

Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området

Utredningsrapport

Innehåll

1	Sammanfattning	5
2	Utredningsuppdraget	8
2.1	Uppdraget	8
2.2	Genomförande och omfattning	8
2.3	Avgränsningar	9
2.4	Definitioner och begreppsförklaringar	9
2.4.1	<i>Sociala området</i>	9
2.4.2	<i>Styr- och samverkansmodellen</i>	9
2.4.3	<i>Processägare</i>	10
2.4.4	<i>Kund</i>	10
2.4.5	<i>Bas- och tilläggstjänst</i>	10
3	Ansvarsfördelning sociala området	11
3.1	Stadsdelsnämndernas uppdrag	11
3.2	Socialnämndens uppdrag	11
3.3	Servicenämndens uppdrag	12
3.3.1	<i>Kontaktcenter uppdrag</i>	12
3.3.2	<i>Reglemente, delegation och avtal för servicenämnden</i>	13
3.3.3	<i>Arbetsätt och leverans</i>	14
3.3.4	<i>Kompetens och kvalité</i>	14
3.3.5	<i>Öppettider och system</i>	14
4	Nuläge för kontakt inom sociala området	16
4.1	Kontaktinformation på webben via start.stockholm	16
4.2	Kontakt via telefon med staden, stadsdelsförvaltningarna och externa växeln	16
4.3	Kontakt med Socialrådgivningen	16
4.4	Kontakt via stadens medborgarkontor	17
4.5	Kontakt med socialjouren utanför kontorstid	17
4.6	Kontakt om sociala frågor via Kontaktcenter	17
4.6.1	<i>Äldreomsorgsfrågor</i>	18
4.6.2	<i>Funktionsnedsättningsfrågor</i>	18
4.6.3	<i>Överförmyndarfrågor</i>	18
4.6.4	<i>Övriga kontaktområden</i>	18

5	Behov och möjligheter med en väg in för det sociala området	20
5.1	Kvalitet, strategi och serviceskyldighet	20
5.2	Invånarens behov	20
5.2.1	<i>Rätt till likställd service</i>	20
5.2.2	<i>Rätt hantering av akuta ärenden</i>	21
5.2.3	<i>Tillgänglighet via telefon</i>	21
5.2.4	<i>Digitala kontaktvägar för kundservicetjänster</i>	21
5.3	Stadens interna behov	22
5.3.1	<i>Behov av strukturerad insamling av invånarperspektiv</i>	22
5.3.2	<i>Behov av samlad kvalitetsutveckling</i>	22
5.3.3	<i>God arbetsmiljö och en attraktiv arbetsgivare</i>	22
6	Effektiviseringsvinster med Kontaktcenter som en väg in för sociala frågor	23
6.1	Kostnadseffektivisering inom staden	23
6.2	Statistik och uppföljning av tillgänglighet och kontaktvägar	23
6.3	Rätt kompetens besvarar rätt fråga	24
7	Risker, utmaningar och konsekvenser med Kontaktcenter som en väg in för det sociala området	25
7.1	Effektiviseringspotentialen för en väg in är svårt att påvisa	25
7.2	Minskad effektivitet och otydlig ansvarsfördelning med tilläggstjänst för en väg in	25
8	Rekommendationer om vidare utredningsbehov ur ett socialtjänstperspektiv	26
8.1	Effektiv samordning	26
8.2	Akuta ärenden inom Individ och familj	26
8.3	Underlagsvolym och behov av kontakt med mottagningsgrupper	26
8.4	Utredning av ärendetillhörighet	26
8.5	Kvalitet och kompetens	27
8.6	Brukar och medarbetarbehov	27
8.7	Omvärldsbevakning, digitala lösningar och organisering	27
8.8	Nya socialtjänstlagen 2025	28
9	Rekommendationer om vidare utredningsbehov ur ett kundtjänstperspektiv	29
9.1	Användardriven invånarservice	29

9.1.1	<i>Behovsinventering och analys</i>	29
9.2	Kvalitetsaspekter ur ett kundtjänstperspektiv	30
9.3	Gränssnitt och ansvarsområden	30
9.3.1	<i>Planering för ett genomförande</i>	30
9.3.2	<i>Utvärdering av effekter och vinster</i>	31
9.4	Digitala lösningar för service inom det sociala området	32
10	Övriga rekommendationer	33
11	Slutsatser och förslag	34
11.1	Finansiering, omfattning och avgränsningar	34
11.2	Resursanvändning och kostnadsfördelar	34
11.3	Utredningens förslag	34
11.3.1	<i>Börja med ett avgränsat område</i>	35
11.3.2	<i>Dra lärdom från andra kommuner</i>	35
12	Slutord	36

1 Sammanfattning

Uppdraget att utreda "Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området" tilldelades servicenämnden och socialnämnden som en aktivitet i stadens budget för 2023. Utredningen genomfördes som en förstudie enligt stadens projektmodell och involverade en referensgrupp med representanter från stadsdelsförvaltningarna och stadsledningskontoret. Syftet med utredningen var att analysera och identifiera behov, möjligheter, risker och konsekvenser i samband med ett införande av Kontaktcenter som en väg in för stockholmare inom det sociala området.

Staden har en tydlig ansvarsfördelning inom det sociala området, där stadsdelsnämnderna ansvarar för kommunal service och omsorg inom sina geografiska områden, medan socialnämnden har övergripande ansvar för samordning och likställighet av sociala frågor som sträcker sig över hela staden. Kontaktcenter Stockholm, som är en del av servicenämnden, har i uppdrag att erbjuda information och svara på frågor rörande stadens service och verksamhet.

För invånare finns idag flera olika sätt att kontakta staden inom det sociala området. För att ge en nulägesbild över befintliga kontaktvägar granskade utredningen vilka vägar som finns att tillgå.

Utredningen undersökte även behov och möjligheter med att erbjuda en väg in för stockholmare inom det sociala området, oavsett utförare. Stadens kvalitetsprogram betonar vikten av att utgå från stockholmarnas perspektiv för att erbjuda enkel och enhetlig service. En väg in för sociala frågor skulle kunna förenkla för invånarna genom att öka tillgängligheten och ge lättillgänglig information inom det sociala området oavsett vart de bor. Det är också viktigt att utforska möjligheter med digitala kontaktvägar för ökad självbetjäning och tillgänglighet. Staden behöver kontinuerligt samla in invånarnas synpunkter för att utveckla sin verksamhet, och en väg in kan underlätta detta. Dessutom kan en väg in möjliggöra bättre styrning och kvalitetssäkring av sociala tjänster med fokus på invånarnas behov.

Staden kan effektivisera och dra nytta av samordningsvinster genom att använda Kontaktcenter som utförare av en väg in för sociala frågor. Det kan standardisera processer, minska sårbarhet och öka kvalitet samtidigt som det ger kostnadsfördelar. Staden saknar samlat statistikunderlag och systematisk användning av data om invånarnas kontakter och stadens tillgänglighet. Genom en väg in kan staden samla värdefull statistik och insikter om invånarnas behov. En gemensam funktion med kompetens inom kundservice kan bidra till att resurser används mer effektivt då Kontaktcenter kan hantera enklare administrativa ärenden och ge vägledning. Utredningen identifierar också att avlastning av

administrativa arbetsuppgifter skulle kunna förbättra arbetsmiljön för socialsekreterare och biståndshandläggare, i och med att de blir avlastade.

Förstudien har inte inhämtat statistik från det sociala området då det saknas enhetlig statistik i staden. Bristen på enhetlig statistik kan påverka ett eventuellt genomförande utifrån att det finns en osäkerhet i underlaget som medför att fördelar inte kan beskrivas samt att kostnadseffekter för staden som helhet inte heller med säkerhet kan beräknas.

Utredningen identifierar att en väg in bör ges som en s.k. bastjänst där alla nämnder omfattas av tjänsten. Bastjänster ger bättre samordning och lika hantering inom staden. Om en väg in blir en frivillig tilläggstjänst kan det minska möjligheten till effektivisering och enhetlig service. Det kan även skapa otydlighet och dubbelarbete, vilket försvårar att förväntade synergieffekter uppnås. Dessutom kan det skapa osäkerhet kring ansvarsfördelningen mellan stadsdelsförvaltningarna och Kontaktcenter, vilket kan leda till olika besked för invånare och ökad risk för rättsosäkerhet och avvikelser.

