



Införande av e-ansökan för fortsatt försörjningsstöd Lägesrapport april 2020

Sammanfattning

Den 2 september 2019 införde socialförvaltningen e-ansökan vid fortsatt försörjningsstöd. Tjänsten ger den som redan har beviljats försörjningsstöd möjlighet att göra sina fortsatta månadsansökningar på datorn eller mobilen. I april 2020 har e-tjänsten 728 användare, vilket utgör 53 procent av samtliga med försörjningsstöd. Rapporten visar att nöjdheten bland de brukare som använder e-ansökan är mycket hög. Brukarna slipper kopiering och resor och e-ansökan uppfattas som enkel att använda. Samtidigt visar rapporten att det finns ett fortsatt behov av information och stöd för att motivera fler till att använda tjänsten.

Ansökan om fortsatt försörjningsstöd med e-ansökan har under första halvåret inte bidragit till kortare handläggningstider. Det är också för tidigt att förvänta sig ett sådant genomslag. Först med införandet av e-ansökan även för nyansökningar, och när cirka 70-80 procent av handläggningen genomförs inom e-tjänsten, bedöms handläggningstiderna kunna kortas.

Bakgrund

Sedan 2017 pågår en digitalisering av försörjningsstödet vid socialförvaltningen genom e-tjänsten *Mitt försörjningsstöd*. I e-tjänsten kan användaren följa och få information om sitt eget ärende. I september 2019 infördes också möjlighet för den som redan har fått beviljat försörjningsstöd att sköta sina fortsatta månadsansökningar via e-ansökan istället för med pappersansökningar. I april 2020 togs nästa steg med möjlighet till e-ansökan även för nya ansökningar. Denna rapport behandlar enbart e-ansökan för fortsatt försörjningsstöd. När termen e-ansökan används menas såldes e-ansökan för fortsatt försörjningsstöd.

Syftet med e-tjänsten är att göra försörjningsstödet enklare och mer tillgängligt för lundaborna samtidigt som förvaltningen får möjlighet att korta handläggningstiderna, öka rättssäkerheten och i

2020-05-04

Diarienummer

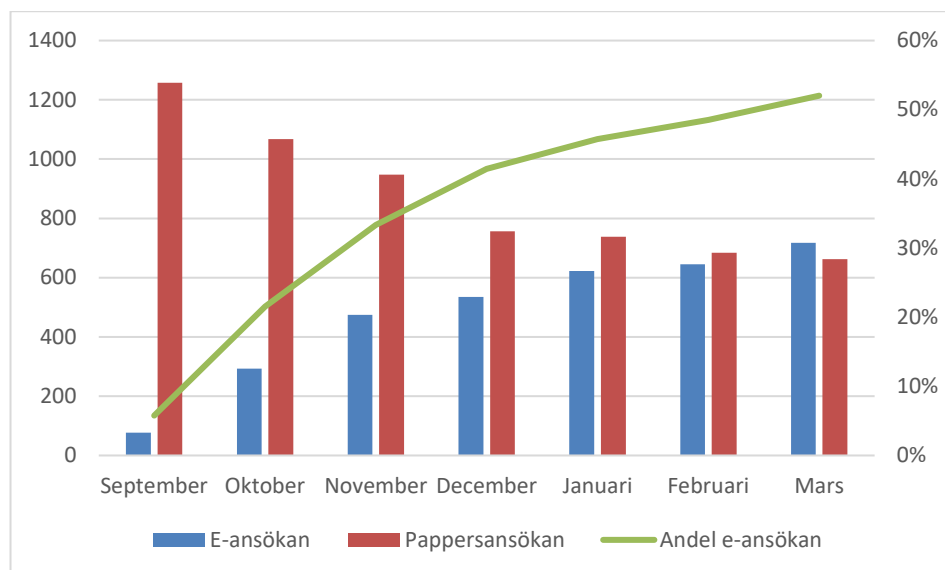
SO 2019/0106

förlängningen kunna lägga mer tid på att arbeta förebyggande med brukarna genom effektivare administration.

