

Utvärdering SSBTEK

Sveriges Kommuner och Landsting

Mars 2019

Innehållsförteckning

Inledning	3
Denna utvärdering	3
Anslutna till SSBTEK	4
Icke anslutna till SSBTEK	4
Anslutna myndigheter	4
SSBTEK:s genomslag i Sveriges kommuner	5
Anslutna kommuner	5
Vilka har valt att ansluta sig	5
Användandet av SSBTEK	5
Tillförlitlighet och teknisk stabilitet	6
Påverkan på handläggningen	7
Vad SSBTEK betyder för kommunerna	7
Förändrade handläggningstider	8
Kalkylering av tidsvinster	8
SSBTEK och reducering av antalet handläggare	9
Rättssäkerhet och integritet	10
Tekniken är inte hela lösningen	11
Värdet med SSBTEK	11
SSBTEK som en del av en förbättrad kvalitet	12
Slutsatser	13
Nyttan med SSBTEK	13
Den samhällsekonomiska nyttan	13
Informationssäkerhet och integritet	14
Förbättringsområden	14
Reflektioner från PwC	15
Digital informationsinhämtning – en förutsättning för automatisering	15
Digital datainhämtning och mätbar resursbesparing	16
Förslag på fortsatta åtgärder	16

Inledning

SSBTEK, SammanSatt BasTjänst för Ekonomiskt Bistånd, är en digital tjänst som gör det möjligt för handläggare av ekonomiskt bistånd i en kommun att via sitt verksamhetssystem få information från statliga myndigheter och organisationer. Tjänsten har tagits fram i samverkan mellan uppgiftslämnande myndigheter och SKL. SKL är förvaltningsansvarig och driver utvecklingen av tjänsten på uppdrag av kommunerna.

Försäkringskassan har driftansvaret för SSBTEK.



Den första versionen av tjänsten driftsattes i maj 2014 och innehöll information från Skatteverket, CSN, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Sveriges A-kassor. Sedan dess har ytterligare sex versioner satts i drift med utökad information från fler myndigheter.

Idag har även Transportstyrelsen anslutit till SSBTEK. Det innebär att en handläggare i en kommun genom verksamhetssystemet bland annat kan få information om förmåner, ersättningar och annat stöd som ges från dessa myndigheter. Den information som finns att tillgå avgränsas till det som handläggaren enligt lag har rätt att få del av utan samtycke från den enskilde individen. Genom SSBTEK ges åtkomst till uppgifter rörande samtliga i hushållet där sökanden är folkbokförd.

Denna utvärdering

Utgångspunkten för utvärderingen är att studera både helheten och delarna i den digitala tjänsten SSBTEK. Utvärderingen syftar till att visa på effekter och resultat inom den kommunala handlägningsprocessen för ekonomiskt bistånd och för de uppgiftslämnande myndigheternas dito. Vidare ska utvärderingen sträva efter att ha ett individ-, organisations såväl som ett samhällsperspektiv.

De övergripande målen med utvärderingen är att:

1. Mäta nyttan av ekonomiskt bistånd för handläggare och organisation samt för uppgiftslämnande myndighet
2. Mäta den samhällsekonomiska nyttan av SSBTEK
3. Mäta/väga in effekter av tjänsten inom området informationssäkerhet/integritetsskydd för enskild individ

Rapporten består av både en kvantitativ och en kvalitativ utvärdering. För den kvalitativa delen av utvärderingen har intervjuer genomförts med tre olika grupper:

- Kommuner som är anslutna till SSBTEK
- Kommuner som inte är anslutna till SSBTEK
- Myndigheter som via SSBTEK är uppgiftslämnare till kommunerna



26 av de 273, vid tillfället för utvärderingens genomförande, anslutna kommuner omfattas av urvalet. Urvalet har gjorts genom ett stratifierat slumpmässigt urval där urvalet stratifieras utifrån kommungrupper och befolkningsstorlek inom respektive kommungrupp för att uppnå en god spridning och representativitet. Det stratifierade slumpmässiga urvalet har gjorts utifrån principen "proportional to size". Av de 26 kommunerna har det varit möjligt att få till intervjuer med 24. Bortfallet av två kommuner i urvalet har analyserats och bedöms inte innebära risk för att resultatet ska bli systematiskt missvisande.

Av de kommuner som inte använder SSBTEK har ett urval om sju kommuner gjorts för att även där få med samtliga kommungrupper och kommunstorlekar. Av dessa kommuner framkom att en av dem precis påbörjat användandet av SSBTEK och ytterligare en som under utvärderingens gång anslutit sig till SSBTEK. Övriga fem har intervjuats. De fem kommuner som intervjuades utgjorde drygt en tredjedel av alla kommuner som inte använde SSBTEK. Alla myndigheter som helt var anslutna till SSBTEK i september månad 2018 har intervjuats.

Anslutna till SSBTEK

Urval för intervju	Genomförda intervjuer	Tillfrågade för verksamhetsdata	Erhållet verksamhetsdata
26	24	26	13

Icke anslutna till SSBTEK

Urval för intervju	Genomförda intervjuer	Kommentar
7	5	Två har anslutit sig till SSBTEK

Anslutna myndigheter

Urval för intervju	Genomförda intervjuer	Kommentar
6	6	En myndighet anslöt sig till SSBTEK under hösten och omfattades inte av underlaget

Samtliga intervjuer har genomförts utifrån en intervjuguide som anpassats utifrån de tre olika intervjugrupperna (anslutna kommuner, anslutna myndigheter och icke anslutna kommuner). Intervjuerna har varit semistrukturerade vilket innebär ett givet antal frågor men att intervjuaren genom en öppen inledning till intervjun tillåter den intervjuade att beskriva sitt användande av SSBTEK samt upplevelsen av detta.

