

Rehanna Ståhlstierna
AvdelningschefTrelleborgs kommun,
Arbetsmarknadsförvaltningen

Åtgärder kring hanteringen av försörjningsstöd och bemötande – initiativärende (S)

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. Åtgärder föreslogs och beslutades av nämnden december 2021 (AMN 2021-12-13, §143)

Åtgärder och uppföljning

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

- Åtgärd kundresa

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. Detta är ett pågående arbete där flertalet åtgärder har vidtagits.

Uppföljning:

Under våren har ett antal kundresor påbörjats inom förvaltningen, bland annat för olika processer inom ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser. Med fokus på vad de sökande faktiskt gör i dialog/samarbete med oss, vad och hur vi gör inom organisationen och hur vi tar stöd i olika verksamhetssystem/digitala stöd i detta arbete har vi samlat in information om vad som kan förbättras och förenklas i våra respektive verksamheter. Genom att samla in data om upplevelsen och kartlägga resan så detaljerat som möjligt kan vi identifiera och prioritera vilka steg som kan plockas bort eller förenklas/förbättras.

Bland annat har vi identifierat en mängd åtgärder för att förbättra och förenkla vår e-ansökan om ekonomiskt bistånd och hur vi kan minska belastningen på frågor till Kundtjänst genom att tydliggöra vissa delar och information till de sökande.

Vi har bland annat beslutat att införa en sms-tjänst för påminnelse av bokade besök för att minska risken för avslag av sökandes ansökan på grund av brutna planeringar. Denna tjänst kommer att lanseras inom kort.

Förvaltningen kommer även att utbilda sex medarbetare i hantering av e-tjänster för att påskynda detta förbättringsarbete.

I kundresorna ingår även intervjuer med de sökande, där vi även kommer att samla in deras syn på bemötandet från dem som de har varit i kontakt med inom våra verksamheter. Dessa intervjuer kommer att påbörjas i juni 2022.

- **Åtgärd löpande mäta kundnöjdhet**

Ta fram undersökningsmaterial för att löpande mäta på kundnöjdhet med start maj 2022.

Uppföljning:

Genom kundresorna kommer vi att genomföra intervjuer med de sökande där de får beskriva sin väg till ansökan och sin upplevelse av bemötandet vid kontakter. Under två veckor i juni 2022 kommer de som ansöker om försörjningsstöd att följas upp med en intervju från rekryterare. Dessa intervjuer med sökande kommer därefter att genomföras systematiskt framöver.

- **Åtgärd utbildning lågaffektivt bemötande**

Utbildning för ärendehandläggare, arbetsmarknadssekreterare och kundtjänst i samtalsmetodik *Lågaffektivt bemötande* som handlar om hur man tar sig an svåra samtal.

Uppföljning:

Planen var att förvaltningen skulle söka medel för utbildningstillfällen för ovan nämnda medarbetare från Omställningsfonden (KOM-KR). "Hur man hanterar och bemöter kommuninvånare med lågaffektivt bemötande genom olika samtalsmetodiska verktyg". Då det visade sig att flera andra förvaltningar inom kommunen önskade göra detsamma blev detta ett mer omfattande projekt där Arbetsmarknadsförvaltningen samordnade en ansökan från kommunen för ca 700 medarbetare. Ansökan beviljades delvis, att genomföra en pilotutbildning för ca 30 deltagare från olika delar av kommunen.

Utbildningen planeras hållas under hösten 2022.

- **Åtgärd systematiska ärendedragningar**

Systematiska ärendedragningar mellan kollegor och operativ chef

Uppföljning:

Systematiska ärendedragningar sker systematiskt mellan kollegor och operativ chef.

- **Åtgärd systematisk registrering och uppföljning**

Systematisera registrering och uppföljning av klagomål med hela arbetsgruppen.

Uppföljning:

Uppföljning av klagomål sker med respektive arbetsgrupp när klagomål registrerats, det vill säga att de klagomål som inkommit informeras och diskuteras utöver enskilda samtal med den som klagomålet avser.

Zara Tomic
Förvaltningschef
Arbetsmarknadsförvaltningen

Rehanna Ståhlstierna
Avdelningschef
Arbetsmarknadsförvaltningen