett resultat av intervjuer och workshop utförda i uppdraget.

Följande är en beskrivning av delprocessen Inhämta samtycke:

- **Boka tolk:**
Relativt ofta finns det behov av att använda sig av tolk vid kontakt med klienten.
- **Kontakta klient:**
Handläggaren letar fram kontaktuppgifter till klienten och kontaktar denne på enklaste och snabbaste sättet.
- **Ta ställning till samtycke:**
När handläggaren fått kontakt med klienten ska denne ta ställning till samtycke. Kommunen tillhandahåller en blankett för detta. Väljer klienten att inte medge samtycke tar denna process slut.
Om klienten väljer att inte medge samtycke men vill fortsätta utredningen ändå får denne själv inhämta information från Arbetsförmedlingen.

Om klienten medger samtycke är förfarandet så att klienten behöver komma in till kontoret för signering av blankett.

- **Arkivera dubblett av samtycke:**
Handläggaren sparar ett signerat samtycke för eventuellt framtida behov.
- **Skicka samtycke till Arbetsförmedlingens arkivdepå:**
När klienten har signerat blanketten skickar kommunen blanketten till Arbetsförmedlingens arkivdepå per post.
- **Ta emot och registrera samtycke:**
Det är en särskild postadress Arkivdepå som hanterar och registrerar samtycken hos Arbetsförmedlingen.

Delprocess Kontakt med Arbetsförmedlingen och samtyckeshantering – nyläge

Utökning av informationsmängder samt utökad beskrivning av information

I ett nyläge är både en utökning av informationsmängder önskvärd samt en utökad beskrivning av informationsmängderna.

Genom att mer av Arbetsförmedlingens information om klienten tillhandahålls genom SSBTEK bör följande fördelar kunna uppnås:

- Kommunen kan ge snabbare service till klienterna.
- Mindre väntetid och administration för klient och kommunen, samt Arbetsförmedlingen.
- Antal samtal till Myndighetsingången minskar.

En utökad beskrivning av information skulle kunna hanteras på flera sätt:

- Uppgiftslämnaren (här Arbetsförmedlingen) tillhandahåller, via SSBTEK, utförlig beskrivning (hjälpexter) av de uppgifter man lämnar ut.
- Verksamhetssystemets leverantörer utvecklar sitt användargränssnitt och inkluderar hjälpexter för att stödja handläggarens förståelse av informationen.
- En utökad beskrivning av information kan även nås på uppgiftslämnarens egen webbplats.

Effektivisering av samtyckeshanteringen

I ett nyläge sker en effektivisering av samtyckeshanteringen.

Förslag att utreda vidare:

- Samtycke blir SSBTEK-uppgift (finns inritad i bild på nyläge nedan).
- Arbetsförmedlingen kan redan vid första kontakt med Myndighetsingången meddela handläggaren om samtycke finns (finns inritad i bild på nyläge nedan)
- Lagstifta bort behov av samtycke. Genom att lagstiftning kring samtycket förändras kan informationsdelningen underlättas avsevärt.
- Använda SDK för att skicka samtycke mellan kommun och Arbetsförmedlingen.

- En digital tjänst för samtyckeshantering skulle underlätta för både handläggare och klient. Att frånga posthanteringen skulle därmed förkorta väntetid för alla inblandade.
Hos Inera har man utfört en förstudie kring *Utvidgad samtyckestjänst*¹². Förstudien har utrett förutsättningarna för en tjänst som hanterar invånarens samtycken i verksamheter som är finansierade av kommuner och regioner. Se länk till projektet i Referenser och källor.
- JobTech Development¹³ är Arbetsförmedlingens satsning på en hållbar och gemensam infrastruktur för digitala matchningstjänster i Sverige. Tanken är att utgå från färre silos och fler gemensamma tekniska strukturer, lösningar och standarder. Kan möjligen vara av intresse att följa utvecklingen här gällande samtyckeshantering.

Bilden nedan visar ett förslag på nyläge av kontakt med Arbetsförmedlingen. Gröna pilar representerar ny funktionalitet och röd pil markerar borttag.

Förslaget innehåller följande:

1. Arbetsförmedlingen kan redan vid handläggarens första kontakt med Myndighetsingången meddela handläggaren om samtycke redan finns genom möjlighet att titta i sitt verksamhetssystem.
2. Handläggaren har **via SSBTEK möjlighet att se information om samtycke**. Då behöver handläggaren inte ringa myndighetsingången för att kontrollera detta.
3. Det blir möjligt för Arbetsförmedlingen att skicka sitt svar på ärende via SDK till kommunen.

¹² <https://www.inera.se/utveckling/genomforda-projekt-och-utredningar/utvidgad-samtyckestjanst/>

¹³ <https://jobtechdev.se/sv/om-jobtech-development>

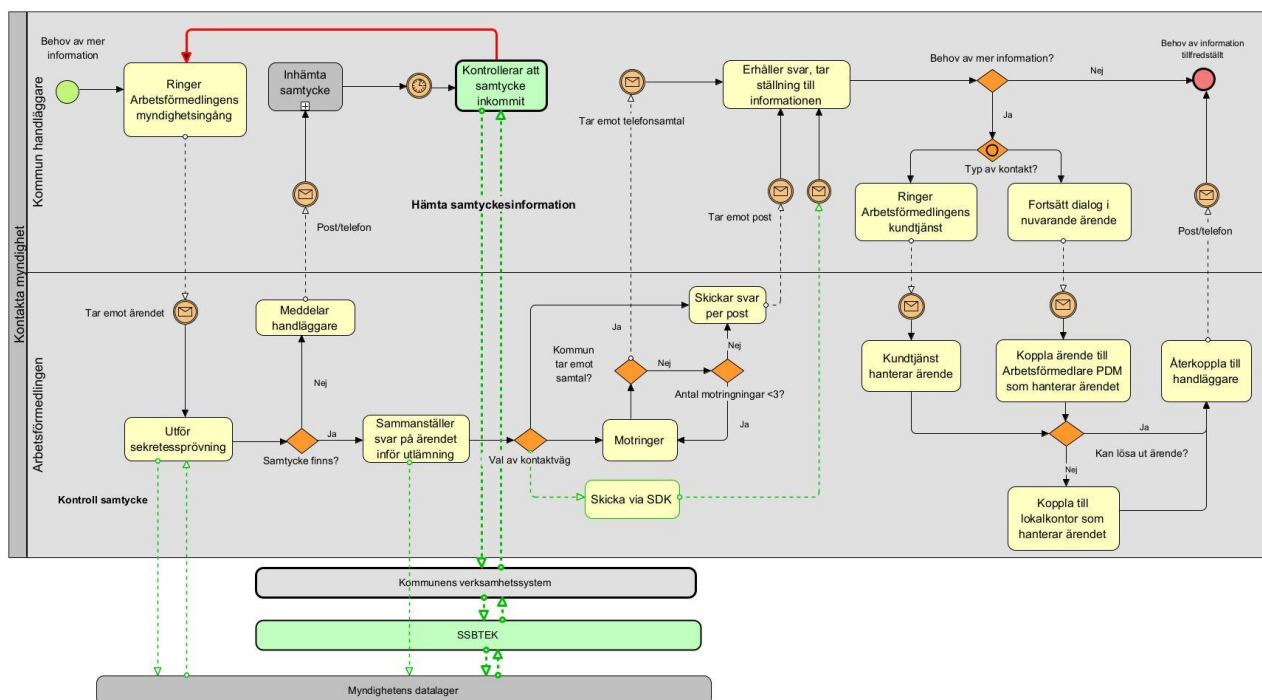


Bild 19. Nyläge i kontakt med Arbetsförmedlingen

Övriga informationsmängder

Dessa informationsmängder har identifierats i de behov som inför uppdraget har dokumenterats.

Informationsmängd	Uppgiftslämnare	Beskrivning
Har klienten ett företag? <i>Exempel: Registrerat datum</i>	Skatteverket	Information saknas i SSBTEK idag, är en önskad utökad informationsmängd. F-skatt från Skatteverket önskas eftersom det signalerar att en person har ett företag. Se dokument för juridisk utredning. Hos Stockholms stad använder man idag Infotorg för att få ta del av denna information.
Ansökan om bostadsbidrag	Försäkringskassan	Det går inte att se idag om klienten lämnat in en ansökan om bostadsbidrag. Detta blir

<p><i>Exempel: Datum för ansökan av bostadsbidrag</i></p>		<p>först synlig i SSBTEK när beslutet att klienten får bostadsbidrag visas och då kan det vara flera månader efteråt. Detta gör att handläggaren upprepande gånger påminner klienten om att söka bostadsbidrag.</p>
<p>Aktivitetsstödsnivå</p> <p>Försäkringskassan informerar inte om varför klienten inte fått hela det förväntade beloppet en månad.</p> <p><i>Exempel: Anledning till nedsättning</i></p>	<p>Försäkringskassan</p>	<p>Nedsättningsorsak är relevant av bedömning vid rätten till ekonomiskt bistånd.</p> <p>Enklare att det blir rätt om myndigheten samverkar i frågan.</p>
<p>Information mellan kommuner</p>	<p>Eventuellt hanteras via SDK</p>	<p>Kommunerna har ofta olika verksamhetssystem som inte kan dela information mellan varandra.</p> <p>Av intresse med förbättrad överlämning av information kring individ vid flytt mellan kommuner.</p> <p>Exempel: En arbetskonsulent berättade om en situation där kommunen fått ett antal extratjänstplatser. Innan extratjänsten startade flyttade en av de antagna klienterna till annan kommun utan att meddela detta vilket ledde till att kommunen blev av med en extratjänstplats som kunde gått till en annan klient.</p>

Tabell 7. Övriga informationsmängder

Processutveckling – införande av SSBTX

Vid införande av SSBTX för arbetsmarknadsområdet skulle det innebära att begäran om information skickas från arbetsmarknadsenheten till SSBTX. Den skickar sedan en förfrågan till de berörda uppgiftslämnarna som svarar med den begärda informationen.