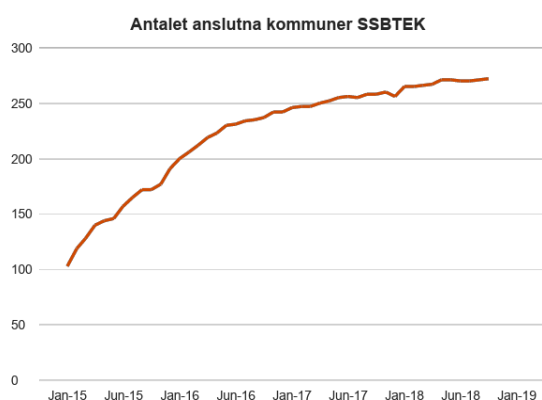
Intervjufrågorna har använts som ett stöd. I de fall den intervjuade i sin beskrivning inte besvarar de frågor som finns så har intervjuaren lyft dessa. Metoden har inneburit en möjlighet för den intervjuade att lägga ut texten kring de frågor som varit viktiga för dem. Syftet med att inte strikt styra intervjuerna och att i inledningen ställa frågor av mer öppen karaktär är att i så stor omfattning som möjligt fånga synpunkter och utvecklingsmöjligheter avseende SSBTEK ur ett användarperspektiv.

Den kvalitativa delen av utvärderingen visar på hur kommunens handläggare har använt sin arbetstid och hur arbetsuppgifternas karaktär påverkas av SSBTEK. Utvärderingen är framåtblickande och ser till de svårigheter som uppstått som en följd av användningen av tjänsten och hur dessa kan avhjälpas genom att utveckla tjänsten.

SSBTEK:s genomslag i Sveriges kommuner

Anslutna kommuner

Värdet av användandet av tjänsten SSBTEK har redan nått kommunerna och viljan att nyttja systemet är stor. Sedan 2015 har antalet anslutna kommuner ökat från 101 till 273 stycken. Det är således en liten andel av de svenska kommunerna som inte använder SSBTEK.



Vilka har valt att ansluta sig

Vid utgången av 2017 var 273 av Sveriges 290 kommuner anslutna till SSBTEK. Anslutningsgraden skiljer sig dock något utifrån kommunstorlek. När de anslutna kommunerna sammanställs utifrån storlek framkommer att samtliga svenska kommuner med fler än 25 000 invånare är anslutna till systemet samtidigt som 91 % av kommunerna med färre än 25 000 invånare är anslutna.

Kommunstorlek, i tusen invånare	Antal i Sverige	Antal anslutna	Andel
> 200	4	4	100%
100 – 200	13	13	100%
50 – 100	30	30	100%
25 – 50	58	58	100%
12,5 – 25	77	70	91%
< 12,5	108	98	91%
Totalt	290	273	94%

Utifrån detta kan konstateras att verktyget är tydligt etablerat i de större kommunerna som också hanterar fler ärenden. Beroende på mängden ärenden framkommer i intervjuerna med de icke anslutna kommunerna att de alternativa verktyg som finns, exempelvis LEFI-online (e-tjänst för uppgiftsutlämnande från Försäkringskassan), upplevs som tillräcklig.

Analysen av Socialstyrelsens statistik¹ och data avseende vilka kommuner som har anslutit sig till SSBTEK, visar att det finns ett visst samband mellan frekvensen av biståndsmottagare över 18 år och anslutning till SSBTEK. Kommuner med relativt få biståndsmottagare är i lägre grad anslutna till SSBTEK. Trots detta kan vi konstatera att den absoluta majoriteten bland kommuner med relativt få biståndsmottagare är anslutna till tjänsten.

Antal brukare över 18 år	<100	100-200	200-300	300+
Andel anslutna kommuner i %	71	89	97	99

Sammantaget konstateras att 29 % av kommunerna med under 100 biståndsmottagare inte är anslutna till SSBTEK. För kommuner med 100-200 biståndsmottagare är 11 % inte anslutna till SSBTEK. Andel ej anslutna sjunker sedan till någon enstaka procent för kommuner med 200-300 samt 300+ registrerade biståndsmottagare över 18 år.

Användandet av SSBTEK

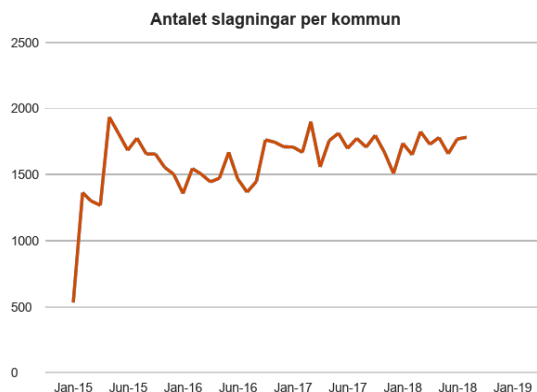
Sökningar systemet har ökat från 50 000 per månad i början av 2015 till 450 000 per månad i september 2018.



Det innebär att det 2017 gjordes 5,2 miljoner sökningar i SSBTEK. En sökning i SSBTEK görs utifrån personnummer och innebär att handläggaren i kommunen aktivt inhämtar information om en person genom tjänsten.

¹ Socialstyrelsens månadsstatistik för biståndsmottagare över 18 år, d.v.s inrapporterad statistik från kommunerna.

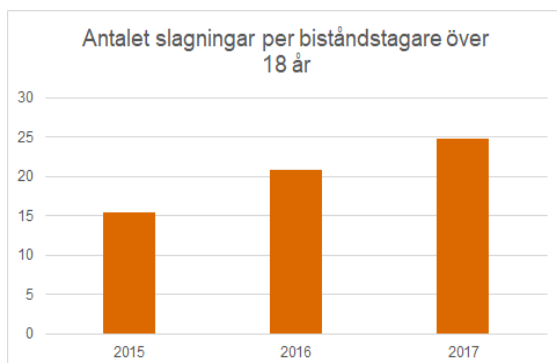
Analyseras det genomsnittliga antalet sökningar i SSBTEK per kommun noteras en märkbar uppgång i januari - juni 2015. Sannolikt beror ökningen i huvudsak på att fler kommuner har anslutit sig. Under perioden januari till juni 2015 var det många kommuner som kom igång med användandet av SSBTEK. Från våren 2015 fram tills idag har det varit ett relativt konstant antal slagningar i systemet. Det finns dock stora variationer mellan kommunerna.



