

# Målgruppsanalys av biståndstagare på enheten för försörjningsstöd – Timrå kommun



## Bakgrund

Som många andra kommuner upplevde Timrå kommun att verksamheten med ekonomiskt bistånd har förändrats. Stödet utgörs inte längre av ett kortvarigt behov, utan i dag är det en större andel av biståndsmottagarna som är långvarigt biståndsberoende.

Från 2018 medverkade kommunen i ett treårigt utvecklingsprojekt anordnat av SKR med syfte att minska det långvariga biståndsberoendet. Det blev då tydligt att det saknades kunskap om vilka verksamhetens klienter var och vilka behov de hade.

## Vad ville verksamheten ta reda på?

Både antalet hushåll med ekonomiskt bistånd och storleken på det ekonomiska bistånd som betalades ut hade ökat kraftigt i kommunen, men ingen annan statistik vare sig fanns eller analyserades. Det togs då ett beslut om att gå med i projektet, och ekonomiskt bistånd blev en egen enhet med egen chef för att det skulle gå att arbeta aktivt med förändring.

Det fanns en medvetenhet om att det krävdes nya arbetssätt, men på grund av bristande kunskap om målgruppen var det svårt att veta vad som skulle göras. Frågan om vilka av de många ärendena som skulle prioriteras gick inte att besvara. Det fanns ett behov av att veta mer om sina klienter för att kunna göra en strategi för det fortsatta arbetet. Vilka insatser behövs?

I projektarbetet fanns ett jämställdhetsfokus: enheten satte som mål att arbeta mer jämställt med kvinnor och män. Man ville få bättre kunskap om skillnaderna för att kunna utveckla det arbetet.

## Vilken information samlades in?

Då en målgruppsanalys skulle göras samlades information in gällande samtliga ärenden. Handläggarna utgick från verksamhetssystem och annan dokumentation. De variabler som följdes upp syftade dels till att få en bild av vilka som uppbär försörjningsstöd i kommunen, dels att kunna göra analyser utifrån till exempel kön. Variablerna var sådana som anses ha påverkan på en individs möjlighet till egen försörjning.

| Bakgrund                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Process                                                                                                                                        | Resultat                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>•Kön, ålder</li><li>•Inskrivningstid för bistånd</li><li>•Bostadssituation, finns barn?</li><li>•Tidigare utbildning och arbete</li><li>•Arbetshinder, förekomst och art</li><li>•Hälsa, missbruk etc.</li><li>•Andra ersättningar, annat stöd</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>•Pågående insats</li><li>•Genomförandeplan, förekomst</li><li>•Inskrivning på Arbetsförmedling</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Eftersom detta främst är en målgruppsanalys har inga resultatvariabler följts upp</li></ul> |

## Hur samlades informationen in?

Eftersom syftet med uppföljningen var att få kännedom om målgruppen, samlades information in om samtliga individer i de aktuella ärendena, inte bara om registerbärarna. Det innebar att 270 individer följdes upp vid det första inmatningstillfället.

Det verktyg som användes var ett uppföljningssystem som Kommunförbundet Västernorrland tillhandahåller. Det är framtaget tillsammans med en leverantör av enkätverktyg och har använts i länet i drygt tio år. Det är användarvänligt och ändamålsenligt både vid inmatning och vid uttag av statistik. Själva uppföljningssystemet togs fram av samordnaren för systematisk uppföljning vid den regionala samverkans- och stödstrukturen, utifrån verksamhetens önskemål. Handläggarna kunde sedan under en dag följa upp och registrera information om alla de aktuella individerna. Valet av en koncentrerad dag för detta innebar att det var lätt att motivera alla socialsekreterare (nio stycken) att bidra med sina ärenden, och att insamlingen blev färdig "omedelbart". Inom två veckor från insamlingsdatum kunde ett analysseminarium hållas. Den korta tidsperioden mellan inmatning och analys gjorde det lätt att se vad som kom ut av den arbetstid som lagts på inmatning av uppgifter för uppföljningen.