Slutligen presenterar utredningen rekommendationer för vidare utredning ur både ett socialtjänst- och ett kundtjänstperspektiv och ett övrigt perspektiv.

Från ett socialtjänstperspektiv inkluderar rekommendationerna om fortsatt utredning behovet av effektiv samordning inom staden, noggrann hantering av akuta ärenden, användning av samtalsvolymen som grund för utredning, tydliggörande av arbetsrutiner vid oklar ärendetillhörighet, utvärdering av behov av kompetens samt undersökning av både användar- och medarbetarbehov inom socialtjänsten. Dessutom betonas vikten av att studera andra kommuners lösningar och använda digitala verktyg för att förbättra tillgänglighet och service samt anpassning till den nya socialtjänstlagen som är planerad att träda i kraft år 2025.

Från ett kundtjänstperspektiv rekommenderas fortsatt utredning om en användardriven invånarservice, behovsanalys och kontaktinventering för att utveckla service efter invånarnas behov, involvering av invånarnas synpunkter för att förbättra tjänstekvaliteten, analys av ansvarsområden och gränssnitt mellan olika aktörer samt noggrann planering för övergången till en ny servicestruktur. Effekterna av förändringar bör mätas och utvärderas, och digitala lösningar bör användas för att komplettera traditionella kontaktvägar via besök, telefon och e-post.

Utredningen rekommenderar även att staden utforska andra alternativa utförare samt i samband med ett genomförandeuppdrag göra en genomgripande analys av systemfrågor, digitala lösningar, behörigheter och delegationsfrågor oavsett utförare. Utredningen har även identifierat att rekommendationer och behov inför ett genomförandeuppdrag är omfattande. Därför rekommenderas att ett genomförandeuppdrag resursätts i enlighet med uppdragets dignitet.

Slutsatserna och förslagen inkluderar att en samlad väg in för sociala frågor kan öka tillgängligheten till staden, men att ett avgränsat område bör testas innan bredare implementering. Det är också önskvärt att ta lärdomar från andra kommuner som genomfört liknande organisering av en väg in för sociala frågor.

2 Utredningsuppdraget

2.1 Uppdraget

Uppdraget att utreda Kontaktcenter som en väg in för alla stockholmare inom det sociala området gavs till servicenämnden och socialnämnden som aktivitet i 2023 års budget under KF:s mål för verksamhetsområdet *1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst.*

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Service­nämnden ska i samarbete med socialnämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Kontaktcenter som en väg in för alla stockholmare inom det sociala området	2023-01-01	2023-12-31

2.2 Genomförande och omfattning

Utredningsuppdraget har genomförts som en förstudie i enlighet med stadens projektmodell. Förstudien har haft en styrgrupp med representanter från serviceförvaltningen, socialförvaltningen och en stadsdelsförvaltning. Förstudien har letts av en projektledare från serviceförvaltningen med en arbetsgrupp bestående av medlemmar från serviceförvaltningen och socialförvaltningen.

Utredningen har haft en referensgrupp bestående av enhetschefer inom individ och familjeomsorgen på stadsdelsförvaltningarna samt representation från stadsledningskontoret med strateg från kommunikations- och omvärldsavdelningen och controller för sociala området från välfärdsavdelningen.

Verksamhetsrådet för Kontaktcenter har som processägare konsulterats gällande avgränsningar och omfattning (för definitioner se avsnitt 2.4. Definitioner och begreppsbeskrivningar). Det stadsövergripande nätverket för avdelningschefer inom individ och familjeomsorgen och beställarfunktionerna har lämnat synpunkter på utredningens omfattning och områden som utredningen har beaktat.

Följande områden har utretts:

- Översiktligt beskriva nuläget för invånarens kontakt i sociala frågor och ansvarsfördelning för mottagande av frågor i staden
- Identifiera behov och möjligheter med en väg in för sociala frågor
- Identifiera effektiviseringsvinster, risker, utmaningar och konsekvenser med Kontaktcenter som en väg in för sociala frågor
- Förslag och rekommendationer för vidare utredning

Följande två områden avsågs ingå i utredningen men har inte utretts på grund utav fler anledningar (se avsnitt 11.1 Finansiering, omfattning och avgränsningar för mer information):

- I samverkan med stadsledningskontoret exemplifiera finansiering och kostnader för eventuellt genomförande baserat på beslutad prismodell för Kontaktcenters uppdrag
- Specificera omfattning och avgränsningar för eventuellt genomförande

2.3 Avgränsningar

Utredningen har tagit fasta på budgetuppdraget att specifikt utreda Kontaktcenter som utförare för en väg in för alla stockholmars sociala frågor. Risker, konsekvenser och effektiviseringsvinster är därför identifierade i förhållande till specifikt Kontaktcenter som utförare. Det kan inom staden finnas andra möjliga utförare för uppdraget. Förslag om vidare utredningsbehov gällande andra möjliga lösningar och utförare och för en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området ges under avsnitt 10 Övriga rekommendationer.

Vidare har utredningen utrett generella behov och möjligheter med att införa en väg in för stockholmarnas sociala frågor i Stockholms stad. Risker, utmaningar och konsekvenser för att samla alla sociala frågor till en väg in, oavsett utförare, har inte utretts. Andra lösningar och möjliga utförare kan med fördel utredas i en utvidgad utredning, se avsnitt 10 Övriga rekommendationer.

Systemfrågor, behörigheter och delegationsfrågor har en väsentlig betydelse för kvalitet och rättssäkerhet för den enskilde och verksamheterna. Utredningens rekommendation är därför att göra en genomgripande analys av dessa områden innan ett eventuellt beslut fattas om genomförande av en väg in för sociala frågor oavsett utförare, se avsnitt 10 Övriga rekommendationer.

2.4 Definitioner och begreppsförklaringar

2.4.1 Sociala området

Utredningen har förhållit sig till en bred definition av det sociala området och definierat det som alla de frågor som stadsdelsnämnderna ansvarar för gällande individ- och familjeomsorg och socialpsykiatri, se uppställning av uppdrag under 3.1 Stadsdelsnämndernas uppdrag.

2.4.2 Styr- och samverkansmodellen

En del i styrningen av serviceförvaltningens uppdrag utgörs av styr- och samverkansmodellen. I modellen ingår tjänstepersoner från kommunstyrelsen och serviceförvaltningen som i uttalade forum hanterar styrning, uppföljning och utveckling av serviceförvaltningens uppdrag.

Detta sker inom ramen för kommunfullmäktiges och servicenämndens fattade beslut. I styr- och samverkansmodellen ingår det strategiska rådet, verksamhetsrådet och beredande fora. Under 2023 pågår en revidering av styr- och samverkansmodellen i sin helhet.

2.4.3 Processägare

Den avdelning på stadsledningskontoret som övergripande leder och samordnar serviceförvaltningens roll inom det aktuella verksamhetsområdet. För kontaktcentertjänsterna är det välfärdsavdelningen på stadsledningskontoret.

2.4.4 Kund

Beställande och betalande förvaltningar och bolag av Kontaktcenters tjänster.

2.4.5 Bas- och tilläggstjänst

Bastjänst innebär en tjänst hos serviceförvaltningen som enligt beslut av kommunfullmäktige är en obligatorisk tjänst som alla nämnder omfattas av. De obligatoriska bastjänsterna ska bidra till en samordnad och lika hantering inom staden och ge skalfördelar som sparar stadens resurser.

Tilläggstjänst är en frivillig tjänst som nyttjas genom tecknande av ett tilläggsavtal mellan serviceförvaltningen och kund.

3 Ansvarsfördelning sociala området

3.1 Stadsdelsnämndernas uppdrag

Stadsdelsnämnderna har ansvar för kommunal service och omsorg för dem som bor i stadsdelsområdet och stadsdelsförvaltningarna arbetar på uppdrag av respektive nämnd.

Inom verksamhetsområdet individ- och familjeomsorg utreder och bedömer stadsdelsförvaltningarna individers behov av olika stödinsatser samt vård och behandling enligt gällande lagar och förordningar. Flertalet stadsdelsförvaltningar tillhandahåller även egen utförarverksamhet.