Det finns en risk att en ökad tillgång till information kan trigga behovet av att få veta ännu mer och att fler uppgifter efterfrågas. En förenklad väg att nå information skulle också kunna innebära att extra kontroller görs. Stagnationen i antalet sökningar i SSBTEK ger dock bilden av att så inte är fallet.

För att göra säkra slutsatser kring detta är det dock viktigt att inte enbart se till utvecklingen av antalet sökningar på totalen eller antalet sökningar per kommun utan att komplettera detta med en bild av utvecklingen av antalet sökningar per biståndstagare.

När antalet sökningar i SSBTEK per biståndstagare över 18 år analyseras konstateras en ökning.



Det är en bild som förstärks av den information som lämnas av kommunernas handläggare. Intervjuade handläggare som använder SSBTEK ger uttryck för att det kan bli många sökningar i SSBTEK då de väntar på att information om beslut och utbetalningar uppdateras. Nära hälften av de handläggare som medverkat vid intervjuerna uppfattar att delar av informationen i SSBTEK är svår att förstå. Cirka en av fem intervjuade uppger också att de som ett komplement till kontroller i

SSBTEK behöver kontakta myndigheterna för att få stöd i tolkningen av informationen i systemet. Enligt genomförda intervjuer så krävs idag viss kunskap för att mottagaren ska veta hur informationen i systemet ska tolkas. Den kunskapen finns inte alltid.

90 % av de intervjuade socialsekreterarna uppger att de behöver ha kontakt via telefon med myndigheterna för att få fram information som inte går att utläsa i systemet. Det kan exempelvis handla om att få information om en ansökan har lämnats in till myndigheten, orsaken till ett avslag på en ansökan, klientens deltagande i arbetsmarknadspolitiska program eller beslut om planerade utbetalningar. Den bild som lämnas av kommunens handläggare bekräftas av intervjuade myndigheter där Försäkringskassan uppger att de inte kan se någon skillnad i kommunernas behov av information via telefon efter införandet av SSBTEK. Pensionsmyndigheten, CSN och Sveriges A-kassor har svårt att ta ställning till eventuella skillnader, medan Skatteverket och Arbetsförmedlingen uppfattar sig ha något färre samtal från kommunerna. Arbetsförmedlingen ger vidare uttryck för att karaktären på de frågor som kommer från socialsekreterarna har förändrats något. Frågorna uppfattas vara av mer kompletterande karaktär som syftar till att stötta individen i förändringsarbetet mot egen försörjning. Noteras bör att Skatteverket, CSN, Pensionsmyndigheten och Sveriges A-kassor inte heller tidigare upplevde att det var någon större mängd samtal från kommunerna i saken.

Tillförlitlighet och teknisk stabilitet

Relevant i sammanhanget är kommunernas uppfattning om trovärdigheten i den information som finns att hämta i SSBTEK. Enligt de intervjuer som genomfört så uppfattar 90 % av socialsekreterarna att den information som finns att hämta i systemet är tillförlitlig.

Även systemets tillförlitlighet avseende driftsavbrott uppfattas av socialsekreterarna som god. Det är sällan systemet ligger nere, men när det sker så uppger handläggarna en påtaglig försämring av arbetssituationen. Det är dock oklart huruvida tekniska problem är orsakade av kommunens egna verksamhetssystem, SSBTEK eller av uppgiftlämnarnas bastjänster.

Vid genomförda intervjuer konstateras vidare att kompetensen kring systemets användning och den information som är möjlig att få fram varierar. Det är uppenbart att inte samtliga handläggare i kommunerna har önskvärda kunskaper om systemet, trots att flertalet av de intervjuade arbetat med det under en längre tid. Även intervjuade myndigheter har vid intervjuer gett uttryck för begränsad kännedom om vilken information den egna myndigheten tillgängliggör till handläggarna i kommunerna genom SSBTEK.

Påverkan på handläggningen

För att analysera om det statistiskt går att ta fram ett underlag som styrker förändrade beteendemönster i handläggningen efter anslutning till SSBTEK begärdes detaljerad statistik ut från de 26 intervjuade kommunerna. Statistiken avser rådata ur kommunernas verksamhetssystem och omfattar samtliga beslut inom ekonomiskt bistånd. Här framkommer även antalet hushåll samt antal beslut per hushåll. Även bidragsnivåerna per beslut, antal handläggare, datum för besluten samt orsakskoder framkommer i statistiken.

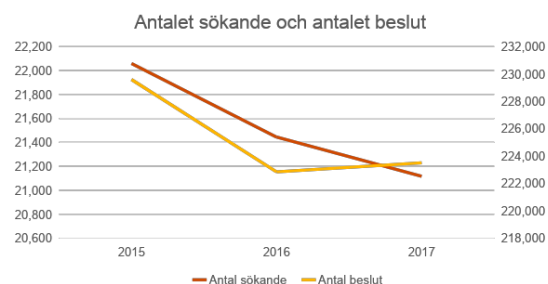
Av de 26 utvalda kommunerna återkom 13 kommuner med den efterfrågade detaljstatistiken. Materialet omfattar ca 220 000 beslut av olika typer inom ekonomiskt bistånd som registrerats i verksamhetssystemen. Besluten gäller cirka 21 000 biståndssökande och cirka 750 handläggare var beslutsfattare av dessa. Antalet svarande kommuner är så pass lågt att urvalet inte kan ses som representativt, dock omfattar statistiken en så pass stor mängd beslut och sökande att vår bedömning är att iakttagelser och slutsatser är intressanta att redovisa. Av de svarande kommunerna återfinns både stora och små kommuner, urvalet har dock en tydlig övervikt mot större kommuner sett till snittet.