Analysseminariet genomfördes med stöd av den regionala samordnaren för systematisk uppföljning. Hon visade resultatet för alla de variabler som uppföljningen innehöll. Deltagarna fick sedan titta på resultatet i mindre grupper och fundera över vilka frågor de ville ha svar på utifrån resultatet. Efter gruppdiskussionen fortsatte seminariet i helgrupp, där samordnaren fångade upp frågorna och genomförde statistiska bearbetningarna direkt i sittande möte utifrån frågorna. Det ledde till fler frågor som kunde analyseras direkt. Den direkta återkopplingen medförde ett stort engagemang och intresse från deltagarna.

## Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

Uppföljningen gav en mycket tydligare bild av målgruppen, vilka som ingår i den och vilka bakomliggande orsaker som kan finnas till främst ett långvarigt bistandsberoende. Något som förvånade var att en låg andel av biståndsmottagarna var i ett aktivt missbruk. Detta är således inte den stora gruppen av långvariga biståndsmottagare, vilket man hade en bild av att det var.

Den största insikten var att en stor andel av klienterna hade omfattande problem med hälsan. Många hade, trots sjukintyg, fått avslag på sin ansökan om sjukpenning/sjukersättning.

## Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

Den första förändringen blev ett prioriteringsverktyg, som utgår från förändringspotential och nivå på biståndet. De biståndsmottagare som ligger högt på båda dessa faktorer är de som ska prioriteras. För det krävs att socialsekreterarna har kännedom om klienterna. Arbetet med systematisk uppföljning gjorde att de fick en väldigt god kunskap om individerna. En viktig förutsättning för att göra det här arbetet var "tillitsbaserad handläggning", d.v.s. stickprov i stället för att kontrollera alla uppgifter som de biståndssökande lämnar in. Mer tid kan då läggas på att jobba med individen. Denna förändring var bestämd redan innan och hängde ihop med att enheten gick över till e-ansökan. I samband med det började man också arbeta mer tillitsbaserat.

Med bättre kännedom om klienterna och en gemensam prioriteringsordning, har det varit möjligt att arbeta med att gå igenom varje handläggares alla ärenden, och säkerställa att det finns en

prioriteringsordning och att varje klient har en handlingsplan. Handläggare har vissa ärenden som de vet att de ska bedriva ett mer aktivt arbete med. Det har blivit ett sätt att ha kontroll på verksamheten.

Situationen inom ekonomiskt bistånd blev ett av flera argument för att se över kommunens hela arbete med sysselsättning och stöd till egen försörjning. Den översynen ledde till en organisationsförändring, där alla enheter som möter den här målgruppen i dag samlas i en gemensam process: "Vägen till hållbar egen försörjning". Inom processen samverkar ekonomiskt bistånd med Enheten för arbete och integration, Enheten för vuxenstöd och Enheten för rehabilitering och utveckling, för att ge ett mer samordnat stöd till målgruppen och ge fler möjlighet att komma i egen försörjning. Ansvariga för processen arbetar just nu med den regionala samverkans- och stödstrukturen för att hitta former för systematisk uppföljning av resultat från detta arbete.

## Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

För att uppföljningen skulle landa bra var det viktigt att gruppen tillsammans hade tagit fram en bild av nuläget, men också formulerat ett önskat läge. Utifrån det hade de också formulerat ett antal mål. De visste vad de ville, och målgruppsanalysen var ett sätt att uppnå detta.

Medarbetarna var involverade i alla steg, inklusive framtagandet av uppföljningen, vilket gör att det blir meningsfullt för dem. Arbetet processleddes av utvecklingsledare från Kommunförbundet Västernorrland.

Intensiv inhämtning av information (en dags inmatning) och snabb återkoppling (analysseminarium inom två veckor från inmatning) var viktiga faktorer. Under analysseminariet fick arbetsgruppen stöd att direkt få fram svaret på frågor som uppkom under presentationen av resultatet. Det gjorde det tydligt hur data och statistik kan användas. Det engagerade alla medarbetare i analysen, samt höjde motivationen att göra inmatningar under nästa uppföljningsomgång.

Sedan arbetet startat får personalen återkoppling på sitt arbete genom de regelbundna mätningarna. Det gör det lättare att se om arbetet leder till önskat resultat.