Enligt stadens budget omfattar området individ- och familjeomsorg inklusive socialpsykiatri följande uppdrag:

- biståndsbedömning
- insatser för vuxna med missbruksproblematik
- insatser för barn och unga
- insatser för personer med psykisk funktionsnedsättning
- insatser för personer i hemlöshet
- insatser för personer utsatta för våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck
- föräldrastöd
- insatser för personer som är på väg att radikaliseras till eller är en del av våldsbejakande miljöer samt personer som drabbats av extremism
- kris- och katastrofberedskap samt beredskap för psykosocialt omhändertagande vid kris.

3.2 Socialnämndens uppdrag

Socialnämnden har som uppdrag att ansvara för stadsövergripande sociala frågor rörande individ- och familjeomsorg, samt omsorg om personer med funktionsnedsättning inklusive socialpsykiatri i Stockholms stad.

Nämnden ska samordna, utveckla och följa upp socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning i staden, vilket ska ske i nära dialog med stadsdelsnämnderna. Socialnämnden arbetar för att värna likställighet i stadens socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Socialnämnden har ansvar för stadsövergripande sociala frågor och frågor som rör drog- och brottsprevention, tillståndsgivning och tillsyn enligt alkohollagen, samt kompetensutveckling och stadens forsknings- och utvecklingsverksamhet inom socialtjänstens område.

Socialförvaltningen genomför socialnämndens beslut vilket innefattar att tillhandahålla stadsövergripande verksamhet som boenden och

behandlingsinsatser, hemlöshetsmottagning, socialjour och uppsökarverksamhet.

Socialförvaltningen ansvarar för att ta emot nyanlända vuxna och barnfamiljer med uppehållstillstånd som anvisats till Stockholm för bosättning, samt för ensamkommande barn.

Vidare har socialförvaltningen ansvar för att ta fram riktlinjer och handlingsplaner inom socialtjänstens områden och utreder och genomför uppdrag i budget. Socialförvaltningen ska bidra till att utveckla stadens samarbete med civilsamhället och till forskning och utveckling inom socialtjänst- och funktionshinderområdet.

Socialförvaltningen handlägger även beslut om serveringstillstånd i Stockholm och har tillsyn av restauranger och andra verksamheter som innehar serveringstillstånd.

3.3 Servicenämndens uppdrag

Servicenämndens uppdrag är att effektivisera stadens administrativa funktioner. Detta ska leda till sänkta kostnader för stadens nämnder eller bolag till förmån för kärnverksamheterna. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Servicenämnden får inga anslag i stadens budget utan finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster är avgiftsfinansierade och utgår från självkostnad.

Serviceförvaltningen består av sju verksamhetsområden varav ett är Kontaktcenter Stockholm.

3.3.1 Kontaktcenter uppdrag

Kontaktcenter har uppdraget att ge stadens invånare snabb och enkel information, vägledning och support om stadens service och verksamhet.

Stockholmarna kan vända sig till Kontaktcenter med frågor om stadens verksamhet och service och får här allmän information och vägledning om exempelvis regelverk, fakturafrågor, var i staden ansvaret för specifik fråga finns eller vart denne ska vända sig för enskild hjälp.

Kundservicen kan även innefatta support, stöd vid inloggning, felsökning samt vid felanmälan av stadens digitala invånartjänster.

Till Kontaktcenter hör också enheten webb- och kommunikationsstöd som erbjuder tjänster inom kommunikation och webb till stadens förvaltningar och bolag.

Kontaktcenter startade 2008 med Äldre direkt för äldreomsorgsfrågor som en bastjänst.

Bastjänster hos Kontaktcenter ska ge invånarna en väg in till staden och tillgång till en enkel och tillgänglig service på lika villkor. Idag finns följande av beslutade obligatoriska bastjänster:

- Äldre direkt (2008)
- förskolefrågor (2009)
- allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt (2010)
- support gällande inloggning för e-tjänster (2011)
- skol- och förskolefrågor inklusive sommarkoloniverksamhet (2012)
- frågor gällande funktionsnedsättning (2013).

Vidare har Kontaktcenter via frivilliga tilläggsavtal ytterligare cirka 15 uppdrag till som t.ex. avseende överförmyndarfrågor, boendeparkering och bygglov.

3.3.2 Reglemente, delegation och avtal för servicenämnden

Servicenämnden fullgör enligt reglementet genom Kontaktcenter (Kommunal författningssamling för Stockholm, Stadsledningskontoret 2022:20) vissa socialtjänstuppdrag på uppdrag av stadsdelsnämnderna. Kontaktcenter har ingen myndighetsutövning och är inte en instans i förlängning av stadsdelsförvaltningarna. Kontaktcenter, tillhandahåller information, vägledning och support utifrån beslutade serviceavtal. Avtalen och processgränssnitten arbetas fram tillsammans med kunderna och dessa specificerar omfattning av uppdragen, ansvar, servicenivåer, gränssnitt och mandat.

Serviceavtal och prislista beslutas årligen av servicenämnden för de av fullmäktige beslutade obligatoriska bastjänsterna. För frivilliga uppdrag upprättas avtal om tjänster med varje beställande kund. Gränssnitt, priser och tjänster utvecklas i samverkan med processägaren inom stadsledningskontoret. Priset för både obligatoriska och frivilliga uppdrag och tjänster baserar sig på självkostnadsprincipen och stadens regler för ekonomisk förvaltning.

För närvarande pågår ett projekt för att se över prissättning och styrmodell för Kontaktcenters samtliga kundserviceuppdrag i syfte att förtydliga Kontaktcenters roll och uppdrag i staden och för att ge bättre förutsättningar vid nya och förändrade uppdrag.

Genom Kontaktcenters uppdrag och via delegation har Kontaktcenters servicehandläggare tillgång till stadsdelsnämndernas dokumentation och aktuella verksamhetssystem. I enlighet med gällande rätt får sådan tillgång endast utnyttjas i den utsträckning det krävs och är avtalat för arbetet.

Behörigheten avser s.k. ”tittbehörighet” och handläggaren förmedlar endast information till invånaren enligt överenskommet gränssnitt och arbetssätt. Syftet är att avlasta förvaltningarna och effektivisera stadens

administration samt att invånaren enkelt ska få information. Det kan för äldreomsorgen t.ex. avse information om aktuell utförare, uppgift om annan räkningsmottagare eller aktuell kö-status för dagverksamhet.

Kontaktcenter har även uppdrag att enligt av kommunfullmäktige beslutad fördelningsmodell verkställa fördelningen mellan stadsdelsnämnderna av inkomna ärenden från annan kommun avseende ansökningar om särskilt boende.

3.3.3 Arbetsätt och leverans

Kontaktcenter besvarar största delen av invånarnas frågor vid första kontakten, i snitt cirka 70 procent. Servicehandläggarna har avsedd kompetens för att besvara ärenden direkt, eller att hänvisa till rätt instans inom staden eller annan myndighet.

Kontaktcenter har ett etablerat arbetsätt med multikompetens inom tre huvudområden; Skola, Samhällsbyggnad och Sociala frågor. Multikompetens innebär att invånaren kan få svar på flera frågeställningar vid samma kontakt. Genom uppdraget Stockholm Direkt besvaras övriga frågor som stadens externa växel inte kan hantera, eller när invånarna inte vet vart de ska vända sig. Kontaktcenter har även uppdrag att ge handhavandesupport för de av stadens e-tjänster som är publicerade på stadens webbsida.

3.3.4 Kompetens och kvalité

Servicehandläggarnas profession är kundservice och målet är ett gott bemötande och hög tillgänglighet med fokus på invånarens behov. Uppdraget kräver bred övergripande kunskap om uppdragsområdet och om andra myndigheters service och ansvar som t.ex. Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan. Servicehandläggare får kundserviceutbildning och kontinuerlig coachning för väl avvägda kundärenden i enlighet med kunden överenskomna gränssnitt om ansvaret för sakfrågan. Kompetenskravet för en servicehandläggare är främst god kundservicekompetens men det är meriterande med erfarenhet av t.ex. det sociala området.

Kontaktcenter arbetar kontinuerligt i samråd med kunderna för att säkerställa hög kvalité i service, vägledning och information till stadens invånare. Kontaktcenters kundnöjdhet år 2019-2022 var i snitt 84 procent, vilket mäts i kontinuerliga kundundersökningar via telefon.