De 13 kommuner som inkommit med statistik har olika anslutningsdatum till SSBTEK, från sent 2014 till sent 2016. Den genomsnittliga anslutningstiden för kommunerna är juni 2015, vilket också ligger i linje med när antalet slagningar i systemet nådde sin kulmen.

Den analyserade statiken omfattar åren 2015-2017 med 2015 som baslinjeår då detta är genomsnittligt anslutningsdatum. Helårseffekt av eventuella handläggningssmässiga och organisatoriska/systematiska förändringar med koppling till SSBTEK förväntas därmed synas från år 2016.

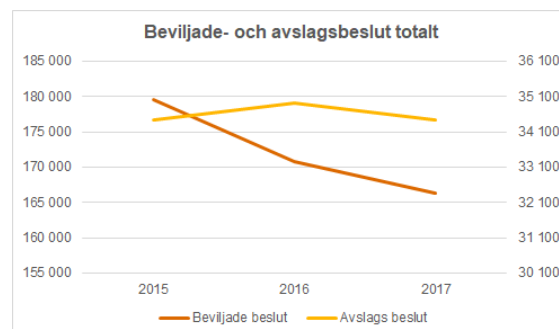
Vid en första analys av data från verksamhetssystemen kan konstateras att såväl antalet sökanden som antalet beslut som tas i kommunerna under perioden på totalen minskat.

Det framkommer dock en viss ökning av antalet beslut mellan 2016 och 2017, trots att antalet sökande fortsätter att minska.



Detta innebär att antalet beslut per sökande har en tydlig ökning. I intervjuerna framkommer att flertalet intervjuade uppger att man upplever en ökad komplexitet i befintliga ärenden samtidigt som antalet beslut utöver norm tenderar att öka när de sökande uppbär ekonomiskt bistånd under en längre tid.

Tittar vi specifikt på fördelningen mellan gynnande beslut och avslag konstateras att avslagsbeslut ligger relativt konstant under perioden samtidigt som minskningen i antal beslut främst kan hänföras till att antalet beviljade beslut har minskat. Detta betyder att andelen avslagsbeslut har ökat under perioden.



Vad SSBTEK betyder för kommunerna

Totalt har intervjuer genomförts med socialsekreterare inom 24 kommuner som använder SSBTEK. Drygt 90 % av de intervjuade uppger att SSBTEK sparar tid i handläggningen. 75 % uppger vidare att de upplever att utredningstiden för klienten har förkortats.

En del av förbättringen och tidsbesparingen med SSBTEK uppges vara ett förbättrat flöde i arbetet. Exempelvis nämns att SSBTEK bidrar till att handläggarna i högre grad omgående kan färdigställa arbetet med en ansökan som påbörjats i stället för att lägga den på hög i väntan på att kontakt ska tas med myndigheterna i de fall uppgifter saknas för beslut.

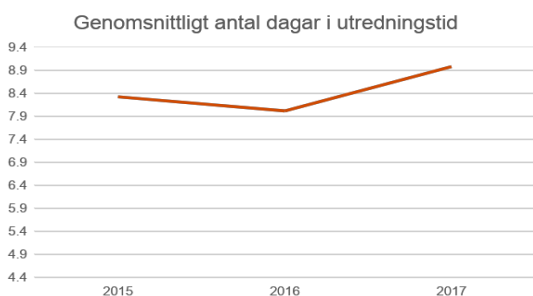
Förändrade handläggningstider

Att mäta den faktiska handläggningstiden för ekonomiskt bistånd skulle endast kunna göras genom en tidsstudie eller tidrapportering från socialsekreterarna i kommunerna. Eftersom en sådan typ av insats skulle vara mycket tidskrävande för så väl de medverkande kommunerna som för utvärderingen har möjligheten att använda ett sådant tillvägagångssätt avskrivits inom ramen för denna studie.

Ett annat sätt att uppskatta tidsåtgången vid handläggning av ärenden är att utifrån verksamhetsdata sammanställa antal dagar som löper mellan att utredning inleds tills det att ett första beslut om avslag eller beviljande har tagits. Utredning genomförs enbart vid första ansökan som inkommer för en ny bidragsperiod. Om individen söker löpande försörjningsstöd, det vill säga inkommer med en månatlig ansökan, så sker utredning enbart inför den första utbetalningen. Om antalet dagar mellan ansökan och beslut har blivit kortare samtidigt som ärendemängden per handläggare är konstant kan en slutsats dras om att tidsåtgången för själva handläggandet bör ha minskat. Vice versa gäller om motsatt förhållande råder.

Av de 13 kommuner som skickat in statistik är det sex kommuner som, inom ramen för den ordinarie statistiken, har en beslutsstruktur inom ekonomiskt bistånd där ovanstående typ av mätning kan göras. Detta innebär att urvalet vad det gäller antalet kommuner blir relativt litet. Totalt omfattar dock mätningen av utredningstiden totalt 4 300 unika utredningar vilket ger ett relativt stort underlag för att konstatera eventuella förändringar.

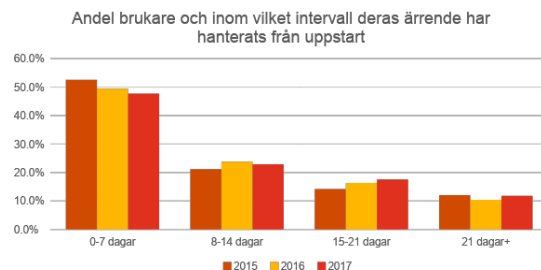
Det kan konstateras att antalet dagar från start av utredning till beslut i ärendet har ökat något i genomsnitt för de kommunerna som ingår i underlaget.



Tiden från att ansökan har inkommit tills dess att beslut har tagits är intressant då sökande sannolikt önskar ett beslut på denna så snabbt som möjligt. Utredningstiden kan därmed betraktas som ett kvalitetsmått sett ur ett klient-/medborgarperspektiv.