Den information som är önskvärd kommer huvudsakligen från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan (man är även intresserad av Bolagsverkets information framöver).

Då handläggningen inom arbetsmarknadsområdet idag till stor del saknar digital informationsförsörjning är införande av SSBTX ett stort lyft för personalen och klienterna. Genom tillgång till information i rätt tid kan det förkorta handläggningstiden samt ge snabbare service till individen. En ökad möjlighet till helhetsbild av individen ger bättre förutsättning för att ge rätt insats i rätt tid. Kommunens medarbetare får en ökad autonomi i sitt arbete och troligen en ökad medarbetarnöjdhet.

Införandet kommer inte helt ersätta kommunens behov av samtal till berörda aktörer men det är troligt att antal telefonsamtal kommer minska i omfattning.

Att utöka information som SSBTEK kan tillhandahålla är en förutsättning för att fortsätta utveckla automatisering av handläggning av ekonomiskt bistånd. Ungefär hälften av kommunerna har digitala kontaktvägar in i form av e-tjänst vilket sänker trösklarna för ansökan, ger en digital datafångst som förenklar handläggningen

Då handläggningen av ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser sker repetitivt så behöver handläggaren ofta inhämta information. Ett ändamålsenligt digitalt stöd är av stor vikt för mer effektiv handläggning som alla inblandade aktörer drar nytta av.

Ärendevolym och besparing

Att mäta om handläggningen blir mer effektivt med en digital informationsförsörjning har utmaningar. Att ta ut kvantitativa data för att mäta handläggningsprocessernas effektivitet medför begränsningar på grund av de olika system som verksamheterna arbetar med men också att det finns stora variationer i hur kommuner organiserar sig och vilka förutsättningar som finns. Att använda kvalitativa metoder (enkäter och intervjuer) för uppföljning av verksamhetens effektivisering verkar vara att föredra parallellt med att utvecklandet av digitala lösningar undersöks vidare.

I denna överslagsberäkning är data hämtad från slutrapporten kartläggning del 1 samt rapport Kommunal arbetsmarknadsstatistik 2020:

- Genomsnittlig handläggarlön: 36 000 kr/månad = 336 kr/timme
- Antal anslutna kommuner SSBTX: 273 (SSBTEK 273 kommuner år 2017)
- Antal anställda årsarbetare arbetsmarknadsområdet: ca 5000 anställda
- Antal deltagare i arbetsmarknadspolitiska åtgärder: ca 90 000 personer
- Sparad tid: Ej tillgänglig.

Det kan antas att det skapas stora värden och besparingar av en vidareutveckling av SSBTEK inom flera domäner:

- Medarbetare arbetsmarknadsområdet sparar tid (ej tillgängligt men bör röra sig om cirka 15 min per ärende). Detta bör preciseras vidare.
 - En överslagsberäkning visar då på eventuella besparingar på ca: 90000 deltagare * 15 minuter = 340 000 timmar * timkostnad på ca 340 kronor = ca 115 miljoner per år.
Notera att ovanstående enbart är ett räkneexempel och bör preciseras vidare.
- Vidare så förkortas ledtider i handläggningen vilket har en stor fördel för klienterna, men även att handläggare inte behöver inhämta status och följa upp ärenden i behandling externt. Det innebär tidsvinster då icke-värdeskapande tid kan kapas, men även stora fördelar för alla inblandade.
- Vidare har handläggare uppgivit viss frustration kring dagens processflöde vilket ett utökat digitalt flöde i viss mån skulle kunna förbättra. Detta tros ha stort intryck på medarbetarnas nöjdhet på arbetsplatsen, vilket driver ytterligare fördelar i medarbetarnöjdhet och personalomsättning. Detta är dock svår att kvantifiera.
- Vidare har digitala inslag i process stora värden i form av kvalitet, spårbarhet och rättssäkerhet; speciellt då man exempelvis kan säkerställa rätt sekretessnivå och minimera fel.

Tillgång till en delmängd av SSBTEK

Arbetskonsumenten skulle teoretiskt sett kunna få tillgång till en delmängd av informationen som SSBTEK kan vidareförmedla idag samt de i uppdraget identifierade utökade informationsbehoven. Tillgången till informationen skulle då vara anpassad efter det informationsbehov som en arbetskonsulent har för att utföra sitt arbete. För att realisera detta alternativ behöver man utreda aspekter som säkerhet, behörighet och lagstöd.

Under intervjuer med arbetskonsulenterna fick de frågan om vilken information som är nödvändig att ha för att utföra sitt arbete. De var samstämmiga i sitt svar. Det kan också vara utmanande att definiera vad som är nödvändig information då det även beror på hur man jobbar inom kommunen. Det lyftes också fram att arbetskonsulenterna inte ska ha tillgång till information som inte är nödvändig. För att precisera denna delmängd av information behöver ytterligare utredning utföras.

Följande information lyftes fram som nödvändig att ha för att utföra arbetet:

- Arbetsförmedlingen

- Uppgifter om inskrivning, aktivitetsrapportering, pågående insatser och programanvisning, omfattning av inskrivning och typ av inskrivning (till exempel Öppet arbetslös omfattning 50%)
- Historik av ovan, framför allt när det gäller insatser och programanvisningar.
- Försäkringskassan
 - Förbrukade dagar i Jobb-och utvecklingsgarantin och historik av programinskrivning om det inte är möjligt att få genom Arbetsförmedlingen.
- A-kassan
 - Information om medlemskap i A-kassa och vilken A-kassa.
- Migrationsverket
 - Information om uppehållstillstånd och arbetstillstånd.
- Vuxenutbildningen.

Det finns behov av information från Vuxenutbildningen för att samplanera och följa upp gemensamma målgrupper mellan kommun och myndighet.

Nyanlända lågutbildade som inte bedöms kunna matchas mot arbete under tiden i etableringsprogrammet har utbildningsplikt. Kommunerna har behov av att veta vilka individer det gäller då de förväntas prioritera den målgruppen vid antagning till vux, SFI och samhällsorientering. Detta har inte omhändertagits i detta uppdrag utan behöver utredas vidare.

Tekniska och organisatoriska förutsättningar utökad användning SSBTEK

SSBTEK tekniska drift och underhåll sker hos Försäkringskassan. Alla kommuner som använder SSBTEK idag har samma avtal och förutsättningar för att inhämta informationen som SSBTEK tillhandahåller.

Vid en utökad användning av SSBTEK behöver man ta hänsyn till både det långsiktiga och kortsiktiga perspektivet för tjänsten. Det långsiktiga perspektivet handlar om vilken plan och vision som finns för tjänsten framåt gällande bland annat arkitektur, användningsområden och nya uppgiftslämnare. Att ha en gemensam målbild där de ingående parterna har samsyn ökar möjligheterna att bygga en smart tjänst som utgår från de behov som användarna har. Det ökar möjligheterna att tjänsten stödjer en bra konfiguration, prestanda och integration. Ju mer omfattande tjänsten blir desto mer ökar komplexiteten. Ur ett integrationsperspektiv är det att föredra mindre moduler.

I det kortsiktiga perspektivet handlar det här om utökad användning av dagens tjänst för en begränsad målgrupp och ändamål, det som denna rapport belyser.

Vid en eventuell utökning av både användare och därmed utvidgning av ändamål finns det olika val för att möjliggöra detta:

- Enklaste via avtal: Arbetskonsulenter ingår i befintligt avtal mellan kommun och berörda uppgiftslämnare och kan få tillgång till samma information som befintliga användare. För att det ska vara möjligt krävs att det är tydliggjort på vilket sätt arbetsmarknadsenheten är en del av handläggningen av ekonomiskt bistånd och myndighetsutövningen.
- Breddad användning genom justering av befintligt avtal: Befintligt avtal mellan kommunen och berörda uppgiftslämnare breddas så att även arbetskonsulenter har rätt att använda tjänsten och få tillgång till samma information som befintliga användare, under förutsättning att det finns legala förutsättningar för att även kunna utlämna informationen till arbetskonsulenter.
- Om arbetskonsulenter inte har rättsligt stöd för att använda viss information i dagens tjänst så kan detta hanteras administrativt genom att:
 - Ett urval görs i konsumerande system (kommunens verksamhetssystem) så att arbetskonsulenter får se en delmängd av SSBTEK, även om man rent tekniskt i princip har möjlighet att kunna få utlämnat samtliga uppgifter. Styrning görs lokalt via autentisering i verksamhetssystemet. Huruvida detta denna typ av mjuk behörighetsstyrning är OK behöver utredas. Kommer uppgiftslämnarna förlita sig på att verksamhetssystemen filtrerar data korrekt?
 - Respektive bastjänst bygger in en filtrering som kan hantera frågan om vilken part (ekonomiskt bistånd eller arbetsmarknad) som anropar bastjänsten. Detta alternativ beror på hur respektive bastjänst är byggd idag. Det kan redan finnas funktionalitet att tillgå eller så behöver det utvecklas. Kan exempelvis lösas genom duplicering. Om SSBTEK idag anropar IP för AFLI hos Arbetsförmedlingen kan tjänsten i stället anropa annan IP (ex. AFLI2) för arbetsmarknadsområdets frågor.
- Tillgång till uppgifter som arbetskonsulenter behöver är tydligt beskriven som eget verksamhetsområde och ändamål. Anslutning till och hämtning av information i SSBTEK sker via annat schema och certifikat än befintliga användare. Styrning görs centralt och filtrering av data sker hos producent (Försäkringskassan).

