

Datum
2018-04-26
Ert datum
2018-03-06

Vårt diarienummer
2018-110-2631
Er beteckning
Af-2018/0005 8818

Kopia till
Utbildningsdepartementet

Arbetsförmedlingen

113 99 STOCKHOLM

Förändringar i informationsstruktur och arbetsätt vid Arbetsförmedlingen – ett led i digital förnyelse

Arbetsförmedlingen har i remissen Förändringar i informationsstruktur och arbetsätt vid Arbetsförmedlingen särskilt begärt remissinstansernas synpunkter på två inriktningsbeslut:

- att Arbetsförmedlingen ska behovspröva tillgången till personlig handläggare, samt
- att Arbetsförmedlingen ska ändra informationsstruktur, det vill säga gå mot en högre grad av ärendeindelning.

Centrala studiestödsnämnden (CSN) fokuserar i sitt svar nedan på dessa frågor utifrån de erfarenheter som CSN gjort i liknande eller samma frågor.

Behovsprövning av tillgång till personlig handläggare

CSN ser positivt på möjligheten för en arbetssökande att träffa en personlig arbetsförmedlare kontinuerligt för stöd. Från CSN:s synvinkel är det dock en förutsättning att det är *den arbetssökande* som ska bedöma om behovet finns. Om istället en handläggare skulle göra sådan bedömning föreligger en risk för att det kanske skulle kunna minska förtroendet för staten och eventuellt skapa ifrågasättanden kring vem Arbetsförmedlingen finns till för.

Som anges i remissen kommer många arbetssökande inte ha behov av att ha en och samma kontaktperson hos Arbetsförmedlingen, utan kommer att vara fullt nöjda med en kontakt, oavsett vem. De arbetssökande är emellertid ofta i en utsatt situation och den personliga kontakten med en viss handläggare kan vara väldigt viktig för förutsättningarna att komma i arbete. Det borde därför vara den arbetssökande som avgör om behovet finns. Därefter kan Arbetsförmedlingen, tillsammans med den arbetssökande, arbeta för att kunden ska vara trygg med en kontakt, oavsett vem.

Vid en jämförelse med CSN:s verksamhet kan konstateras att många av CSN:s kunder föredrar att sköta sina ärenden med CSN digitalt och CSN strävar också efter att utveckla det digitala stödet. Men kunderna har olika förutsättningar, exempelvis när det gäller digital vana, språkkunskaper och funktionsvariation. Det kräver att myndigheten har kunskap om kundernas behov, efterfrågan och förutsättningar. CSN har valt att lösa detta genom att

CSN Huvudkontoret

lyssna på kunder och samarbetspartner samt involvera dem i myndighetens utveckling av tjänster. CSN har landat i det myndigheten kallar kundinsikter där det bl.a. har identifierats att kunden utifrån sina förutsättningar vill ha enkla kontakter med CSN, förstå vad som händer och varför det händer.

Ändring av informationsstruktur

CSN arbetade tidigare med specialisering, både inom handläggningen och inom service. Handläggarna var då uppdelade mellan att hantera olika faser i kundens kontakt med CSN. CSN fann dock att det ledde till dålig helhetssyn och dessutom skapade merarbete för myndigheten. Specialiseringen förde med sig ökade slöserier, dels i form av onödig efterfrågan av information från kunder, dels i form av många överlämningar och inläsningstillfällen inom myndigheten. Det ledde även till resursoptimering, inte flödesoptimering, och enligt CSN:s erfarenhet uppskattar kunden flödesoptimering mer. Det spelar inte så stor roll om varje moment går fort om det är otydligt eller trögt mellan de olika momenten. Vidare fann CSN att man tappat förmågan att se till kundens hela behov. Handläggaren i första delen av ett ärende kan inte förutse vad som kommer att hända i senare delen av ärendet och hjälpa kunden utifrån helheten.

CSN etablerade därför ett nytt arbetssätt i ärendehantering under 2017 där utgångspunkten var att arbetssätten ska utgå från kundernas behov istället för CSN:s interna effektivitet. CSN har gått ifrån att dela upp ett ärende i sekvenser, där olika handläggare utför olika delar, till att istället hålla ihop kundens ärende med så få handläggare som möjligt inblandade i ett ärende. CSN kan redan nu se att detta arbetssätt har resulterat i minskade väntetider för CSN:s kunder¹.

CSN arbetar nu också under devisen Ett CSN för kunden. Varje handläggare som möter kunden, i handläggning eller i CSN:s kundkanaler, ska i möjligaste mån hjälpa kunden med alla dess ärenden, frågor eller behov. Syftet är att göra det enklare för kunden och ge en positiv bild av myndigheten. CSN tror också att det ger en effektivare hantering i och med att det minskar antalet personer och tillfällen som hanterar kundens information.

CSN uppfattar att Arbetsförmedlingens föreslagna ärendestruktur är en bra utgångspunkt för ordning och reda i informationen. Arbetsförmedlingen har dock valt att identifiera ett stort antal ärendetyper och CSN finner att det kan medföra en risk för suboptimering och borttappad helhetssyn utifrån den arbetssökandes situation.

¹ Se CSN:s rapport Uppföljning och utvärdering av uppdraget ”Minska ledtider för kund”

Uppdelningen av ärenden som sådan utgör inget problem. Problem kan emellertid uppstå vid hanteringen av ärendena. Om *en* handläggare hanterat alla befintliga ärenden och även förhåller sig till vad nästa steg är finns inga problem.

CSN känner inte till huruvida Arbetsförmedlingens ärenden förekommer i sekvens eller parallellt. För det fall ärenden förekommer i sekvens ser CSN en risk med ökade slöserier. Dessa uppkommer dels i form av att en handläggare vid varje tillfälle måste sätta sig in i den arbetssökandes situation, dels att handläggaren har svårare att veta vad nästa steg kommer att bli, och därvid svårare att förutse kommande frågor och problem och att inte kunna hantera dem direkt istället för vid en ny kontakt från den arbetssökande. För det fall ärenden däremot förekommer parallellt ser CSN en risk med otydlighet mot den arbetssökande, dålig helhetssyn och suboptimering. Olika handläggare kan hantera ärenden för samma person parallellt och den arbetssökande kan få uppdelad, i värsta fall osammanhängande, information.

Sammanfattningsvis har CSN, som framkommit ovan, utrett delvis samma frågor som Arbetsförmedlingen nu gör och CSN har gjort i vissa avseenden annorlunda val utifrån sina erfarenheter av olika sätt att hantera kunders ärenden. Arbetsförmedlingen, som naturligtvis har andra förutsättningar, får väga fördelar och nackdelar mellan en strikt uppdelad ärendestruktur och möjligheten att svara på en kunds alla frågor och se till helheten. CSN ser gärna vidare diskussioner med AF om dessa frågor och CSN är mycket intresserad av att ta del av Arbetsförmedlingens erfarenheter av den reform som är föremål för remissen.

Beslut om detta remissvar har fattats av chefsjuristen Åke Svensson efter föredragning av verksjuristen Sara Ljung. I arbetet med remissvaret har även verksamhetsutvecklarna Åsa Eriksson, Maria Grahn Sillén och Carina Isaksson deltagit.

Åke Svensson

Sara Ljung