Fördelas utredningstiden på tidsintervall så ser vi att kommunerna under 2015 avklarade en större andel

av de inledda utredningarna inom ekonomiskt bistånd under den första veckan från att den startats. En större andel klienter har således fått vänta längre tid på sitt bistånd under senare år.



Att utredningarna tar fler dagar att avsluta kan tyda på att ärendena har blivit mer komplexa eller att handläggarna oaktat användandet av SSBTEK måste vänta på att få tillgång till andra uppgifter som behövs för att fatta beslut. Det kan inte heller uteslutas att orsaken till ökad handläggningstid beror på att ärendemängden eller beslutsmängden per handläggare har ökat. Sett till ärendemängden finns dock inte någon sådan generell tendens.

Kalkylering av tidsvinster

I intervjuerna framkommer att socialsekreterarna upplever en förkortad handläggningstid och snabbare utredning tack vare SSBTEK:s införande. Samtidigt uppger en stor del av de intervjuade att de ändå behöver ringa till berörda myndigheter för att få förtydligande eller för att inhämta kompletterande uppgifter. Det innebär att SSBTEK inte helt ersätter telefonkontakten med myndigheterna. Däremot indikerar framkomna uppgifter att de frågor som ställs till myndigheterna är av kompletterande karaktär och troligtvis mer precisa utifrån att en stor del av historiken och informationen redan finns tillgänglig genom SSBTEK. Att värdera denna typ av tidsbesparing är svårt men om vi utgår ifrån att upplevelsen hos handläggarna är korrekt skulle 90 % av kommunerna som använder SSBTEK spara tid genom användandet.

Nedan sammanställs i en tabell vad tidsbesparingen faktiskt skulle innebära i reda pengar. Hänsyn har tagits utifrån gjorda intervjuer där 90 % uppger att de ser en tidsbesparing. Uppfattningen har applicerats på samtliga sökningar i SSBTEK varför 90 % av dessa beräknas utgöra en tidsvinst. Kalkylen visar att kommunernas besparing med SSBTEK kan antas uppgå till mellan 26 och 131 miljoner kronor om tidsbesparingen ligger på mellan 1 och 5 minuter per slagning i SSBTEK.

Utifrån antalet slagningar 2017		
Tidsbesparing	Totalt sparade timmar	Värde besparad arbetstid i kronor
1 minut	78 192	26 272 416
3 minuter	234 575	78 817 249
5 minuter	390 959	131 362 081

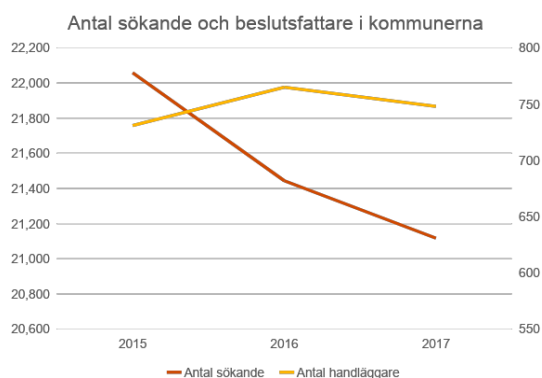
Kalkylen utgår ifrån en grundläggande självkostnad för socialsekreterarna på 336 kronor per timme vilket motsvarar cirka 36 000 kr i snittlön.

Om antagandet skulle stämma så ser vi att det är en reell besparing som görs på de kommuner som idag använder SSBTEK. En annan fråga är vad den besparade tiden används till och om den verkligen omsätts till direkta ekonomiska värden.

Vilket verksamhetsstöd som kommunen använder tycks också påverka vilka tidsvinster som handläggarna kan göra genom användandet av SSBTEK. Vissa av de intervjuade framhåller att det finns möjlighet till automatisk överföring av belopp direkt från SSBTEK till beräkningsmodulen, medan andra uppger att de inte har den möjligheten. Det noteras vid intervjuer med handläggare att kunskaperna och nyttjandet av olika funktioner (som exempelvis möjligheten till automatisk överföring av inkomstbelopp) varierar.

SSBTEK och reducering av antalet handläggare

Trots att intervjuade handläggare uttrycker en tydlig uppfattning om att SSBTEK innebär tidsbesparingar och det faktum att antalet biståndssökande samtidigt har minskat så har inte antalet handläggare/beslutsfattare under perioden minskat i de kommuner som studerats.

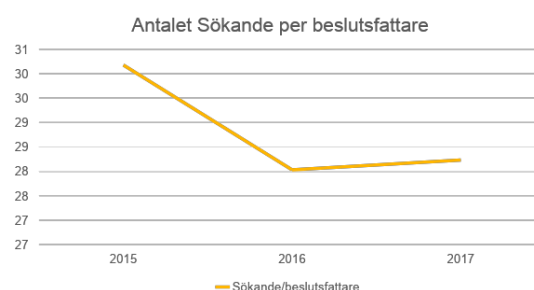


Vid en analys av utvecklingen av antalet handläggare i verksamhetssystemen framkommer att antalet legat relativt konstant under perioden.

Antalet handläggare ökar med drygt 4 % mellan 2015 och 2016, för att sedan falla tillbaka till att ligga i nivå med 2015 i slutet av perioden.

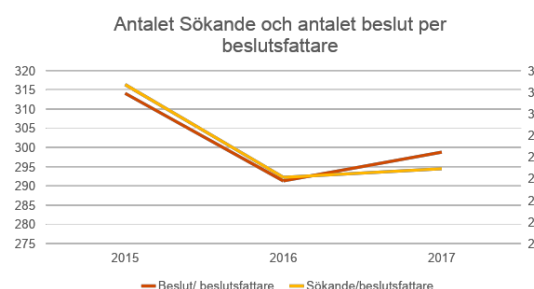
I analysen av antalet handläggare i verksamhetssystemen är det viktigt att ta hänsyn till flera faktorer. Bland annat innebär ökad personalomsättning och högre förekomst av inhyrd personal ett ökat antal registrerade handläggare under ett år. Det innebär inte att den totala arbetstiden har påverkats. Sådana förändringar skulle till del kunna påverka statistiken samtidigt som endast stora skillnader mellan åren gällande dessa faktorer skulle ge ett signifikant genomslag.