Om en myndighet skickar handlingar till en annan myndighet för “teknisk bearbetning eller teknisk lagring” så blir handlingarna inte allmänna hos den mottagande myndigheten. Uppgifterna anses inte vara inkomna till den parten. En filtrering av data hos Försäkringskassan kan anses bryta mot principerna för teknisk bearbetning och lagring. Detta kräver juridisk utredning.

- Arbetskonsulenter önskar få information från Bolagsverket. Bolagsverkets bastjänst fungerar även den på likartat sätt som SSBTEK, dvs den tjänsten anropar i sin tur andra bastjänster. Här behöver man utreda förutsättningar för att koppla ihop SSBTEK med Bolagsverkets tjänst, särskilt med tanke på prestanda och komplexitet.

Juridiska hinder

Det finns en del juridiska hinder som har identifierats under uppdraget. Dessa listas nedan och omhändertas av SSBTEK förvaltning för vidare utredning.

- Tekniska och organisatoriska förutsättningar för utökad användning SSBTEK (som beskrivet under föregående rubrik).
- Uppdraget har identifierat informationsbehov som också återfinns i av SSBTEK förvaltning redan dokumenterade informationsbehov. Dessa informationsbehov gäller:
 - Anledning till beslut
 - Funktionshinder
 - F-skatt
 - A-kassa

En utökad beskrivning kring dessa informationsmängder finns i bilaga 4.

Avslutande diskussion

Varje dag utbyts mycket information mellan kommuner och regioner, statliga myndigheter och privata utförare i handläggningen av ärenden och beslut gällande gemensamma målgrupper. Ofta handlar det om sekretessklassad information som exempelvis att personen uppbär ekonomiskt bistånd eller bedömningar av arbetsförmåga och utdrag ur belastningsregistret.

Det finns tydliga behov av en mer effektiv informationsförsörjning inom arbetsmarknadsområdet samt ytterligare informationsbehov inom ekonomiskt bistånd. Då handläggningen av ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser sker repetitivt så behöver handläggaren ofta inhämta information för att klargöra individens planering och förutsättningar.

Det finns ett stort behov av att förbättra, förenkla och öka säkerheten i hanteringen av känslig information på arbetsmarknadsområdet som idag saknar digital informationsförsörjning. Ett ändamålsenligt digitalt stöd är av stor vikt för mer effektiv handläggning som alla inblandade aktörer drar nytta av.

Informationsbehovet hos ekonomiskt bistånd och arbetsmarknad har viss överlappning, särskilt gällande information från Arbetsförmedlingen. Detta bör man kunna ha fördelar av i nyutveckling.

Kommunens verksamhet förbättras delvis genom införande av SSBTX då det skulle spara tid för handläggarna hos kommunen som kan ägna tiden åt att arbeta mer med stöd till klienten och mindre med administration. I slutändan får invånarna en bättre service. En effektiv informationsförsörjning inom arbetsmarknadsområdet kan även bidra till att inte tappa fart i planeringen med klienten och på så sätt enklare uppehålla motivation hos klienten att göra en förändring i sin livssituation och att nå självförsörjning. Kortare och mer effektiva handläggningstider gör att kommunen har ökad möjlighet till fler skattebetalare och får minskade kostnader för bistånd. Kommunens medarbetare får en ökad autonomi i sitt arbete och troligen en ökad medarbetarnöjdhet då en mer effektiv informationsförsörjning kan tillhandahållas.

För att kommuner och Arbetsförmedlingen ska samverka så bra som möjligt i framtiden är det viktigt att tänka över arbetssätt kring gemensamma målgrupper, digitalisering spelar en stor roll i detta. Samtliga deltagande kommuner i uppdraget anser att samtyckeshanteringen är viktig att utveckla och hitta ett smidigare sätt framåt.

Utökning av SSBTEK både i informationsmängder och användare har för- och nackdelar som behöver kartläggas mer innan val av lösning. Vid utökning ökar förvaltning och komplexitet samt behovet av tolkning av data eftersom en bredare målgrupp skulle använda tjänsten (rätt information till rätt person).

För att med hjälp av digitalisering nå en mer effektiv handläggning av klienter hos kommunen räcker det inte med att enbart införa SSBTX. Då SSBTX hanterar

strukturerad information kan tjänsten inte täcka upp för den ostrukturerade information som också behöver utbytas. De målgrupper som kommunerna delar med myndigheter har ofta behov av insatser från flera olika instanser och förutsättningar kan ändras över tid. Därför behövs tjänster som SDK då det också finns ett stort behov av att byta ostrukturerad information. För att komma närmare målet behövs en stabil, säker och gemensam infrastruktur som kan användas av alla berörda aktörer. Att kunna kommunicera digitalt på ett säkert sätt är en nationell fråga som inte kan lösas separat för varje verksamhetsområde eller av enskilda aktörer.

Rekommendation till vidare arbete

Klargöra det långsiktiga perspektivet

1. Säkerställa att visionen med SSBTX är förankrad med gemensam målbild. Denna bör även brytas ner till teknisk arkitekturinriktning och en transparent förankringsprocess hos alla användare och intressenter.

Tydliggöra det kortsiktiga perspektivet

2. I närtid initiera en teknisk analys av beskrivet nytt önskat läge. Lämpligtvis bör en senior teknisk arkitekt uppskatta i) svårigheter samt ii) kostnad. Denna analys skulle ge ett underlag för beslut gällande investering i att utveckla SSBTEK/SSBTX.
 - Eventuellt skulle en juridisk analys av utökade informationsmängder göras parallellt.
3. Göra en skattning av värde kontra komplexitet/kostnad för identifierade processer i processkartläggning del 1 och 2.
4. Fördjupad kravanalys av informationsbehoven som beskrivs i valt/valda områden för nyutveckling.
 - SSBTX för Arbetsmarknad. Delvis överlappande behov ekonomiskt bistånd. Handlägger till största del samma målgrupp klienter som ekonomiskt bistånd. Hur mycket mer jobb behövs för att förtydliga/specificera informationen som ska lämnas ut?
 - Samtyckeshantering, se beskrivning på sidan 30–31.
 - Möjligen utreda behovet av information och samverkan med Vuxenutbildningen.
 - Övriga relevanta behov.

Referenser och källor

Detta är en sammanfattning av de referenser och källor som använts i uppdraget.

SKR. Processkartläggning del1: Slutrapport Processkartläggning inom Effektiv informationsförsörjning.

SKR. Vad är SSBTEK:

<https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiserin/gekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand.2998.html>

SKR. Kommunal arbetsmarknadsstatistik 2020.

<https://skr.se/download/18.5627773817e39e979ef5d0fe/1642497608710/7585-941-5.pdf>

SKR. Anvisad att söka till reguljära studier och sen då? (2021)

<https://skr.se/download/18.583b3b0c17e40e303846f382/1642749188276/7585-942-2.pdf>

Inera Vad är SDK.

<https://www.inera.se/utveckling/pagaende-projekt-och-utredningar/saker-digital-kommunikation/>

Arbetsförmedlingen:

Telefonservice. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/for-leverantorer/for-kommuner/for-offentlig-sektor>

SIUS. <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/extra-stod/stod-a-o/sarskild-stodperson-for-introduktions--och-uppfoljningsstod---sius>

Arbetsgivarkontroll. <https://arbetsformedlingen.se/download/18.75a5a30116b93f40a3fc98d/1594810810785/Faktablad%20om%20kontroll%20inf%C3%B6r%20beslut%20om%20anvisning.pdf>

Socialstyrelsen:

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2021-5-7389.pdf>

<https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/ekonomiskt-bistand/yrkesintroduktion-for-socialsekreterare-inom-ekonomiskt-bistand/utreda-stod-till-sjalvforsorjning-forandringsarbete/>

<https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/ekonomiskt-bistand/yrkesintroduktion-for-socialsekreterare-inom-ekonomiskt-bistand/om-ekonomiskt-bistand/>

<https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/ekonomiskt-bistand/yrkesintroduktion-for-socialsekreterare-inom-ekonomiskt-bistand/insatser-och-samverkan/>

Malmö stad:

Arbetsprocesser. <https://malmo.se/Arbetsformedlingen-och-Malmo-stad---sida-for-samarbete.html>

Inera-projekt kring samtycke:

<https://www.inera.se/utveckling/genomforda-projekt-och-utredningar/utvidgad-samtyckestjanst/>

<https://jobtechdev.se/sv/om-jobtech-development>

Teams-kanal Processkartläggning diverse dokument.

Bilaga 1. Ny eller utökad informationsmängd

Denna bilaga ger en översikt av behov av ny eller utökad informationsmängd. Denna tabell är illustrativ och inte fullt uttömmande.