Denna rapport är svar på socialnämndens fråga om vilka resultat införandet av e-ansökan fått. Det är inte en utvärdering av själva modellen för e-ansökan eller dess implementering. En sådan utvärdering bör göras när lägre tid har gått. Rapporten har istället fokus på brukarnas upplevelse av användande av tjänsten.

Statistik

I september 2019 när e-ansökan infördes tog arbets- och försörjningsenheten samt 18-24-enheten emot cirka 1 335 ansökningar om ekonomiskt bistånd per månad. Denna första månad använde 6 procent av brukarna e-ansökan. Efter åtta månader, i april 2020, har andelen höjts till 53 procent. Målet är 70 procent användare efter ett år, dvs i september 2020. Nedan redovisas fördelningen mellan e-ansökan och pappersansökan under perioden september 2019 - mars 2020.



Statistiken för webbsidan för försörjningsstöd visar att majoriteten av användare (71 procent) besöker sidan via mobiltelefon. Intervju- och enkätensvaren till denna rapport visar att många använder mobiltelefon även för att fylla i ansökan. Ungefär 15 procent av ansökningarna inkommer under helgerna, vilket kan ses som en fingervisning om huruvida klienterna utnyttjar den ökade tillgänglighet som tjänsten innebär.

2020-05-04

Diarienummer

SO 2019/0106

E-ansökan ur ett brukarperspektiv

Vad tycker brukarna om e-ansökan?

Brukarna har fått möjlighet att dela med sig av sina synpunkter och erfarenheter via intervjuer samt via en webbenkät som legat öppen under mars-april 2020. 21 svar inkom. På grund av sekretess är det inte möjligt att skicka en enkät via e-post till varje brukare som använder tjänsten. Istället har man erbjudits lämna sina synpunkter via en länk på hemsidan. Det innebär betydligt färre svar än vid en regelrätt enkätundersökning. Det är också troligt att det är de brukare som är nöjda med tjänsten som också är mest benägna att svara. Utöver detta har sex slumpvis utvalda personer intervjuats per telefon. Av dessa totalt 27 svarande är 45 procent män och 55 procent kvinnor, majoriteten är 25-50 år, 63 procent har svenska som modersmål.

Sammanfattningsvis visar svaren på en hög grad av nöjdhet med tjänsten, oavsett kön, ålder och modersmål.

- 25 av de 27 svarande har själva de tekniska hjälpmedel som krävs för att använda e-ansökan. De två som saknar egen teknik använder datorer på biblioteket.
- 24 av de 27 svarande tycker det är mycket eller ganska enkelt att förstå och använda e-ansökan.
- 25 av 27 svarande tycker det är enklare att söka sedan e-ansökan infördes
- Hälften av de svarande anger att de ofta behöver kontakta socialförvaltningens handläggare för att få hjälp med ansökan. Hälften behöver aldrig hjälp med ifyllandet.

Det som bedöms som positivt med e-ansökan är att det är snabbt och enkelt, brukarna slipper ta kopior och använda frimärken som kostar pengar samt slipper besöka Kristallen vilket minskar resor. "Det underlättar livet för mig", skriver en svarande. De problem eller brister som brukarna upplever handlar om begränsningar i ansökningssystemet. De saknar t ex en meddelandefunktion samt möjlighet att bifoga dokument i efterhand. Dessa funktioner är nu på väg att införas.

Hur kan användandet av e-ansökan öka?