3.3.5 Öppettider och system

Kontaktcenter har enligt avtal med kunderna följande öppettider: vardagar kl. 08.00-16.30 (fredag kl. 16.00), under maj-aug vardagar kl. 08.00-16.00 (fredag kl. 15.00). Under dessa tider är alla inkommande linjer bemannade med kompetens att besvara samtliga ärenden.

Kontaktcenter har via de befintliga uppdragen tillgång till stadens ekonomi- och verksamhetssystem som bl.a. Unit4 (Agresso) för fakturafrågor, Paraplysystemet för sociala området och Barn- och elevregistret (BER) för skolområdet.

4 Nuläge för kontakt inom sociala området

4.1 Kontaktinformation på webben via start.stockholm

Via start.stockholm på webben finns information om socialtjänstens olika ansvarsområden och stadens insatser, utbud och ansvariga. Via ”Hitta ditt ämne” kan invånaren välja område och klicka sig fram via olika länkar.

Här finns även kontaktuppgifter till stadsdelsförvaltningarna och verksamheterna inom respektive område, uppgifter om öppettider, övergripande information och adresser till funktionsbrevlådor, olika e-tjänster samt en chattfunktion för rådgivning på nätet.

4.2 Kontakt via telefon med staden, stadsdelsförvaltningarna och externa växeln

När invånaren vill kontakta staden via telefon sker det vanligen via stadens externa växel som för närvarande hanteras av Telia/Coor och är placerad i Borlänge. Staden har 45 växelnummer och växeln hänvisar och kopplar invånaren till respektive stadsdelsförvaltning, ansvarig instans eller tjänsteperson. Varje stadsdelsförvaltning har en egen ingång och organisation för att ta emot externa samtal både från växeln och från invånaren direkt.

Stadsdelsförvaltningarnas organisation för att ta emot samtal inom det sociala området ser olika ut. Det finns lösningar med både telefonslingor och svarsgrupper som bemannas med medarbetare från individ- och familjeomsorgen. Telefontiderna skiljer sig åt men samtliga har en jourtelefon under kontorstid. Övrig tid hänvisas den enskilde med sociala frågor till socialjouren.

4.3 Kontakt med Socialrådgivningen

Socialförvaltningens funktion Socialrådgivning via telefon är en stadsövergripande rådgivningsfunktion. Socialrådgivningen får cirka 100 samtal i veckan och nås via direktnummer eller en funktionsbrevlåda samt finns på nätet som en chattfunktion.

Invånare kan vända sig dit med allmänna frågor om socialtjänst, t ex om ekonomiskt bistånd och även anonymt. Socialrådgivare ger allmänna råd eller stöd om olika frågor inom det sociala området. Funktionen startade som ett komplement till socialrådgivning på nätet i samband med Covid-19 pandemin. I de fall det ringer invånare som redan har en kontakt med handläggare på en stadsdelsförvaltning hänvisas denne dit.

Socialrådgivningen har öppet måndag–onsdag kl. 8.00–15.30, fredag kl. 8.00–14.30 och lunchstängt kl. 12.00–13.00.

Socialrådgivning på nätet erbjuder även kontakt via en chattfunktion för både barn, ungdomar och vuxna. Syftet med rådgivningen på nätet är att öka tillgängligheten. Genom chattfunktionen på nätet erbjuds fler

kontaktytor för invånarna med ambitionen att nå personer som idag drar sig för att kontakta socialtjänsten. Socialrådgivning på nätet syftar även till att avlasta stadsdelsförvaltningarna och frigöra resurser för arbete med mer komplicerade socialtjänstfrågor.

Chatten är öppen halvtid måndag- tisdag och torsdag-fredag och har lunchstängt kl. 12.00–13.00.

4.4 Kontakt via stadens medborgarkontor

Inom främst ytterstadens stadsdelsförvaltningar finns för närvarande tio medborgarkontor som via besök besvarar frågor om stadens verksamhet eller annan offentlig verksamhet. Här ges råd, upplysning och generell information samt hjälp med att fylla i blanketter m.m. Kontoren bemannas av bland annat samhällsvägledare med kunskaper om stadsdelsområdet, staden och samhället i stort. Medborgarkontoren fungerar som en ”förlängning” av stadsdelsförvaltningarnas verksamhet och varje stadsdelsförvaltning organiserar sitt kontor utifrån identifierade behov. Inom tre stadsdelsförvaltningar utreds även ansökningar om färdtjänst av medborgarkontoren.

4.5 Kontakt med socialjouren utanför kontorstid

Socialjouren ansvarar för socialtjänstens insatser vid akuta sociala problem utanför kontorstid. Jouren har öppet dygnet runt årets alla dagar. Socialjouren har särskilt uppdrag gällande till barnens behov av skydd och bistånd. Socialjouren ansvarar även för den akuta psykosociala krisberedskapen i Stockholms stad samt för att berörd stadsdelsförvaltning aktiveras.

4.6 Kontakt om sociala frågor via Kontaktcenter

Idag används Kontaktcenters huvudnummer som stadens allmänna kontakthanvisning på webben under *Kontakta oss*. Via ett talsvar ges kontaktalternativen; Sociala frågor, Skolfrågor, Samhällsbyggnadsfrågor och Övriga frågor. Om invånaren inte vet vad den vill fråga om, vart frågan tillhör eller om växeln inte kan hjälpa invånaren, så hänvisas även invånaren till Kontaktcenters huvudnummer och kontaktalternativet Övriga frågor.

I de fall invånarens fråga avser sociala frågor som Kontaktcenter inte har uppdrag att svara på, som exempelvis ekonomiskt bistånd, missbruk och beroendeproblematik eller familjerätt, så hänvisar Kontaktcenter tillbaka till växeln och till den stadsdelsförvaltning eller instans som har ansvaret för invånaren eller frågan. Kontaktcenter har inte möjlighet att koppla invånaren inom staden utan invånaren får då ringa på nytt till växeln för att sedan kopplas till rätt instans eller den stadsdelsförvaltning som denne tillhör.

4.6.1 Äldreomsorgsfrågor

Via Äldre direkt inom Kontaktcenter får stockholmarna information och vägledning om frågor som rör hela äldreomsorgsområdet inom Stockholms stad. Äldre direkt får cirka 2200 ärenden i veckan. Äldre direkt har inget myndighetsansvar utan förmedlar kontakt till berörd stadsdelsförvaltning i ärenden där biståndsbedömning, handläggning och direktkontakt krävs.

Äldre direkt har i uppdrag att informera inom följande områden

- Hemtjänst
- Boendeformer
- Fördelning av utomkommunala ansökningar till särskilt boende
- Dagverksamhet och träffpunkter
- Ledsagning
- Trygghetslarm
- Fakturor och avgifter
- Färdtjänst och riksfärdtjänst
- Anhörigstöd
- Vaktmästarservice
- Bostadsanpassning
- Frågor som rör heminstruktörernas arbete

4.6.2 Funktionsnedsättningsfrågor

Kontaktcenter informerar invånare i frågor som rör funktionsnedsatta i Stockholms stad och hanterar i snitt 375 ärenden gällande funktionshinderfrågor per vecka. I samarbete med stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter inom Funktionsnedsättning och socialpsykiatri förmedlas kontakt till rätt funktion som biståndshandläggare eller ansvarig utförare. Kontaktcenter informerar och vägleder om insatser som hemtjänst, boendeformer och sysselsättning samt hur man överklagar beslut, eller till andra instanser som regionen eller Försäkringskassan.

4.6.3 Överförmyndarfrågor

Kontaktcenter har uppdrag från överförmyndarnämnden att vara en väg in för invånarna gällande frågor om god man, förvaltare eller förmyndare och förmedlar kontakt till överförmyndarnämnden i Stockholm. Kontaktcenter hanterar i snitt 625 ärenden per vecka gällande överförmyndarfrågor. Kontaktcenter utfärdar även förvaltarfrihetsbevis.

4.6.4 Övriga kontaktområden

Kontaktcenter hanterar årsvis cirka 450 000 ärenden via telefon (73 procent) samt e-post och brev. Kontaktcenter har enligt delegation från Trafikkontoret uppdraget att handlägga och utfärda parkeringstillstånd för rörelsehindrade. Vidare besvarar Kontaktcenter frågor gällande barn och

vårdnadshavare genom de av fullmäktige beslutade uppdragen gällande förskola, samt kollo och skola (grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola anpassad skola och anpassad gymnasieskola). Samma gäller för de frivilligt avtalade uppdragen om kulturskola samt vårdnadshavarsupport för Skolplattformen.