Ny eller utökad informationsmängd	Tänkt uppgiftslämnare/källa	Kort beskrivning <i>Se också tabeller i respektive delprocess</i>	Tillgänglighet idag	Förslag informationsmängd som strukturerad information
Inskrivningsdatum	Arbetsförmedlingen	Är klienten inskriven på Arbetsförmedlingen?	Via myndighetsingången AF	Datum inskrivning Datum utskrivning
Samtycke	Arbetsförmedlingen	Finns samtycke till Arbetsförmedlingen?	Via myndighetsingången AF	Samtycke ja/nej Giltighetsperiod
Aktiviteter per programbeslut	Arbetsförmedlingen	Vilka aktiviteter finns per programbeslut, för vilken period, i vilken omfattning och vad ställs för krav på klienten?	Via myndighetsingången AF	Aktiviteter: Programbeslut Period Omfattning Deltagningskrav
Aktivitetsstöd	Arbetsförmedlingen	Behov av utökad information kring indraget aktivitetsstöd	Via myndighetsingången AF	Aktivitetsstöd Typ Startdatum

Ny eller utökad informationsmängd	Tänkt uppgiftslämnare/källa	Kort beskrivning <i>Se också tabeller i respektive delprocess</i>	Tillgänglighet idag	Förslag informationsmängd som strukturerad information
				Datum indragning Anledning indragning
Aktivitetsrapport	Arbetsförmedlingen	Vilket är datumet för senaste godkänd aktivitetsrapport och hur många jobb har klienten ansökt?	Via myndighetsingången AF	Aktivitetsrapport: Period Godkänd ja/nej Antal sökta jobb
Planeringssamtal	Arbetsförmedlingen	När är nästa planeringssamtal?	Via myndighetsingången AF	Planeringssamtal: Datum Typ Parter
Utskrivning AF	Arbetsförmedlingen	Varför har klienten blivit utskriven?	Via myndighetsingången AF	Utskrivning: Datum Orsak
Funktionshinder	Arbetsförmedlingen	Vilken/vilka funktionshinderkod(er) har klienten?	Via klienten, kontakt hälso- och sjukvård eller arbetsförmedlingen	Funktionshinderkod Datum Utredande organisation
SIUS	Arbetsförmedlingen	Har klienten en Särskild stödperson för introduktions-	Via klienten eller myndighetsingången AF	SIUS: Aktiv ja/nej Namn Organisation

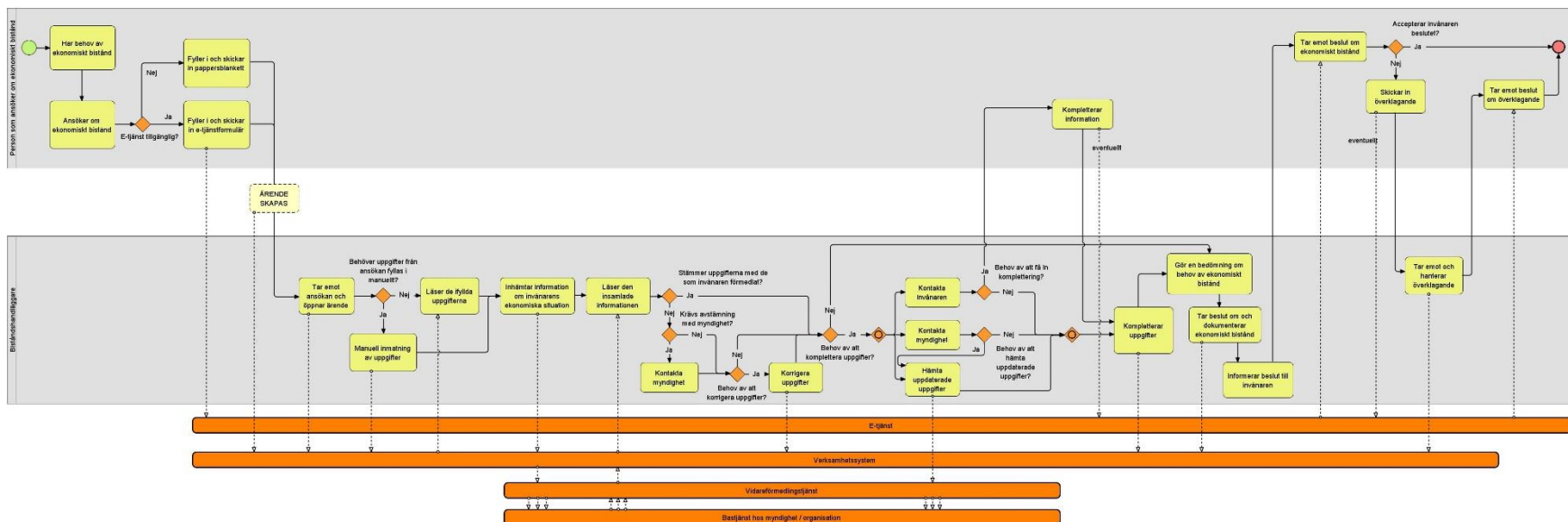
Ny eller utökad informationsmängd	Tänkt uppgiftslämnare/källa	Kort beskrivning <i>Se också tabeller i respektive delprocess</i>	Tillgänglighet idag	Förslag informationsmängd som strukturerad information
		och uppföljningsstöd – SIUS?		Kontaktuppgifter Period
Anvisningsbeslut	Arbetsförmedlingen	Vilken tjänst och leverantör finns för ett anvisningsbeslut?	Via myndighetsingången AF	Anvisningsbeslut Datum Typ Typ av tjänst Leverantör kontaktuppg.
Berättigad	Arbetsförmedlingen	Vilka garantier, praktik och/eller ersättningar är klienten ev berättigad	Via myndighetsingången AF	Berättigad Typ Krav Villkor
Näringsverksamhet	Skatteverket / Bolagsverket	Har klienten ett företag?	Via klienten, Skatteverket, Bolagsverket	Näringsverksamhet: Typ Befattning/ägandeskap
Ansökan om bostadsbidrag	Försäkringskassan	Har ansökan om bostadsbidrag skickats?	Via direktkontakt Försäkringskassan	Bostadsbidrag ansökan Datum inkommit Beslut

Ny eller utökad informationsmängd	Tänkt uppgiftslämnare/källa	Kort beskrivning <i>Se också tabeller i respektive delprocess</i>	Tillgänglighet idag	Förslag informationsmängd som strukturerad information
Arbetsgivarkontroll	Bolagsverket	Mer information kring arbetsgivare och ev företag inkl betalningsanmärkningar	Arbetsförmedlingen	Arbetsgivarkontroll Organisationsnummer Registrerad som företag Företagets ägarstruktur Omsättning och ekonomisk situation Antal anställda Arbetsgivaravgifter betalda? Skattekonto Betalningsanmärkning

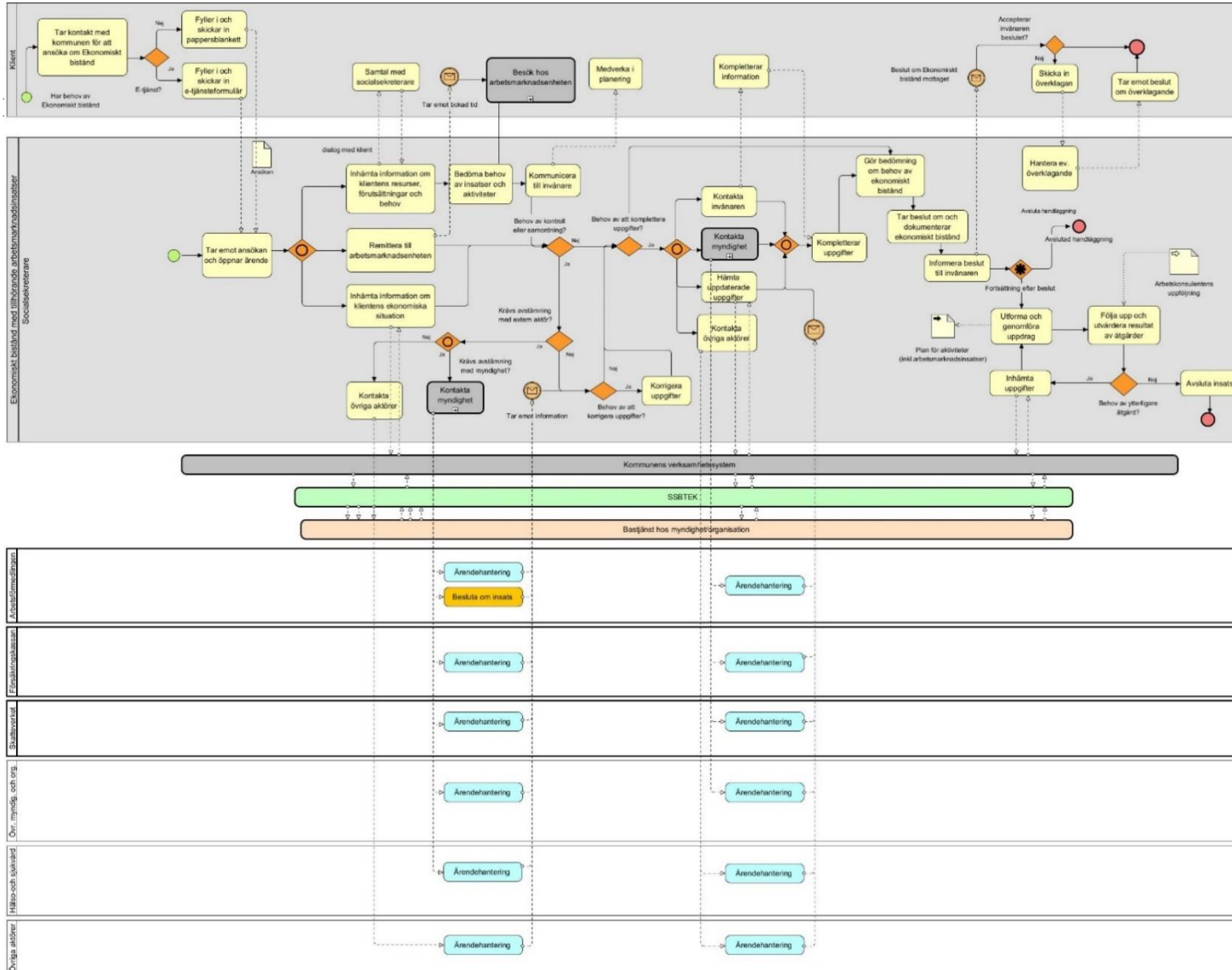
Bilaga 2. Processbilder

Bilaga 2 innehåller rapportens processbilder i större format för ökad läsbarhet.