På blanketten för fortsatt ansökan i pappersform finns en förtryckt påminnelse till brukaren om möjligheten att övergå till e-ansökan. Här ställs också några korta frågor om varför hushållet idag inte använder e-ansökan. Ett slumpvist urval av de som besvarat dessa frågor februari-mars 2020 (151 personer) visar att det finns

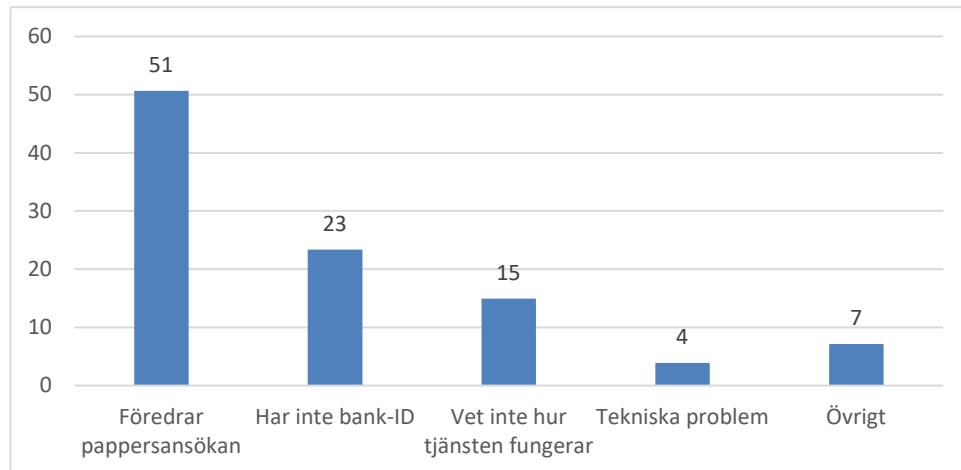
2020-05-04

Diarienummer

SO 2019/0106

anledning för förvaltningen att fortsätta det aktiva arbetet som redan pågår för att öka användandet av e-ansökan, till exempel genom uthållighet och nya pedagogiska former för hur e-tjänsten fungerar.

Orsak till att inte använda e-ansökan. Andel svar i procent:



Not: Under alternativet övrigt anges: har skyddad identitet, saknar dator, psykisk ohälsa, eller att man är förvaltare/god man eller medsökande.

En förutsättning för att använda e-ansökan är tillgång till nödvändig teknik. Det som behövs är smart telefon, läsplatta eller dator samt ett mobilt bank-ID eller annan e-legitimation. De flesta har tillgång till verktyg som behövs, i regel mobiltelefon eller dator. Om detta saknas kan bistånd beviljas efter individuell bedömning högst 1 000 kr till telefon, 1 500 kr till (begagnad) dator eller surfplatta om hushållet ansöker om det.

En andra förutsättning för att välja e-tjänsten är att brukarna nås av information om att tjänsten finns. Förutom det interna informationsarbetet, har e-ansökan även marknadsförts på olika språk och i olika medier, bland annat genom kampanjer med roll-ups och affischer i Kristallens reception samt på bibliotek och andra offentliga mötesplatser. Den nya e-tjänsten har även uppmärksammats i sociala medier och lokalpressen. Socialsekreterarna och medborgarcenter informerar rutinmässigt om tjänsten och samtliga klienter har fått skriftlig information om e-tjänsten per post.

Handläggning av e-ansökan

I Lunds kommun är handläggningen av fortsatt försörjningsstöd uppdelad mellan socialsekreterare och ekonomihandläggare. Socialsekreterarna ansvarar för brukarnas planering mot självförsörjning samt för ansökningar över norm. Det löpande försörjningsstödet (månadsansökningar, beräkningar och

2020-05-04

Diarienummer

SO 2019/0106

utbetalningar) hanteras av ekonomihandläggare. Det är framför allt ekonomihandläggarnas arbetsrutiner som berörts av övergången till e-ansökan för fortsatt försörjningsstöd.

Inför denna rapport har samtliga tolv ekonomihandläggare fyllt i en enkät om hur de upplever brukarnas användande av e-ansökan. De flesta handläggare anser att många brukare saknar tillräcklig kunskap om hur e-tjänsten ska användas, vilket leder till återkommande telefon- och brevfrågor samt begäran om kompletterande underlag från handläggarna.