5 Behov och möjligheter med en väg in för det sociala området

I detta avsnitt beskrivs generella behov och möjligheter med en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området oavsett utförare.

5.1 Kvalitet, strategi och serviceskyldighet

Stadens kvalitetsprogram utgår från stockholmarnas fokus som ska vara utgångspunkt för stadens utvecklings- och förbättringsarbete. Arbetet ska basera sig på målgruppers perspektiv för att få en förståelse för deras uttalade och outtalade behov. Vidare sägs i kvalitetsprogrammet att staden behöver förenkla för stockholmare och näringsliv i mötet med staden och säkerställa likställigheten i stadens service och tjänster.

I enlighet med förvaltningslagen och myndigheternas serviceskyldighet ska en myndighet säkerställa att den enskildes kontakter är smidiga och enkla. Alla har rätt att få service via telefon eller besök utan krav på e-postadress eller e-legitimation. Enkel och lättillgänglig kommunal service via telefoni kommer att vara nödvändig under överskådlig framtid även vid utveckling av fler och nya effektiva och säkra digitala lösningar.

Stadens förvaltningar och bolag har en gemensam utmaning till förnyelse och en samlad strategi för hur invånarna ska kunna erbjudas enkel, snabb och tillgänglig service på lika villkor oberoende av hjälpbehov eller var i staden de bor. En förstudie om en gemensam kontaktstrategi är genomförd och ett arbete för framtagande av en strategi pågår under ledning av stadsledningskontoret.

Det är stockholmarnas fokus och användarresor som bör styra utformningen av en sådan samlad strategi. Ett uttalat och beslutat serviceåtagande med rekommenderade öppettider och servicegarantier skulle kunna utgöra ett stöd och leda till en större likställighet i servicen för alla stockholmare. Att ta fram och kommunicera tydliga kanaler för att lämna synpunkter och/eller klagomål skulle kunna bidra till stockholmarnas upplevelse att staden lyssnar och beaktar den enskilde.

5.2 Invånarens behov

5.2.1 Rätt till likställd service

Stockholm stad har i nuläget en differentierad organisation och hantering av kontaktvägar in till stadens förvaltningar. Med så pass många kontaktvägar och instanser finns det risk för att likställighetsprincipen inte uppnås och att den enskilde stockholmaren inte hittar rätt instans för sin fråga.

En större likställighet skulle kunna uppnås med en väg in för sociala frågor, eftersom invånarna skulle få samma service och tillgänglighet

oavsett var i staden de bor. Om de dessutom fick möjlighet att få svar på flera sociala frågor vid samma kontakttillfälle borde det kunna leda till en högre tillgänglighet, invånarnöjdhet och en effektivare hantering än flera kontakter till olika instanser.

5.2.2 Rätt hantering av akuta ärenden

Invånarnas behov av stöd i sociala situationer gäller alla åldrar och livssituationer och kontakterna är ofta av akut art. Många situationer kräver att invånaren direkt får prata med en handläggare och få akut hjälp. Detta gäller exempelvis orosanmälan för barn och ungdom, våld i nära relationer, avhoppverksamhet eller ekonomisk nödhjälp.

Avgörande för tillgängligheten är att kontaktvägar till staden är enkla och stabila när frågan avser orosanmälan eller tvångsåtgärder. När en fråga snabbt behöver hanteras hos rätt instans inom staden får det inte komma an på att den enskilde invånaren ska kunna stadens organisation, eller ha kontaktvägar till enskilda handläggare. Kontaktvägen ska vara säkerställd och allmänt känd, både inom staden och för invånarna. Genom en väg in till staden kan detta förenklas.

Särskilt svåra kan konsekvenserna vara när det handlar om barn, eller att barn kontaktar staden. Om inte stadens kontaktvägar är enkla och med god tillgänglighet, samt att ansvarsfördelning är tydlig, riskerar hjälpen att försvåras eller utebli. För en person i akut nöd eller som mår dåligt, behövs en enkel väg till stadens som är stabil, pålitlig och snabb. Den som hanterar frågan behöver ha rätt kompetens och kunskap, det är inte minst viktigt som tillitsskapande åtgärd.

5.2.3 Tillgänglighet via telefon

Det sociala området är idag allt mer komplext, där flera olika instanser och intressenter är inblandade. Invånaren kan uppleva det svårt att hitta rätt inom staden med sitt behov eller frågeställning. En gemensam väg in via telefon kan antas ge en ökad tillgänglighet för invånarna till staden. Invånaren kan vid första kontakten få rätt information, vägledning eller hänvisning till korrekt instans inom och utanför staden. Kontaktvägen blir enklare, kortare och snabbare när invånaren inte kopplas vidare via ett av stadens växelnummer och slipper förhålla sig till olika telefontider och direktnummer.

5.2.4 Digitala kontaktvägar för kundservicetjänster

Kundservicetjänster digitaliseras i snabb takt vilket medför en stor effektiviseringspotential. Exempelvis kan ärenden lösas av invånaren själv när denne själv önskar, även utanför kontorstid via online lösningar som exempelvis Mina sidor eller en e-tjänst.

I stadens kvalitetsprogram lyfts det fram att det finns en förväntan från våra målgrupper att stadens tjänster och service ska förändras i samma

takt som samhället i övrigt. De digitala kontaktvägarna möjliggör eftersträvansvärd förenkling och effektivisering.

5.3 Stadens interna behov

5.3.1 Behov av strukturerad insamling av invånarperspektiv

För att säkerställa en lyhörd och strukturerad verksamhetsutveckling samt möjliggöra ständiga förbättringar och för att möta invånarens aktuella behov behöver staden kontinuerligt samla in aktuell information. Genom en samlad väg in underlättas övergripande faktainsamling och staden kan hålla sig à jour med invånarens behov både på kort och på lång sikt. En väg in har potential att användas för att kontinuerligt utveckla till exempel stadens webbplats och externa kommunikation avseende det sociala området.

5.3.2 Behov av samlad kvalitetsutveckling

För staden kan en gemensam väg in ge en möjlighet till samlad information om invånarens behov och därmed bättre samordnad styrning, förtydligade former för uppföljning och jämförelser av frågor inom det sociala området. Därtill kan en strukturerad uppföljning, utveckling och kvalitetssäkring av befintliga och nya tjänster inom det sociala området enklare genomföras med ett stärkt invånarperspektiv.

5.3.3 God arbetsmiljö och en attraktiv arbetsgivare

Enligt handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare 2019-2022 är det en fördel att särskilja delar av det administrativa arbetet från det sociala arbetet. Telefonsamtal för en socialsekreterare är ofta en del av det ordinarie klientarbetet, utrednings- och/eller motiveringsarbete. En avlastning för socialsekreterare skulle dock kunna vara att minska ner på samtal som enbart handlar om information och/eller praktiskt vägledning.

Med en gemensam väg in för sociala frågor i staden kan en enskild handläggare med socionom utbildning få mer tid för att utöva sin expertis. Till exempel kan mer tid läggas på individnära insatser, strategiskt arbete, utredningar och analyser. Det kan även frigöra utrymme för avancerade arbetsuppgifter och kompetenshöjande insatser som kan bidra till ökad motivation, ett hållbart arbetssätt och en bättre arbetsmiljö på kort och lång sikt. Detta kan även bidra till att staden är en attraktiv arbetsgivare som lättare kan behålla medarbetare vilket ger en kontinuitet i bemanningen som är kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar.

6 Effektiviseringsvinster med Kontaktcenter som en väg in för sociala frågor

6.1 Kostnadseffektivisering inom staden

Den samhällsekonomiska situationen visar på att lågkonjunktur och högt kostnadstryck gör det ännu viktigare att prioritera att skattemedel används till invånarnära verksamhet. Utifrån dagens ekonomiska förutsättningar behöver staden i högre utsträckning nyttja samlade resurser på mest effektiva sätt och ta vara på samordningsvinster där så är möjligt.