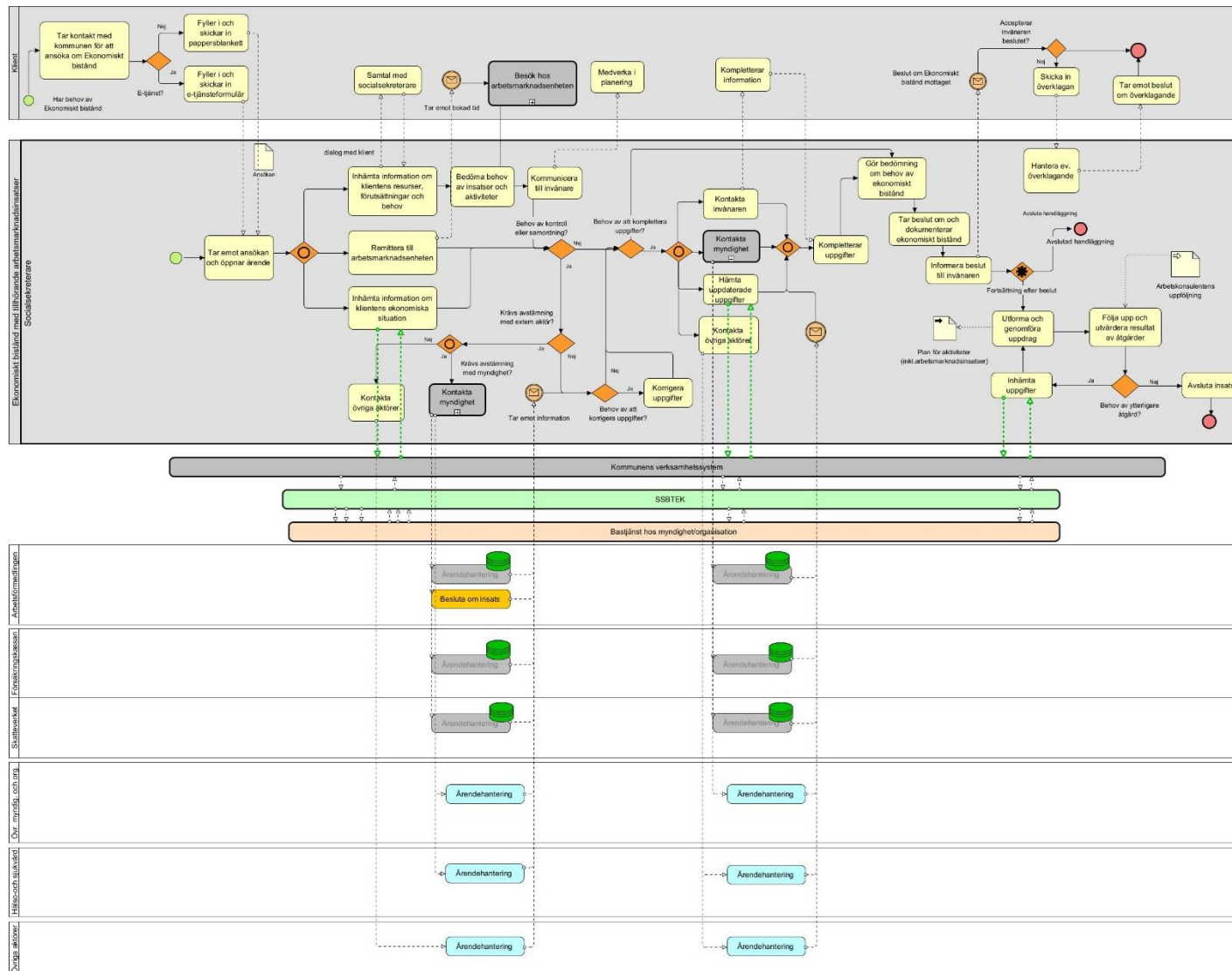
Process för ekonomiskt bistånd.



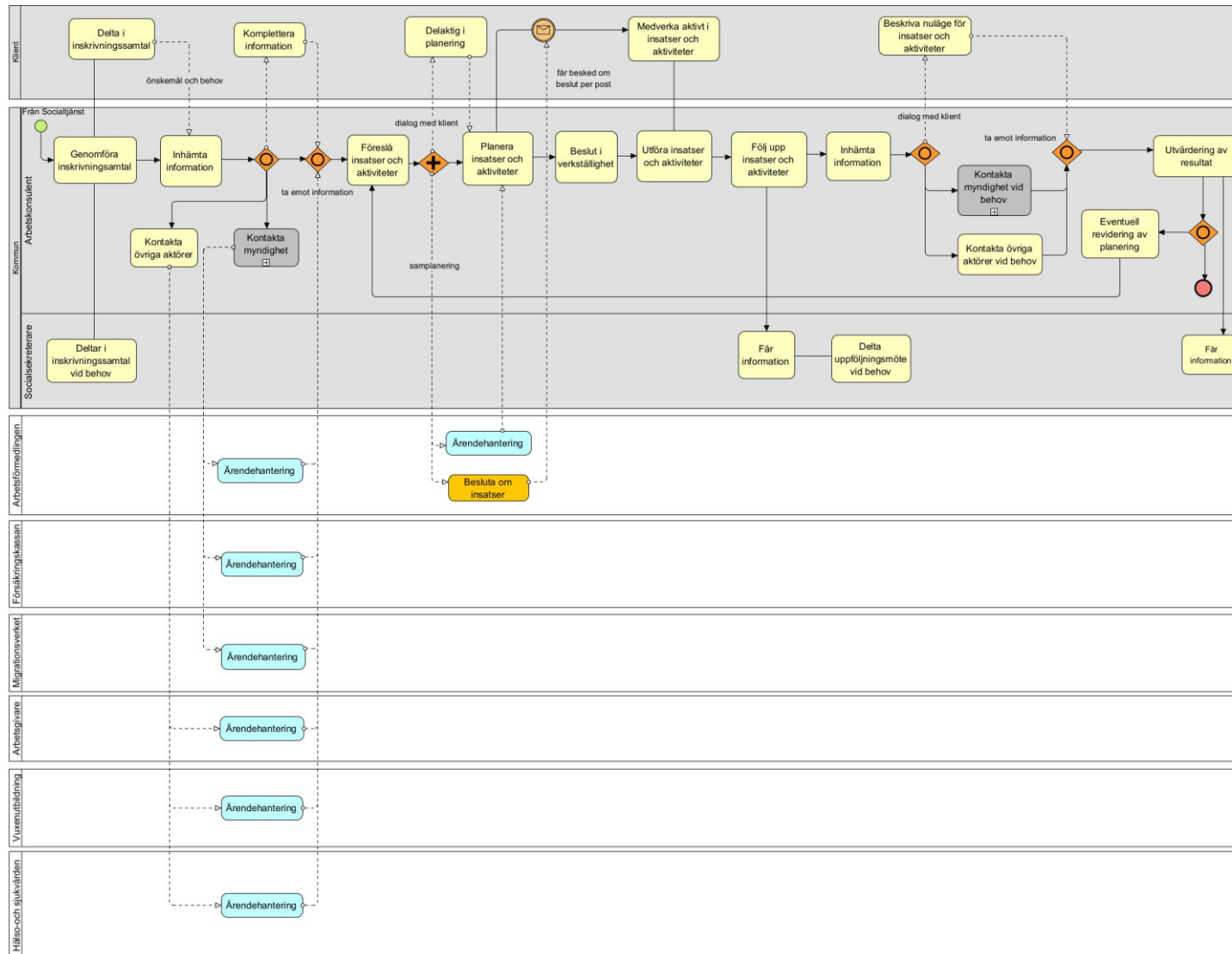
[Sammanhållen informatik | SKR](#)