Det konstateras i statistiken att antalet sökande minskar under perioden samtidigt som antalet handläggare ligger relativt konstant. Utifrån detta är det intressant att i statistiken se hur antalet sökande per handläggare utvecklats under samma period.



Eftersom statistiken som inhämtats från kommunerna är på oidentifierad individnivå kan analysen göras utifrån hur många sökande de registrerade handläggarna i snitt hanterar. Resultatet följer relativt väl utvecklingen av sökande och visar en minskning mellan 2015 och 2017. Däremot noteras en marginell ökning i antalet sökande per handläggare mellan 2016 och 2017.

Totalt har både antalet beslut per beslutsfattare och antalet sökande per beslutsfattare minskat under perioden.



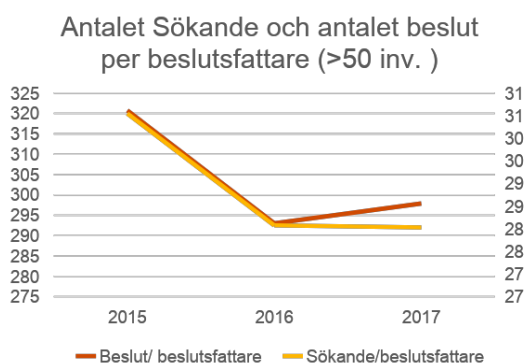
Antalet sökande har dock minskat något mer än antalet beslut per beslutsfattare vilket innebär att kommunerna fattar fler beslut per sökande.

Knappt hälften av de intervjuade kommunerna uppger att de har möjlighet att använda den frigjorda tiden till utökad socialt arbete (exempelvis

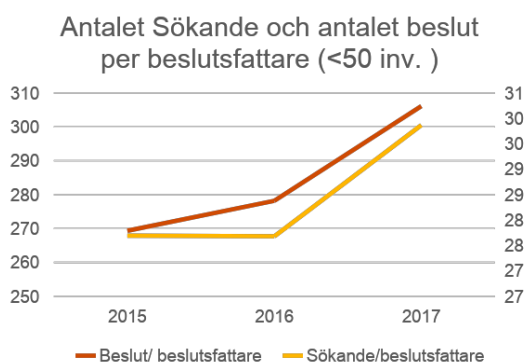
personliga möten och motiverande samtal med klienter och att stötta mot egen försörjning).

Delar vi upp kommunerna på större och mindre kommuner som inkommit med statistik så har sex kommuner fler än 50 000 invånare och sju kommuner färre än 50 000 invånare. Resultatet visar en betydande skillnad mellan de olika kommuntyperna.

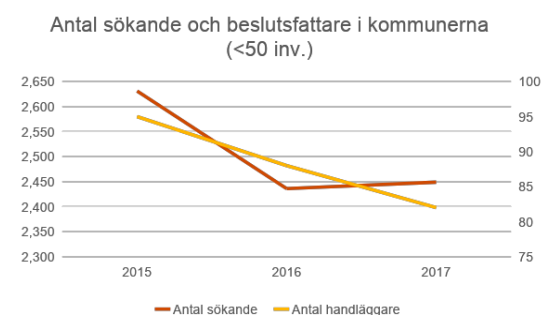
I kommunerna med fler än 50 000 invånare har såväl mängden beslut som antalet ärenden per handläggare minskat.



I de mindre kommunerna har däremot antalet beslut och antalet ärenden per handläggare ökat under samma period.



Utifrån detta är det intressant att klargöra huruvida detta primärt beror på förändringen i antalet sökanden eller förändringen i antalet beslutsfattare.



I analysen konstateras att antalet handläggare i de mindre kommunerna har minskat mer än antalet sökande, vilket inte skett i de större kommunerna. För de sju mindre kommunerna motsvarar denna

minskning sex stycken handläggare mer än vad minskningen i antalet sökande påkallar.

Då antalet beslut per handläggare i de mindre kommunerna har ökat är en möjlig tolkning att de mindre kommunerna till skillnad mot de större har realiserat en del av den tidsbesparing som framkommer i intervjuerna.

Självklart kan det finnas en stor mängd övriga orsaker till förändringarna, men en möjlig tolkning inom ramen för SSBTEK är att effekterna i form av tidsbesparingar får ett större genomslag i de mindre kommunerna där de av olika orsaker inte haft samma möjlighet att investera den sparade tiden i klienterna. Exempelvis skulle besparingskrav eller brist på handläggare göra det svårare för de mindre kommunerna att behålla samma antal handläggare.

Slutsatsen är att det finns en skillnad mellan de större och mindre kommunerna i underlaget samtidigt som resultatet indikerar att de mindre kommunerna har ökat sin effektivitet under den undersökta perioden.

Rättssäkerhet och integritet

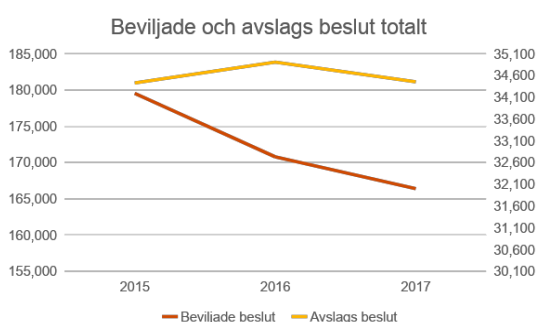
Ett värde som lyfts lika tydligt av kommunerna som av övriga myndigheter och som är samstämmig oberoende av kommunstorlek eller andra parametrar är upplevelsen av att systemet ökar rättssäkerheten. I ett första steg handlar det om att den information om bidrag och ersättningar som når handläggaren inte har passerat någon människa på vägen och att det inte finns någon muntlig överföring av information. Den muntliga överföringen uppfattas medföra risker för felaktigheter. Såväl den som lämnar information som den som tar emot den uppfattas utgöra en risk för att informationen kan bli fel.