Tydligt fokus på kostnadseffektivitet inom staden kan även accelerera övergången till digital hantering, men även andra samordningseffekter är väsentligt att överväga i dagens ekonomiska läge.

Effektivisering handlar även om att standardisera och kvalitetssäkra processer och arbetssätt. Att nyttja Kontaktcenters tjänster kan ge möjlighet till skalfördelar och synergier för staden som helhet genom att kunna dra nytta av serviceförvaltningens enhetliga arbetssätt, rutiner och servicekompetens. Det ger också förutsättningar för kvalitetssäkring och lika hantering. Att Kontaktcenter ansvarar för första kontakten i serviceprocessen kan skapa minskad sårbarhet och minskat personberoende då flera medarbetare delar på arbetsuppgifterna.

Att använda Kontaktcenter och serviceförvaltningens tjänster kan innebära ökad kvalitet samt kostnadsfördelar för staden sett ur ett koncernperspektiv.

6.2 Statistik och uppföljning av tillgänglighet och kontaktvägar

I den förstudie som stadsledningskontoret genomfört gällande en kontaktstrategi för staden konstateras att staden saknar systematik kring användningen av information och data som idag samlas kring invånarnas kontakter som t.ex. via Kontaktcenter eller Trafikkontoret eller hos stadsdelsförvaltningarna. Generellt inom staden redovisas inte uppföljning och statistik kring graden av tillgänglighet i kundkontakter eller invånarnas upplevelse av tillgänglighet. Det redovisas inte samlad statistik över samtalsvolym, bemanning av jourtelefoner, kostnad för resurser för jourgrupper o.s.v.

Inom vissa områden finns brukarundersökningar som visar om invånare och brukare är nöjda eller har andra önskemål om leveransen.

En systematisk insamling och hantering av insikter om invånarnas förutsättningar och behov som staden kan få via en gemensam kanal för sociala frågor skulle kunna ge staden värdefullt dataunderlag för analys och möjlighet till utveckling av stadens service.

6.3 Rätt kompetens besvarar rätt fråga

Med en samlad funktion för information och vägledning för hela staden med både sakkunskap och kundservicekompetens borde de totala resurserna kunna användas effektivare. Socionomer inom socialtjänsten har specialkompetens för individnära insatser, för bedömning av enskilda behov och för att möta den enskilde i komplexa kontexter.

Servicehandläggare är specialiserade för att i väl avvägda samtal ge invånaren information eller vägledning. Dessa kompetenser kan komplettera varandra kring invånarens behov av service inom det sociala området

Förutom information och vägledning kan Kontaktcenter även avlasta stadsdelsförvaltningarna med enklare administrativa ärenden inom det sociala området som inte kräver myndighetsbeslut. Exempelvis är det vanligt att en kommuns kontaktcenter t.ex. informerar om vad som gäller vid ansökan om ekonomiskt bistånd och samtidigt ger vägledning som förberedelse av ansökan samt bokar tid med en handläggare.

7 Risker, utmaningar och konsekvenser med Kontaktcenter som en väg in för det sociala området

7.1 Effektiviseringspotentialen för en väg in är svårt att påvisa

Som konstaterats saknas samlad statistik för uppföljning av tillgänglighet på telefon och väntetider för staden generellt och inom det sociala området. Jämförelser för att påvisa effektiviseringsvinster för tillgänglighet, likvärdig service och kostnadsbesparingar är svåra att göra med det underlag som är tillgängligt idag. Det gör det svårt att beskriva ett nuläge i ekonomiska termer och därmed att beräkna en förväntad effektiviseringspotential med att införa Kontaktcenter som en väg in för det sociala området, i jämförelse med dagens arbetssätt och organisation. Att förväntad ekonomisk effektivisering inte kan beräknas fullt ut kan påverka en framtida implementering negativt då fördelarna ekonomiskt och administrativt inte tydligt kan beskrivas för invånaren och kunderna.

7.2 Minskad effektivitet och otydlig ansvarsfördelning med tilläggstjänst för en väg in

Serviceförvaltningen samordnar ett stort antal tjänster gemensamma för hela staden. Erfarenheten från flertalet implementeringar av gemensam service är att mål för kvalitetsökning i hanteringen och önskade kostnadseffekter kan nå enklare och snabbare när tjänsterna är beslutade som bastjänster. En väg in som en tilläggstjänst med Kontaktcenter som utförare kan minska möjligheten till effektivisering och likställd service. En frivillig lösning kan medföra mera komplexa kontaktvägar som skapar otydlighet och ger dubbelarbete som i sin tur försvårar att de förväntade synergieffekterna uppnås.

En frivillig tilläggstjänst kan betyda ökad otydlighet kring ansvarsfördelning mellan stadsdelsförvaltningarna och Kontaktcenter. Det kan även resultera i att invånaren får olika besked och därmed risk för rättsosäkerhet samt öka risken för avvikelser.

Se skillnad bastjänst och tilläggstjänst under rubrik 2.4 Definitioner och begreppsförklaringar.

8 Rekommendationer om vidare utredningsbehov ur ett socialtjänstperspektiv

8.1 Effektiv samordning

Stadens mottagningsgrupper inom individ och familj, medborgarkontor och socialrådgivningen på nätet utför i viss mån samma arbetsuppgifter som Kontaktcenter när det gäller vägledning och information. Gränsdragningar mellan dessa och Kontaktcenter behöver utredas vidare för att undvika dubbelarbete och säkerställa ansvarsfördelning.

8.2 Akuta ärenden inom Individ och familj

Ärenden inom Individ och familj kan behöva hanteras akut så som exempelvis orosanmälningar för barn, personer i missbruk, avhoppare och barnfamiljer som saknar bostad. Arbetssätt för hur akuta ärenden ska hanteras när de eventuellt kommer i kontakt med Kontaktcenter behöver utredas vidare tillsammans med stadsdelsförvaltningarna. Arbetssätt för hur orosanmälningar gällande barn ska hanteras behöver beaktas särskilt utifrån vikten av att den information och vägledning som ges till samverkanspartners och individer är korrekt.

8.3 Underlagsvolym och behov av kontakt med mottagningsgrupper

Underlag om volym av samtal till stadens mottagningsgrupper bör ligga till grund för att kunna utforma ett anpassat och realistiskt förslag för en väg in för alla sociala frågor.

Det behöver klargöras om de individer som söker kontakt med stadens mottagningsgrupper endast önskar vägledning och information om socialtjänsten eller om det är personer som söker kontakt för att ansöka om bistånd av olika slag. Att jämföra med t.ex. äldreomsorgens motsvarighet "Äldre direkt" kan vara svårt då individ och familj hanterar flera olika verksamhetsområden, men också helt annan omfattning och slag av frågor.

8.4 Utredning av ärendetillhörighet

Om Kontaktcenter är utförare av en väg in aktualiseras behovet av att tydliggöra arbetssätt gällande individer som tar kontakt och där det råder oklarheter gällande individens ärendetillhörighet i staden. En avgörande arbetsuppgift för fördelning av ärenden när en individ tar kontakt med en mottagningsgrupp är att göra en tillhörighetsutredning. Individer vänder sig inte alltid till en specifik stadsdelsförvaltning, eller står som folkbokförda i det stadsdelsområde där de bor/befinner sig. Med oklara arbetssätt finns risk för förvirring och hänvisning till fel stadsdelsförvaltning och medför risken att individen tvingas ta kontakt med "fel" stadsdelsförvaltning. Staden har tillsammans med

kranskommuner flera styrdokument och överenskommelser som reglerar tillhörighet. Som arbetsgången är i dagsläget ställs utredande frågor, för att i första kontakt kunna göra en bedömning i tillhörighetsfrågan. Visar det sig att en individ inte tillhör den stadsdelsförvaltning som de kommit i kontakt med är stadsdelsdelsförvaltningens mottagning behjälplig i att lotsa rätt samt i kontakten med ”rätt” stadsdelsförvaltning utifrån tillhörighetsutredningen. Förstudien rekommenderar att denna fråga utreds innan ett eventuellt genomförande av en väg in för sociala frågor.