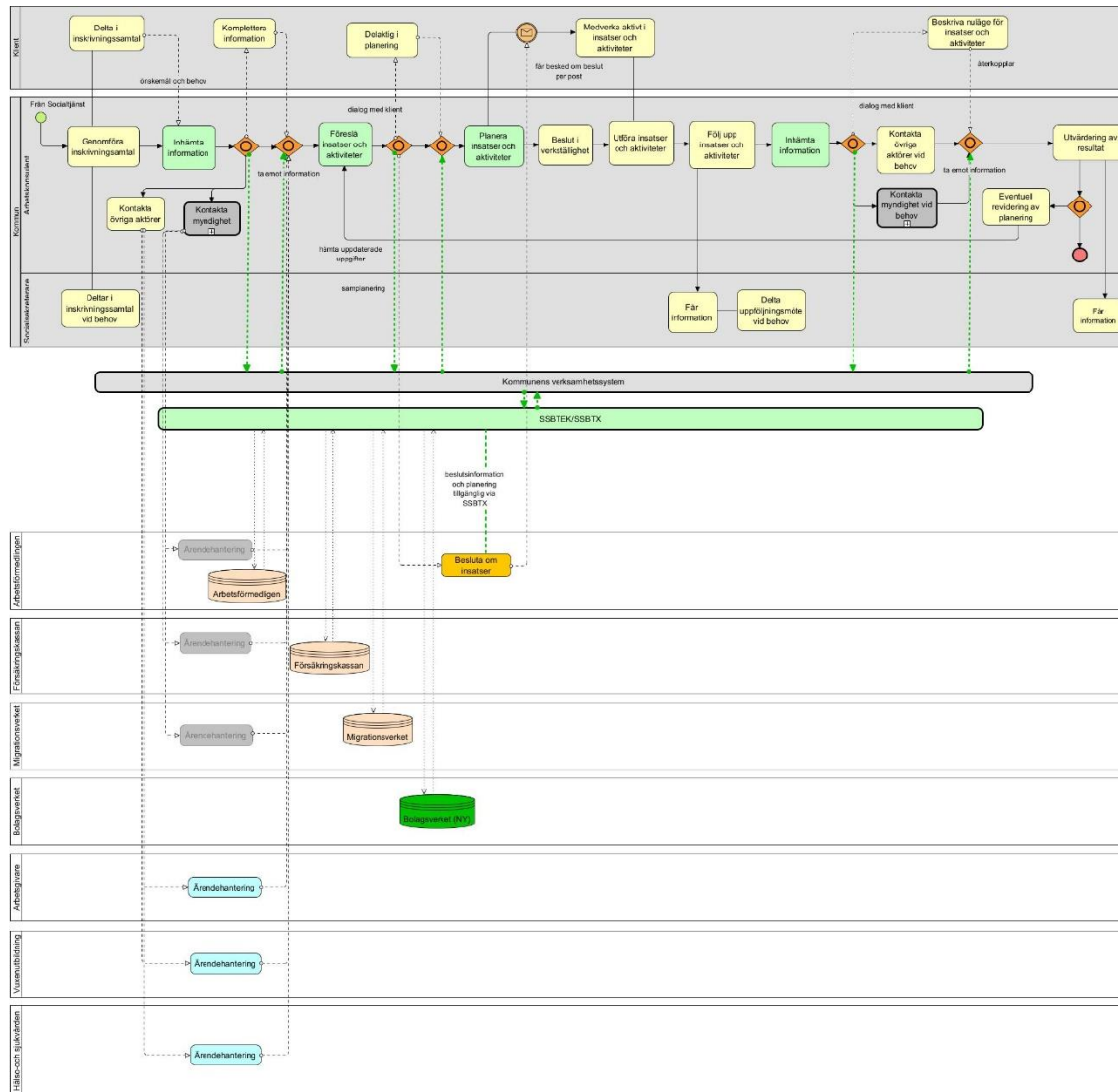
Process ekonomiskt bistånd och arbetsmarknad - nyläge



