



Rehanna Ståhlstierna  
Avdelningschef

Trelleborgs kommun,  
Arbetsmarknadsförvaltningen

## Svar på initiativärende

### Bakgrund

Ett klagomål inkommer till ledamöter i nämnden där en arbetssökande beskriver problem i kontakterna med förvaltningen. Med anledning av inkommen skrivelse får förvaltningen i uppdrag av arbetsmarknadsnämnden att se över rutinerna för hantering av försörjningsstöd och bemötande av sökande samt att återkomma till nämnden med förslag till åtgärder senast december 2021.

### Ärendet

Det inkomna klagomålet har diskuterats i verksamheten och utifrån dess innehåll har förvaltningen tagit fram följande åtgärder:

- Fortsatt genomlysning av verksamhetsdelar och system som den sökande kommer i kontakt med i förvaltningen. Syfte är att förenkla och förbättra. ”Kundresan” med Anders Eidergard. Genom att kartlägga den sökandes väg genom förvaltningen kan vi identifiera hinder som den sökande möts av. Vi kan på så vis göra konkreta förändringar. Ett exempel är ett pågående arbete med att förenkla och förtydliga vår e-tjänst och kommunikation.
- Utbildning för ärendehandläggare, arbetsmarknadssekreterare och kundtjänst i samtalsmetodik *Lågaffektivt bemötande* som handlar om hur man tar sig an svåra samtal.
- Systematiska ärendedragningar mellan kollegor och operativ chef
- Systematisera registrering och uppföljning av klagomål med hela arbetsgruppen.
- Ta fram undersökningsmaterial för att löpande mäta på kundnöjdhet med start maj 2022.

### **Förslag till beslut**

Arbetsmarknadsnämnden föreslås godkänna skrivelsen och de föreslagna åtgärderna.

Arbetsmarknadsnämnden föreslås följa upp åtgärderna i juni 2022

Zara Göransson Tosic

Förvaltningschef