8.5 Kvalitet och kompetens

När en individ kontaktar stadens individ- och familjeomsorgs mottagningsgrupper, som det ser ut idag, får man kontakt med en utbildad socionom som känner till den specifika stadsdelsförvaltningens rutiner och organisation. Det behöver utredas hur man vid ett införande av en väg in via Kontaktcenter som utförare ska arbeta för att undvika en kvalitetssänkning om det är tänkt att ett framtida en väg in hos Kontaktcenter ska bemannas av medarbetare som inte är utbildade socionomer och inte heller har den lokala kändedomen. Behov av kompetens- och utbildningsnivå hos medarbetare på Kontaktcenter behöver därför fastställas innan ett eventuellt genomförande av en väg in för sociala frågor.

8.6 Brukar och medarbetarbehov

Brukarnas perspektiv och behov av kontakter med socialtjänsten behöver inventeras. Även medarbetares behov av avlastning kopplat till arbetsuppgifter som innefattar vägledning och service samt administration behöver undersökas och klargöras. Både brukar- och medarbetarbehovet bör ligga till grund för utformning av en väg in för sociala frågor.

8.7 Omvärldsbevakning, digitala lösningar och organisering

Utifrån ett socialtjänstperspektiv är det angeläget att genomföra omvärldsbevakning av hur Kontaktcenter fungerar i andra större kommuner för individ- och familjs målgrupper. Hur andra kommuner har ställt om till kundtjänstperspektiv för målgruppen behöver undersökas. Vidare också hur andra kommuner hanterar målgrupper som inte kan ta kontakt per telefon.

Alternativa digitala lösningar till Kontaktcenter behöver inventeras, som exempelvis ett telefonsystem där den enskilde kan få en tid där handläggaren ringer tillbaka och andra lösningar via AI.

Kontaktcenters påverkan på Socialjouren behöver undersökas och utredas. Ett kommande eventuellt förslag på införande behöver innehålla en beskrivning av hur ett införande praktiskt skulle gå till och de ekonomiska effekterna behöver tydliggöras.

8.8 Nya socialtjänstlagen 2025

Den nya socialtjänstlagen som ska börja gälla 1 juli 2025 har fokus på tillgänglighet och att socialtjänsten ska erbjuda insatser utefter den enskildes behov. I kommunfullmäktiges förslag till budget för 2024 ska arbetet med lagen ske via aktivitet; ”

Socialnämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna ta fram förslag på hur socialtjänsten i större utsträckning kan arbeta med förebyggande och tidiga insatser, på hur socialtjänsten kan utöka sin tillgänglighet samt på vilka insatser som bör ges utan behovsbedömning vid ett eventuellt införande av en ny socialtjänstlag. I uppdraget ingår också att föreslå hur arbetet kan organiseras i en första linjes socialtjänst med fokus på vad som ska erbjudas lokalt, regionalt och centralt

Aktiviteten behöver samordnas med en vidare utredning av en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området. Vidare utredning behöver också beakta tillgänglighetsaspekten via flera kontaktvägar som telefon, chatt m.m..

9 Rekommendationer om vidare utredningsbehov ur ett kundtjänstperspektiv

9.1 Användardriven invånarservice

Begreppet invånarservice innefattar alla insatser för att ge invånare service. Det omfattar stadens olika interna processer och externa ytor och effektiv service ska utgå från stockholmarens behov och hur denne vill ha kontakt med staden. Därmed bör lösningar för En väg in för sociala frågor utvecklas med ett användardrivet perspektiv och utgå från säkerställda behov.

9.1.1 Behovsinventering och analys

För en framåtriktad utveckling av stadens servicetjänster bör det göras en analys av invånarens kontaktbehov, samt hur volymer, efterfrågan och typ av efterfrågan förändras över tid.

För att utveckla en användardriven invånarservice för det sociala området är rekommendationen att staden börjar med att utreda invånarnas kontaktbehov och mönster samt behovet av effektivisering.

Med utgångspunkt i framtagen statistik och inkomna frågor kan det analyseras vilka behov av kanaler, effektiviseringsbehov och vilken organisation som är mest lämplig utifrån gränssnitt, ansvarsfördelning, kompetensbehov och koppling till ärenden hos stadsdelsnämnderna.

Det bör även utredas vilka lösningar som finns inom befintlig organisation och vad som kan samlas till Kontaktcenter eller annan funktion och som kan möta önskade behov.

Exempelvis behöver följande frågeställningar utredas för att beskriva ett nuläge och ge grund för beslut om vidare utveckling:

- Hur ser invånarens kundresa ut t.ex. för ansökan om ekonomiskt bistånd, vilken process genomgår invånaren och hur lång tid tar det idag från behov till första informationen, innan ett besök är bokad och till att en insats är beviljad eller avslagen?
- Hur mycket resurser används hos t.ex. mottagningsgrupper för rådgivning och allmän information i förhållande till stödjande och utredande insatser?
- Hur ser volymer och flöden ut avseende kontakter inom sociala området?
- Vad vill invånarna ha svar på i sina kontakter och när vill invånarna ha kontakt avseende sociala frågor?
- Vilka är stadens mål och måluppfyllelse för tillgänglighet till socialtjänsten och hur kan en lösning med en väg in bidra till dessa?

9.2 Kvalitetsaspekter ur ett kundtjänstperspektiv

Stadens kvalitetsprogram betonar att Stockholmarnas fokus ska vara utgångspunkt för stadens utvecklings- och förbättringsarbete och att staden ska arbeta med ständiga förbättringar av kvalitén. I enlighet med förvaltningslagen och myndigheternas serviceskyldighet ska en myndighet säkerställa att den enskildes kontakter är smidiga och enkla.

För att stärka en ständig kvalitetsutveckling är rekommendationen att ta till vara på de synpunkter och behov som invånaren har.

Rekommendationen är att staden utvecklar rutiner för insamling av fakta om hur behov, volymer och processer utvecklas för det sociala området som underlag för förbättring av hur både självservice och bemannade serviceprocesser ständigt kan förbättras. En vidare utredning av En väg in för sociala frågor bör beakta möjligheten att säkerställa hur synpunkter tas tillvara.

Kvalitetsprogrammet omfattar även riktlinjer för informationssäkerhet. Det avser skydd av information oavsett om den är muntlig, pappersbunden eller digital och avser att säkerställa informationens konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. Genom modern kundtjänstteknik kan kontakter via telefon enklare säkras genom att invånarens, förälderns eller barnets identitet säkerställs med e-legitimation och bank-id. Det är till fördel om en vidare utredning av att en samlad väg in för sociala frågor beaktar möjligheterna som en kontaktcenterplattform erbjuder i syfte att säkerställa informationssäkerheten och kvalitén.

9.3 Gränssnitt och ansvarsområden

Information och vägledning i kommunal verksamhet är viktigt för att skapa en inkluderande, likställig och effektiv offentlig service. Begreppen information och vägledning syftar till att informera medborgare, företag och andra intressenter om deras rättigheter, skyldigheter och möjligheter samt att erbjuda vägledning i en komplex byråkrati och få tillgång till de kommunala tjänsterna. Vägledning kan innebära att föreslå olika steg för att lösa problem, guida i e-tjänster, på stadens webb, hur man fyller i en blankett eller ansökan.

Utredningens rekommendation är att analysera kommande organisering för en väg in för sociala frågor för att klargöra gränssnitt och ansvarområde för aktörer. Även i vilken mån invånaren kan få hjälp i allmänna frågor och vägledning samt i vilken mån man behöver tala direkt med socialtjänsten.

9.3.1 Planering för ett genomförande

Nya uppdrag till Kontaktcenter tas idag emot via en införandeprocess i samverkan med beställande förvaltning. Processen följer i stort stadens projektstyrningsmetodik och tar fram ett nuläge, klargör behov av

resurser, öppettider, system och gränssnitt och ansvarsfördelning, osv. Beställaren kan påverka leverans och utförande genom att vara en aktiv kravställare. I processen klargörs invånarnas behov av tillgänglighet och kontaktvägar samt administrationens behov av avlastning och effektivitetsökning.

Inför ett genomförandeuppdrag bör klargöras behovsbild, synergieffekter, skalfördelar och kostnadseffektivitet med samlade kontaktvägar för staden och effekter i form av minskad administration, rätt använd kompetens och snabbare hantering av invånarnas behov. För att åstadkomma detta krävs god samverkan mellan stadsdelsförvaltningarna, socialförvaltningen, serviceförvaltningen och övriga intressenter som t.ex. överförmyndarförvaltningen och äldreförvaltningen samt en tät samverkan med stadsledningskontoret.