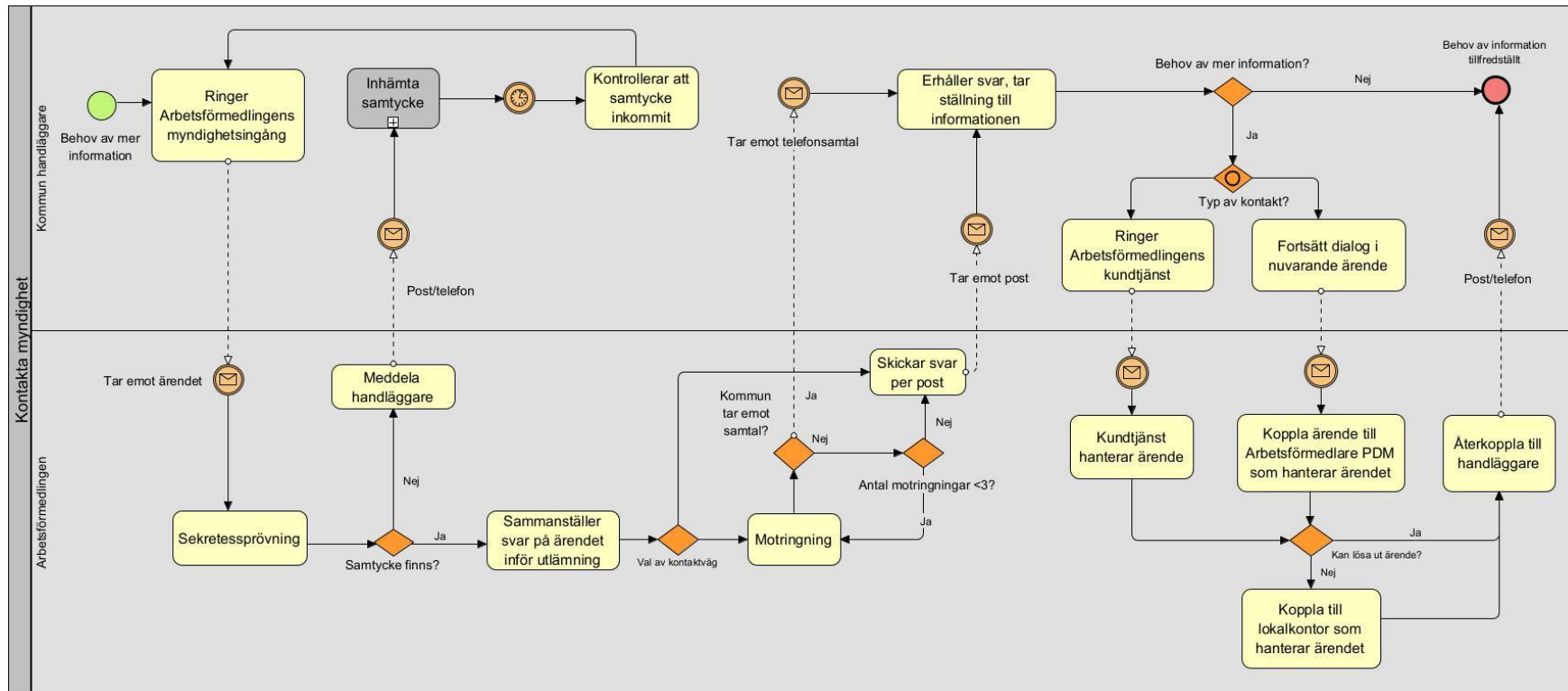
Process arbetsmarknad - nuläge



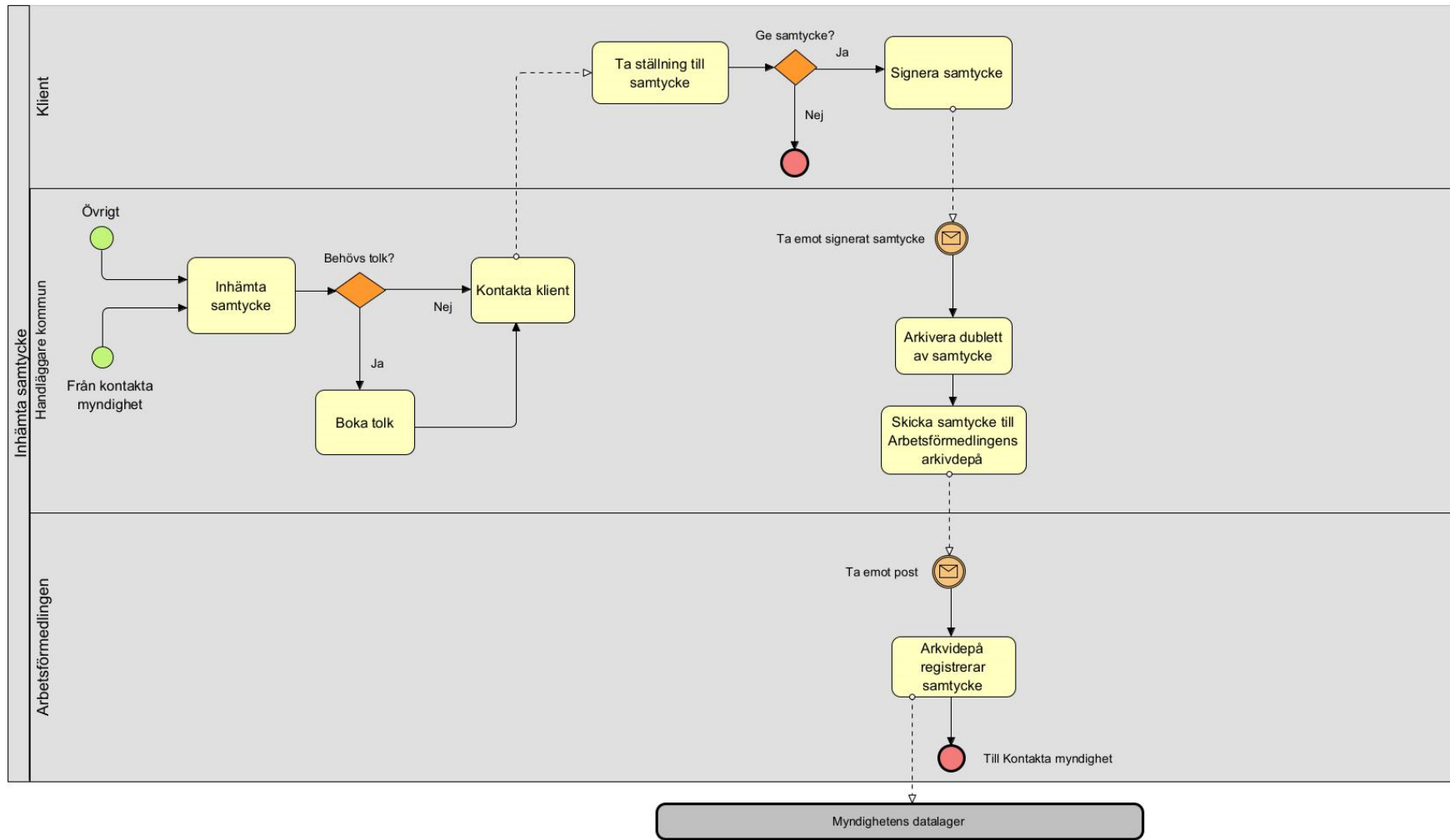
Process arbetsmarknad - nyläge



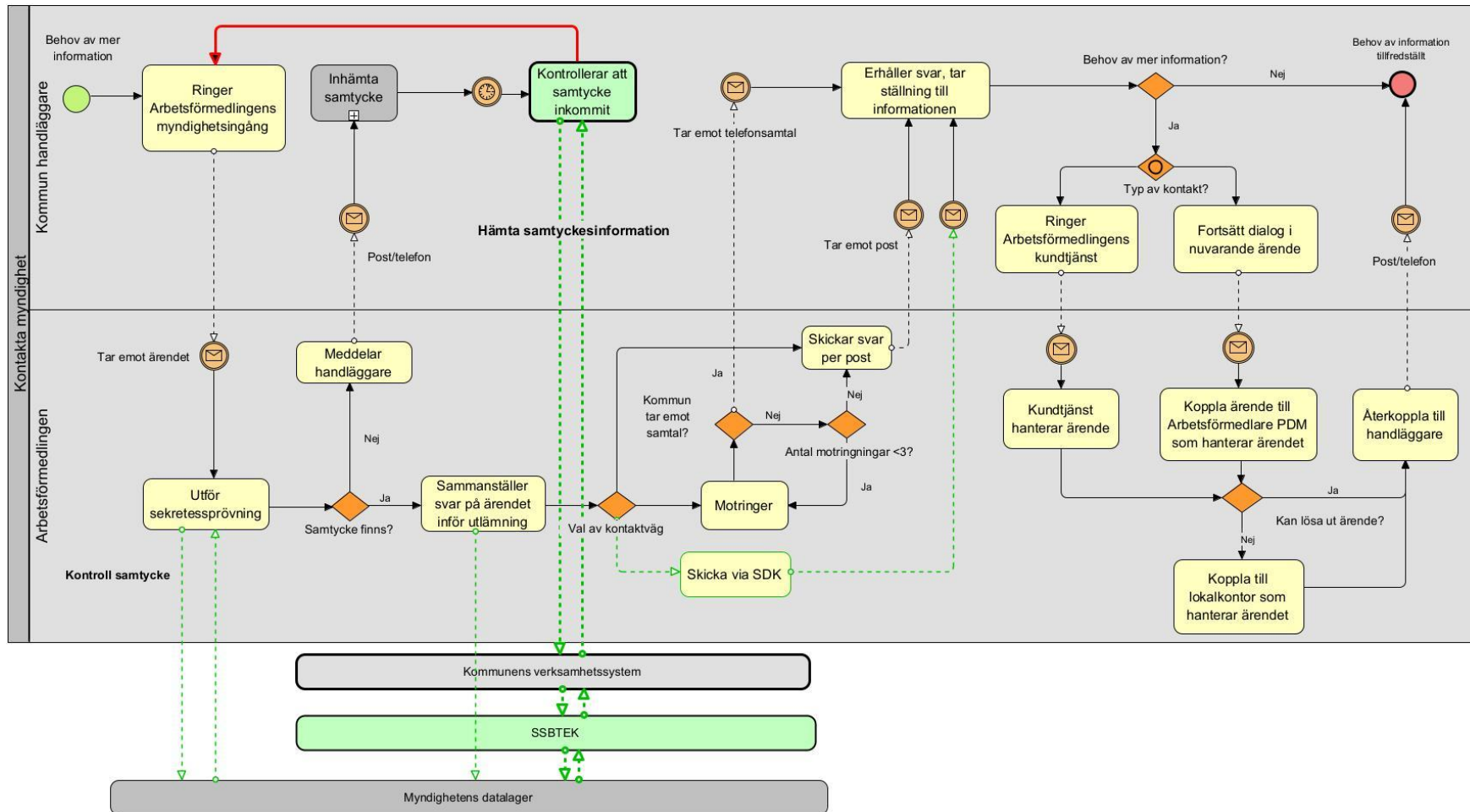
Delprocess Kontakta myndighet - nuläge



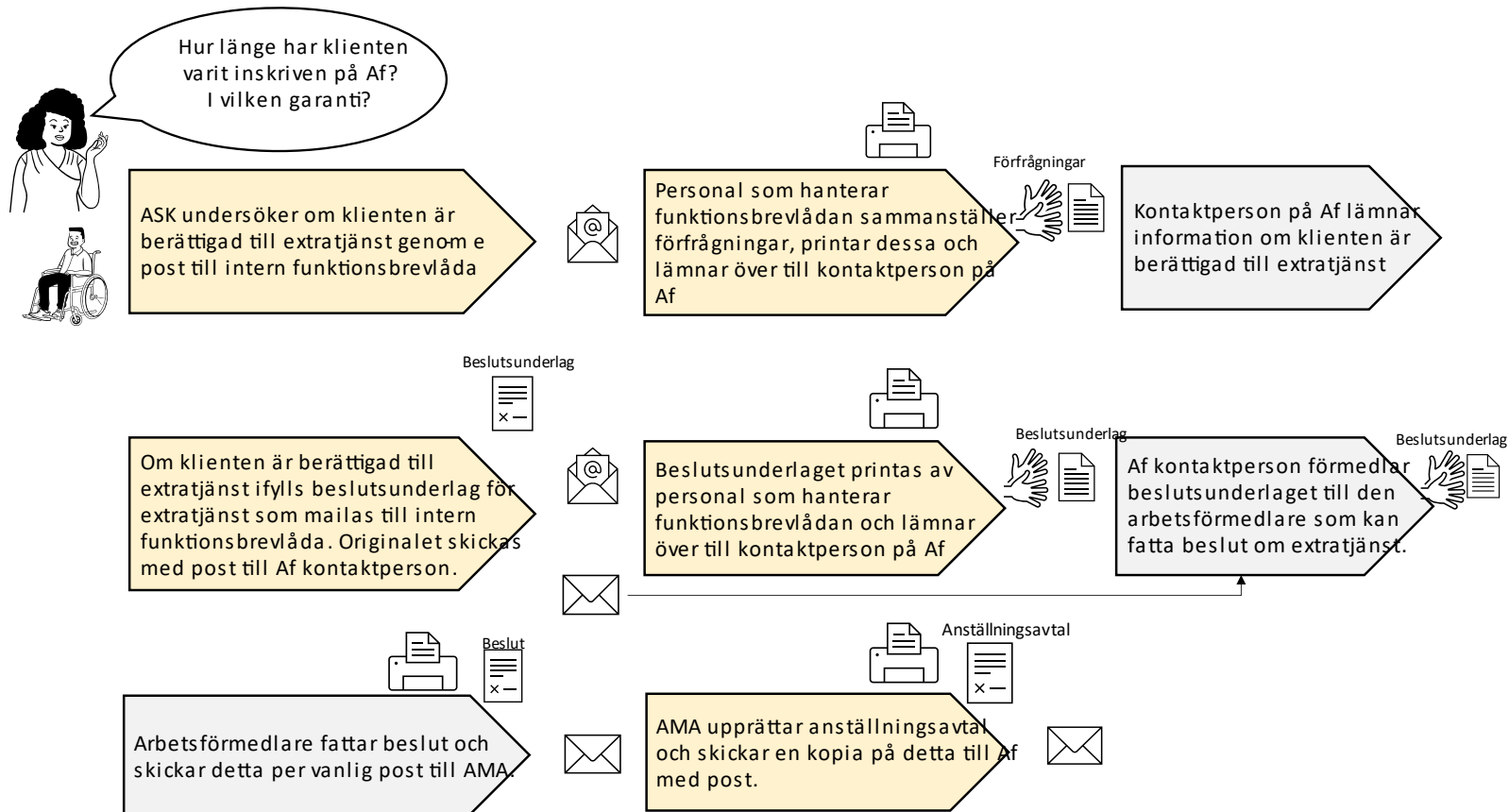
Delprocess samtyckeshantering - nuläge



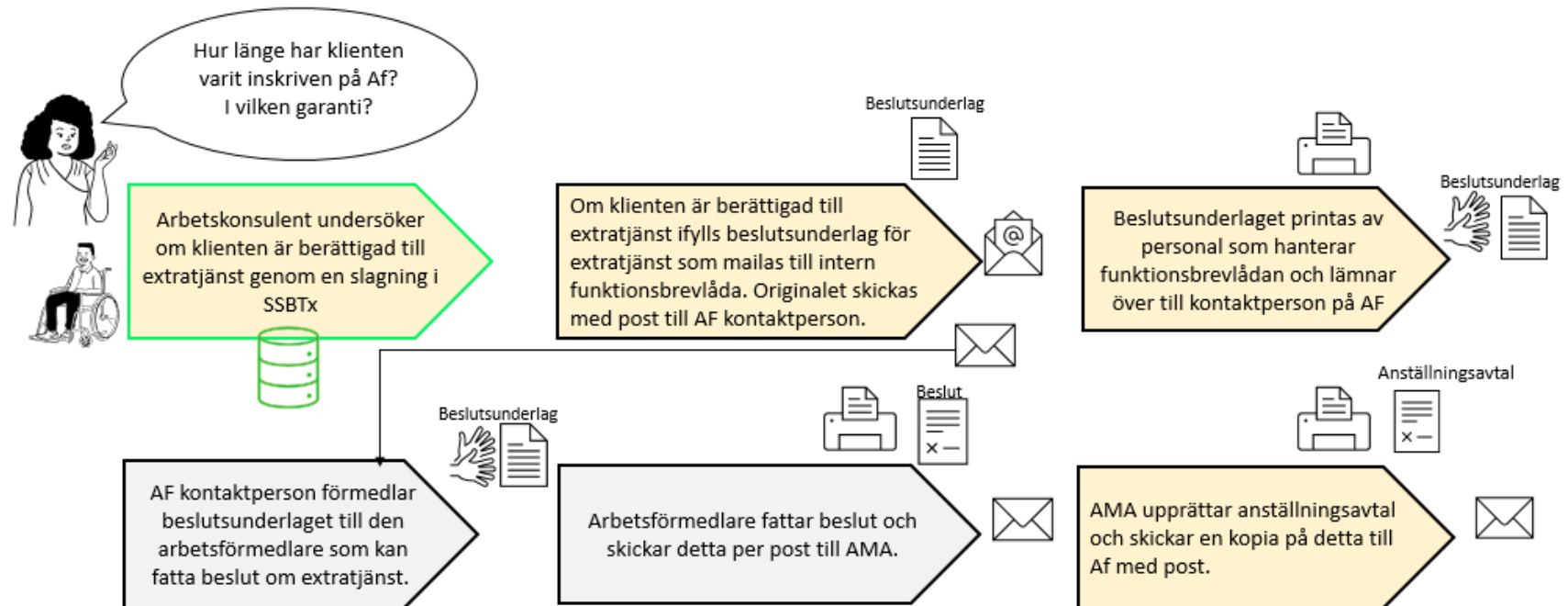
Delprocess Kontakta myndighet och samtyckeshantering – exempel nyläge



Samverkansprocess Extratjänst Malmö stad



Samverkansprocess Extratjänst Malmö stad – nyläge



Bilaga 3. Intervjuer och workshop

De tre intervjuerna som utfördes var av typen riktad öppen intervju där främst öppna frågor ställdes. Den som svarar beskriver sin bild av verkligheten och intervjun ger data som ökar förståelse av respondentens erfarenheter och sammanhang som denne anser betydelsefulla. Alla frågor i listan ställdes inte till varje respondent då intervjuaren även behöver vara följsam och lyhörd för ett gott resultat.

Inledning och urval

De intervjuade handläggarna kontaktades via SKR:s-nätverk med en inbjudan om frivilligt deltagande i intervju. I inbjudan framgick syfte med intervju, vad som förväntades samt information om intervjuerna.

Intervjufrågor

Intervjuerna startade med en beskrivning av syftet med intervjun (och uppdraget).

Dessa frågor utgjorde underlag för de tre intervjuer som utförts under uppdraget.

Berätta om ditt arbete som arbetskonsulent/socialsekreterare.

- Vad innebär din roll?
- Vilka arbetsuppgifter har du?
- Vad lägger du mest tid på? Typer av ärenden
- Vilka utmaningar har du i ditt arbete?
- Vad fungerar bra idag?
- Vad fungerar mindre bra?
- Vilka kontakter har du samarbete med inom kommunen och utanför kommunen?
- Vilka IT-stöd har du? + gärna kort demo av detta om möjligt
- Genomgång av ett typiskt ärendeflöde, vilka aktiviteter utför du?
 - Vilken information finns från början? Vilken information behöver du? och varför? Hur får du tag på den informationen idag?
- Hur ofta och när kontaktar du Arbetsförmedlingen?
- Kan du berätta om hur ni hanterar klientens samtycke?
- Vad tror du skulle kunna underlätta för dig i din arbetsdag?
- Önskemål om utökad information i SSBTEK?
- Vilken information är absolut nödvändig för att utföra arbetet?
- Vilken information skulle vara bra att ha men är inte absolut nödvändig?
- Vilken information behöver jag inte alls?
- Saknas det någon uppgiftslämnare?

Extra intervjufrågor

Under både intervjuer och workshops fanns nedan frågor också tillgängliga att använda för intervjuare där så var lämpligt.

Kan verksamhet bedrivas mer resurseffektivt?:

- Finns det något arbetsmoment där mer arbete utförs (korrigera fel, komplettera uppgifter, hantera fler, producera mer eller tidigare) än vad som krävs, dvs. omarbeta/överproducera/överarbeta?
- Kan någon styrning, delprocess/rutin införas för att undvika att behöva ”göra om”?
- Kan icke värdeadderande aktiviteter minskas eller motiveras utifrån varför de behövs?
- Kan spill som dubbelarbete och ”bara-för-att” undvikas?
- Är processen designad med rätt verksamhetslogik? Reaktivt, proaktivt, återkoppling...

Vilken ledtid (från trigger, kundens behov/uppdrag/ärende, till resultat)?:

- Hur lång tid tar varje arbetsmoment att utföra, delar av flödet och hela processen?
- Blir arbetsmoment rätt utförda? (korrekt ifyllda formulär, samtal som går fram till rätt person, att kund får rätt svar osv.).
- Ifrågasätt komplexitet (antal dokument, system, beslutsvägar osv.) och universallösningar
- Förenkla regelverk – samordna tolkningar