Att undvika manuell informationsöverföring, nyttja digitaliseringen och tekniska hjälpmedel i socialtjänstens verksamhetssystem anses vara en förstärkande faktor för att säkerställa att rätt bistånd utbetalas. Vid manuell överföring finns alltid en risk att fel belopp blir ifyllt.

Som nämnts tidigare när vi tittar på förändringar i beslutstyper för att urskilja om det skett någon förändring i antalet beviljade bistånd kontra antalet avslag så framkommer att antalet avslag ligger konstant kring 34 500 under hela perioden, samtidigt som antalet gynnande beslut har minskat. Detta innebär en ökning av andelen avslagsbeslut under perioden. Med hänsyn till att informationen i SSBTEK har en högre tillförlitlighet än den överlämning av information som sker per telefon så är det troligt att korrektheten i använda underlag för beräkningar har ökat. Utvärderingen påvisar också att det funnits inkomster som tidigare varit svårt för handläggare att få kännedom om och följaktligen

även ta med i beräkningarna av ekonomiskt bistånd. Det handlar bland annat om skatteåterbäring som kan utbetalas via avi och därmed inte syns på kontoutdrag samt ersättningar i form av studiemedel eller efterlevandepension som utbetalas till barns bankkonton.

Genom SSBTEK blir dessa inkomster synliga för handläggarna då samtliga inkomster för hushållets medlemmar framgår i systemet. Med utgångspunkt i detta är det rimligt att anta att andelen korrekta utbetalningar ökat samt att införandet av SSBTEK är en av de faktorer som bidragit till en ökad andel avslagsbeslut. Övriga faktorer som kan tänkas spela in är att det i SSBTEK enkelt går att utläsa annan information med relevans för bedömningen av rätten till bistånd, exempelvis huruvida den enskilde är inskriven på Arbetsförmedlingen.



Även vad det gäller skyddet av den enskildes integritet så uppfattas SSBTEK vara bättre än den manuella överlämningen av information via telefon. Den information som överlämnas från myndigheterna till kommunerna är i enlighet med lagstiftningen. Muntlig information är beroende av den mänskliga faktorn och kräver att den som lämnar informationen gör detta på ett korrekt sätt.

Vad gäller Försäkringskassan som är driftsansvarig av systemet finns även rättssäkerhetsaspekter. Systemet förmedlar endast förfrågan och leverans av efterfrågad information mellan myndigheterna och kommunerna. Det här innebär att ingen data lagras på försäkringskassan. Försäkringskassan påverkar inte heller informationen som passerar.

Det innebär också att eventuella brister och otydligheter som finns i informationen från myndigheterna kvarstår när handläggarna vid kommunerna tar del av informationen.

För att det ska vara tydligt för mottagaren på kommunen att utläsa informationen som lämnas från de olika myndigheterna så ska den rapporteras i enlighet med en given standard. Beroende på hur väl den standarden/mallen efterlevs så kan informationen bli mer eller mindre lätt att tolka för handläggaren vid kommunerna. Detta kan dock inte påverkas av Försäkringskassan då de inte hanterar

eller justerar informationen, utan enbart förmedlar den.

Försäkringskassans tekniska lösning för SSBTEK håller samma nivå som Försäkringskassans övriga system, vilken är att betrakta som god. Kommunikationen mellan Försäkringskassan och kommunerna samt myndigheterna är krypterad. Den risk i informationssäkerhet som finns är idag främst kopplad till kommunens egen informationssäkerhet och inte till Försäkringskassan och SSBTEK.

Försäkringskassan använder sig av certifikat för att säkerställa att det är en betrodd aktör som ansluter till SSBTEK, vilket är en etablerad lösning.

Tekniken är inte hela lösningen

Nära hälften av de intervjuade handläggarna på kommunerna uppger att informationen i SSBTEK i vissa fall är svår att förstå. Något mer än 20 % uppger att de måste ringa till myndigheterna för att de inte förstår informationen i SSBTEK. 90 % uppger att de behöver ringa till myndigheter för att få ytterligare information om pågående utredningar.

Intervjuer med myndigheterna bekräftar bilden då Försäkringskassan uppger att antalet samtal från kommunerna är densamma som tidigare. Pensionsmyndigheten, CSN och Sveriges A-kassor har svårt att avgöra om antalet samtal har förändrats. Skatteverket och Arbetsförmedlingen uppfattar att det kan ha blivit en viss reduktion av antalet samtal samtidigt som typen av frågor förändrats.

Som tidigare nämnts kan via intervjuer med kommunens handläggare konstateras att kompetensen kring användandet av de egna verksamhetssystemen och SSBTEK varierar.

Värdet med SSBTEK

Vid intervjuerna lyfts flera olika fördelar med användandet av SSBTEK. Utöver tidsvinsten i handlägningsförfarandet och upplevelsen av att ärenden kan handläggas i ett bättre flöde och med kortare väntetid för klienten så lyfter de intervjuade socialsekreterarna värdet av att se hela hushållet vid sökning i SSBTEK. På så sätt får de även uppgifter om eventuella barns inkomster och kan exempelvis vara observanta på om ett barns ersättning från CSN upphör. Genom att tidigt kunna ge stöd till familjen avseende olika förändringar som påverkar inkomsterna så finns bättre förutsättningar att exempelvis lyckas med ett återupptagande av en avbruten skolgång.

Intervjuade handläggare uppfattar också att SSBTEK bidrar till en bättre service till den som ansöker om bistånd. Tidigare har det i högre grad legat på den biståndssökande att inkomma med fullständiga uppgifter om exempelvis inkomster från

andra myndigheter. Tack vare SSBTEK behöver sökanden inte göra detta i samma utsträckning. Som en följd av socialtjänstens tillgång till SSBTEK kan den biståndssökande även via sin handläggare få information som rör dennes ärende hos de anslutna myndigheterna. Detta lyfts även av representanterna för berörda myndigheter fram som en förbättrad service till medborgarna.