På frågan om handläggarna upplever att vissa brukare eller grupper av brukare har svårare än andra att använda e-ansökan är flyktinghushåll med bristande språkkunskaper den enda grupp som nämns. Annars handlar det snarare individuella bristande förutsättningar: *"Det är väldigt individuellt. många med språkhinder till exempel är duktiga på att fylla i rätt medans andra lite överraskande inte förstår"*.

De förbättringsinsatser som föreslås handlar därför också om individuellt anpassad information och stöd, t ex erbjudande om fler personliga möten för att hjälpa brukarna att lära sig, öppet hus med personlig support och inte minst uthållighet – att inte ge upp arbetet för att överbrygga de personliga svårigheterna.

Har antalet felaktiga ansökningar förändrats?

I samband med e-ansökan övergick handläggarna från kvittokontroll av varje utgift till stickprovskontroller. Sedan starten tas 80-90 slumpmässiga stickprov per månad bland samtliga ansökningar, totalt cirka 700. Av dessa har ett knappt tiotal visat felaktiga utbetalningar. Dessa beror främst på slarv eller att den enskilde inte förstått hur de ska fylla i ansökan korrekt. Inga felaktigheter har identifierats som fusk eller gått vidare till anmälan om bidragsbrott.

Inte heller i statistiken över bidragsbrott syns någon skillnad från tidigare år. Under perioden september 2019-april 2020 öppnades sju utredningar om misstänkt bidragsbrott, vilket är i stort sett lika många som under samma period de senaste åren.

Ärenden som gäller återkrav öppnas inte enbart utifrån bidragsbrott utan också utifrån andra situationer. Inte heller här sticker statistiken ut under den period e-tjänsten har varit i bruk. Antalet återkrav var 99 under denna period jämfört med 93 samma period året innan.

Det framgår dock inte av statistiken om dessa ärenden om återkrav och bidragsbrott är kopplade till e-tjänsten och övergången till

2020-05-04

Diarienummer

SO 2019/0106

stickprovskontroll. Erfarenheterna från andra kommuner är att digitalisering inte medfört att fler ansökningar varit felaktiga.

Avslutande kommentar

Införandet av e-tjänsten *Mitt försörjningsstöd* och e-ansökan är en del av förvaltningens utveckling mot ökad digitalisering och automatisering av tjänster med riktning mot framtidens socialtjänst. Resultatet av denna lägesrapport visar att införandet av e-ansökan under dessa första åtta månader är på god väg att nå det kvantitativa målet om 70 procents användande inom ett år. Implementeringen och utvecklingsarbetet fortgår och olika arbetsgrupper har bildats för att uppmärksamma och möta de behov av lösningar som uppstår på vägen mot den dag då e-tjänsten är fullt förankrad i verksamheten.

Att gå över till något nytt kan skapa otrygghet och osäkerhet. Det har vi kunnat se i arbetet med denna rapport, både bland medarbetare och brukare. Men vi har också kunnat se entusiasm, nyfikenhet och kreativitet hos medarbetare och ledningsfunktioner för att ta till sig och utveckla det nya digitala arbetssättet. Och bland de brukare som redan använder tjänsten är, som rapporten visar, nöjdheten mycket hög.

Ansökan om fortsatt försörjningsstöd med e-ansökan har under första halvåret inte bidragit till kortare handläggningstider. Orsaken bedöms vara att vissa delar av tjänstens automatiska funktioner försenats samt att det har tagit tid för både brukare och handläggare att använda tjänsten i den omfattning som önskats. Genom införandet av nyansökan som e-tjänst (som skedde den 15 april i år) och när ca 70-80 procent av handläggningen genomförs inom e-tjänsten bedöms handläggningstiderna kunna kortas.

Förvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att med godkännande lägga rapporten till handlingarna.

Annika Pettersson
socialdirektör

Johan Larsson Boström
utvecklingschef

Beslut expedieras till:
Akten.