För ett genomförandeuppdrag krävs tydliga beslut om avgränsningar och ansvar samt gedigen förankring inom de verksamheter som berörs och genomgripande information och delaktighet för de enskilda grupper och medarbetare som påverkas. Det krävs även tydliga beslut om gränssnitt för ett allmänt informationsansvar och stadsdelsförvaltningarnas specifika ansvar samt hur samarbetet med stadsdelsförvaltningarna verksamheter, som medborgarkontor och andra utförare, ska regleras.

Serviceförvaltningen samordnar idag ett stort antal tjänster gemensamma för hela staden. Från ett flertal implementeringar av gemensam service finns erfarenheter att ökad kvalitet i hantering och önskade kostnadseffekter nås enklare och snabbare med beslut om obligatorisk bastjänst. En frivillig lösning kan medföra otydlighet om ansvar, dubbelarbete och mera komplexa kontaktvägar. Utredningen rekommenderar att ett beslut om en samlad funktion för en väg in för alla sociala frågor ska omfatta samtliga stadsdelsnämnder oavsett utförare.

9.3.2 Utvärdering av effekter och vinster

Kontaktcenters tjänster inom Äldre direkt infördes 2008 och funktionshinderfrågor 2014 enligt beslut av kommunfullmäktige. Vid införande stipulerades flertalet vinster och önskvärda effekter med att centralisera kontakterna till Kontaktcenter Stockholm som utförare. Det gjordes dock ingen nollpunktmätning för förväntade vinster och effekter.

Rekommendationen är att staden i ett kommande beslut om en samlad funktion för socialtjänstens kontakter även innefattar en plan för uppföljning av önskade hemtagningsvinster, kvalitetsutveckling och en mera tillgänglig invånarservice.

9.4 Digitala lösningar för service inom det sociala området

Dagens kundservice digitaliseras i snabb takt. Invånare vill själva kunna lösa sina ärenden när det passar för dem, d.v.s. även utanför kontorstid. Till exempel via smarta Mina-sidor där det finns olika system integrerade och invånaren enkelt kan följa sina ärenden samlat. I kvalitetsprogrammet lyfts fram att stadens målgrupper förväntar sig att tjänster och service ska förändras i samma takt som samhället i övrigt. En kundservicefunktion för det sociala området bör utredas och utvecklas parallellt och integrerat med utvecklingen av digital service så att kontaktvägarna kompletterar varandra.

I ett genomförandeuppdrag gällande samlade kontaktvägar rekommenderas att arbetet sker i samarbete med arbetet för en kontaktstrategi och övrigt arbete för digital utveckling inom socialtjänsten.

10 Övriga rekommendationer

Utredningen har specifikt utrett Kontaktcenter som utförare för en väg in för alla stockholmars sociala frågor men identifierar att det finns behov av att titta på flera möjliga utförare. Rekommendationen är att i ett genomförandeuppdrag även utreda andra utförare och möjliga lösningar inom staden.

Utredningen rekommenderar även att i samband med ett genomförandeuppdrag göra en genomgripande analys av systemfrågor, digitala lösningar, behörigheter och delegationsfrågor oavsett utförare.

Utredningen har även identifierat att rekommendationer och behov inför ett genomförandeuppdrag är omfattande. Frågan är komplex, det är många inblandande aktörer, ansvarsområdet är stort och ett införande av en väg in för sociala frågor förändrar genomgripande arbetssätt, rutiner och ansvarsfördelningen i staden. Därför rekommenderas att ett genomförandeuppdrag resursätts i enlighet med ovanstående aspekters dignitet.

11 Slutsatser och förslag

11.1 Finansiering, omfattning och avgränsningar

Det kan konstateras att följande uppdrag inte kan genomföras inom aktuell utredningsuppdrag:

- I samverkan med stadsledningskontoret exemplifiera finansiering och kostnader för eventuellt genomförande baserat på beslutad prismodell för Kontaktcenters uppdrag och
- Specificera omfattning och avgränsningar för eventuellt genomförande

Behovsbaserade och beslutade gränssnitt och volymunderlag saknas för att exemplifiera finansieringen och omfattningen av en eventuell samlad väg in för sociala frågor. Faktorer som styr kostnader och finansiering behöver klargöras, och det är nödvändigt att avvakta resultatet av pågående prismodellsprojekt innan korrekta kostnader för olika uppdrag till Kontaktcenter kan exemplifieras.

11.2 Resursanvändning och kostnadsfördelar

Den samhällsekonomiska situationen med lågkonjunktur och högt kostnadstryck gör det ännu viktigare att prioritera hur skattemedel används för invånarnära verksamhet och att staden nyttjar samlade resurser på mest effektivt sätt och tar tillvara på samordningsvinster där så är möjligt.

De ekonomiska effekterna av tidigare centraliseringar inom det sociala området har inte utvärderats. För att kunna visa på hemtagningsvinster och synergier skulle jämförelser med tidigare liknande förändringar behövas. Att jämföra med uppdraget Äldre direkt är svårt när inte jämförande fakta finns. Samma gäller jämförelser om effektivisering och arbetssätt.

Det kan antas att med ett samlat ansvar hos Kontaktcenter eller annan funktion i staden för första kontakten inom sociala frågor, kan det skapas minskad sårbarhet och minskat personberoende samt kostnadsfördelar för staden ur ett koncernperspektiv. Men det är svårt att härleda utan fakta att jämföra med.

11.3 Utredningens förslag

Det sociala området är komplext med flera olika instanser och intressenter och ansvarsområden att förhålla sig till för invånaren. Införandet av en gemensam väg in via har potential att öka tillgängligheten för invånarna till stadens tjänster. Emellertid kräver detta en noggrann utredning och anpassning av nya rutiner och arbetssätt för att hantera det komplexa socialtjänstområdet samtidigt med andra utvecklingsinitiativ.

11.3.1 Börja med ett avgränsat område

Ett förslag är att utreda och testa att implementera ett avgränsat område inom verksamhetsområdet Individ och familj för att sedan kunna utveckla funktioner och service där det behövs bäst i enlighet med hur en användardriven invånarservice bör utvecklas.

En kommun ska enligt förslaget till ny socialtjänstlag öka tillgängligheten och kunna vidta åtgärder som förenklar för den enskilde att ta del av information och stödinsatser utan föregående behovsprövning. En möjlighet för staden vore att testa en samlad väg in i mindre skala gällande ett område som inte kräver behovsprövning.

11.3.2 Dra lärdom från andra kommuner

Ett annat sätt är att testa ett område som andra kommuner redan har i bruk och som konstaterats möter invånarnas behov. Därmed kan staden dra nytta av redan gjorda erfarenheter kring processer och gränssnitt, ansvarsfördelning, lagstiftning och delegationsfrågor. Det finns kommuner som i hela eller delar automatiserat ansökan om ekonomiskt bistånd kombinerat med rådgivning och allmän information via ett kontaktcenter. Det kombineras med en process för stöd och vägledning vid förberedelse och bokning av möte inför ansökan. Genom att integrera stöd och vägledning med bokningsmöjligheter kan kundresan förkortas och göra det enklare för invånare att få relevant information och stöd.

Detta kan sedan utvärderas med hänseende på tillgänglighet, kundnöjdhet och möjlighet till avlastning för socialtjänstens administration och därefter ligga till grund för utformning av en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området.

12 Slutord

Den nya socialtjänstlagen träder i kraft i juli 2025 och socialtjänsten står inför en betydande omställning av sin verksamhet. Införandet kommer innebära förändrade arbetssätt, bland annat gällande invånarnas tillgänglighet till sociala insatser. Utredningen rekommenderar att följa införandet noga och att kommande ambitioner för att skapa en väg in sociala frågor går i takt med den nya lagen. Förestående ansatser för en väg in behöver även ta avstamp i den dialog och det utarbetade samarbetet mellan intressenter inom det sociala området och Kontaktcenter som skapats i aktuell utredning.

När den nya socialtjänstlagens införande är på plats bör framtida utredningar om en väg in inledas med fördjupade behovsinventeringar ur både brukar- och medarbetarperspektiv samt ta hänsyn till rekommendationerna både ur ett socialtjänst- och kundserviceperspektiv.