Workshop exempel

Nedan ett exempel på underlag som användes vid workshop för arbetsmarknadsprocesserna. Workshopen utfördes via Teams och nedan bild användes som diskussionsunderlag och anteckningsyta för arbetsprocess Lönebidrag.

Arbetsprocess Lönebidrag



Bilaga 4. Juridisk utredning

En del av de informationsmängder som listas i denna rapport har även identifierats i tidigare utfört arbete. Nedan texter är hämtade och citerade från dokumentet ”Juridisk utredning kring utökade eller förändrade informationsbehov för Ekonomiskt bistånd Version 0.1”.

sida 3

- o ”Funktionshinderkod (NY)

Det saknas lagstöd för att lämna ut denna information idag. En respondent har nämnt behovet, behovet bör först utredas i expertrådet för att besluta om det är en informationsmängd som bör inkluderas. Om det är det så kommer en juridisk utredning behöva ske för att informationen möjligtvis ska kunna inkluderas.

Information i SSBTEK baseras på ekonomiska ersättningar. Handläggare har även övrigt uppdrag under lagen, att se över insats mot klienten. Borde bli en information för SDK, planering kring en individ. Författningsreglerat vad som får lämnas ut. Informationen som efterfrågas är inte riktad mot det ekonomiska beslutet.”

sida 7

- o ”F-skatt (NY)

Information saknas i tjänsten idag, är en önskad utökad informationsmängd. F-skatt från Skatteverket önskas eftersom det signalerar att en person har ett företag. Önskan finns om att kunna se om individen har F-skattsedel och/eller uppdrag i företag. Juridisk utredning krävs.

Är offentlig information, kanske räcker detta om Bolagsverket inkluderas i SSBTEK, kan vara så att det är det som egentligen efterfrågas.”

sida 9

- o ”A-kassa (svarande organisation)

A-kassa avser den arbetslöshetskassa som har information om arbetslöshetsersättning för den person som har fått ansökt om eller fått utbetald ersättning från någon arbetslöshetskassa.

Information om Arbetslöshetskassa skickas idag från Arbetsförmedlingen och används som information om handläggaren behöver kontakta en Arbetslöshetskassa. Den informationen behöver dock inte stämma överens med vem som har information om en utbetalning. Informationen från Arbetsförmedlingen anges dessutom av invånaren själv och är inte verifierad samt att den informationen snarare är A-kassetillhörighet som inte är samma som vem som har uppgift om ersättning. Kräver juridisk utredning.

Facktillhörighet är en känslig personuppgift. Att det skickas från AF är inte korrekt som källa för den informationen. Ta bort det? Behovet av informationen kommer dock kvarstå. En lösning på förtydligad information kan vara att det framgår i gränssnitt att det är individen som angett tillhörighet.”

sida 11

o ”Anledning till beslut (NY)

Information saknas i tjänsten idag, är en önskad utökad informationsmängd. Anledning till varför ett beslut tagits är jätte viktig information för en handläggare. Beslut som leder till att en reducerad utbetalning sker i form av avdrag eller liknande kan bero på omständigheter som gör att individen kan ha haft rätt till annan ersättning. T.ex. om han/hon var sjuk. Sjukfrånvaro kan ge rätt till sjukpenning, men om avdraget eller utebliven utbetalning beror på tex. ogiltig frånvaro (CSN) eller avstängning (A-kassa) så ersätts reduceringen inte med annan ersättning. Information om anledning till beslut skulle minska antal telefonsamtal.

Det saknas lagstöd för att lämna ut denna information idag. Kräver juridisk utredning. Behovet avser: AF, CSN, FK, PM och A-kassorna.

Kanske måste det bli en SDK fråga.”