SSBTEK som en del av en förbättrad kvalitet

90 % av de intervjuade handläggarna från kommunerna uppger att informationen i SSBTEK är tillförlitlig och innebär minskad risk för fel när den mänskliga faktorn tas bort.

SSBTEK lyfts av handläggare fram som en tydlig faktor som höjer kvaliteten på upplevelsen av arbetet som handläggare av ekonomiskt bistånd.

Nedan följer exempel på citat från genomförda intervjuer:

“Jag känner mig blind utan SSBTEK, de få gånger tekniken strular”

“SSBTEK är anledningen till att jag fortsätter att jobba med ekonomiskt bistånd”

Det kan konstateras att den uppfattade tidsvinsten som nära på samtliga intervjuade handläggare ger uttryck för inte har omsatts i en neddragning av resurser eller fler ärenden per handläggare. Resultatet harmoniserar med den bild som socialsekreterarna beskriver då närmare 90 % av de intervjuade ger uttryck för att de trots SSBTEK behöver kontakta myndigheterna per telefon för att resonera kring uppgifter eller få förtydliganden. Det stämmer också överens med svaren från de intervjuade myndigheterna då flera av dem inte uppfattar att mängden samtalen från kommunerna endast minskat något, eller inte minskat alls.

Samtliga handläggare, oavsett om de jobbar i en kommun som är anslutna till SSBTEK eller inte, ger uttryck för ett behov av att lägga mindre tid på att kontrollera inkomstuppgifter och mer tid på möten och annat klientarbete. Uppfattningen är att SSBTEK spar tid, men endast 50 % av de intervjuade som arbetar i kommuner som är anslutna till SSBTEK uppfattar att de har fått mer utrymme till klientarbete än tidigare. Det kan inte konstateras någon skillnad avseende uppfattningen beroende på storleken i kommunen. Variationen i upplevelsen av vad de tidsbesparande effekterna används till är således lika oavsett om verksamhetsstatistiken visar på en ökning eller minskning av antalet ärenden och beslut per handläggare.

Slutligen ska konstateras att 50 % av de intervjuade handläggarna som använder SSBTEK de facto uppfattar att de idag lägger mer tid i sina ärenden på uppgifter som är av mindre administrativ karaktär. Det är rimligt att anta att behovet av att göra dessa typer av arbetsuppgifter inneburit att kommunerna valt att återinvestera effektiviseringsvinsterna av SSBTEK i verksamheten.

Slutsatser

Nyttan med SSBTEK

Studien visar på att handläggarna i kommunerna upplever ett flertal fördelar med SSBTEK. Sett ur perspektivet handläggare och den kommunala organisationen så lyfter de intervjuade följande värden:

- Mindre tidsåtgång för att få fram underlag till utredningarna
- Bättre och säkrare tillgång till sökandens inkomster från anslutna myndigheter
- Förbättrade arbetsflöden då det inte krävs telefonsamtal och hänsynstaganden till andra myndigheters öppettider

De intervjuade ger en samstämmig bild kring dessa värden.

Enligt de beräkningar som gjorts kan värdet för den tid som handläggaren i kommunen vinner på att hämta informationen i SSBTEK istället för att ta kontakt med myndigheten uppgå till mellan 26 mnkr och 131 mnkr för samtliga anslutna kommuner.

Jämförs de upplevda fördelarna med utfallet från verksamhetsstatistiken kan det dock konstateras att det statistiskt sett inte finns något stöd för att handläggningstiderna generellt har minskat eller att frigjord tid syns genom att fler ärenden hanteras per handläggare.

Studien tyder på att de uppgiftslämnande myndigheterna i lägre grad kan definiera de nyttor SSBTEK bidragit med för dem som myndighet. Samtliga är ense om att systemet borde ha en stor betydelse för kommunerna. Den största nyttan som lyfts utifrån myndigheternas perspektiv är rättssäkerheten, som innebär att rätt information framkommer till kommunerna på ett smidigt och säkert sätt. Större delen av de intervjuade myndigheterna upplever dock inte att samtalen från socialsekreterarna har minskat och därmed upplever handläggarna på myndigheterna inte samma tidsbesparing som handläggare vid kommunerna upplever.

Inga individer som söker bistånd har omfattats av utvärderingen. Sannolikt kan dock efter genomförd studie sägas att SSBTEK borde innebära ett värde för den sökanden. De intervjuade handläggarna lyfter fram:

- Den ökade servicen som kan ges till den sökanden då socialtjänsten kan förmedla vilka ersättningar som är på väg från andra myndigheter
- Sökanden slipper själv hämta in och förmedla underlag för ansökan

- Sökanden kan vara trygg i att socialtjänsten använder korrekta inkomstuppgifter från berörda myndigheter
- Sökanden gagnas av att mindre tid krävs för utredningar.

Den samhällsekonomiska nyttan

Vid förändringar i arbetssätt i kommunala organisationer kan ett flertal områden kopplas till potentiella samhällsekonomiska nyttor. Exempelvis så skulle en tidsbesparing för handläggarna både i kommuner och på uppgiftslämnande myndigheter innebära att resurser frigörs som kan användas till andra arbetsuppgifter som bidrar med nytta till medborgarna. Även förändringar i arbetsmiljö skulle kunna innebära stora samhällsekonomiska vinster förutsatt att detta till exempel leder till färre sjukskrivningar och lägre personalomsättning.

Ökad rättssäkerhet kan också ses som en samhällsekonomisk nytta i form av att det minskar risken för att medborgare hamnar i andra kostsamma samhällsprocesser såsom överklaganden och rättsprocesser. Vidare borde användandet öka förtroendet för samhällstjänsterna i stort. I utvärderingen framkommer att handläggarna i såväl kommunerna som på myndigheterna upplever att SSBTEK bidrar till en rad olika värden; för handläggaren, för kommunen och myndigheten som helhet samt för den som ansöker om ekonomiskt bistånd.

Alla dessa värden går på olika sätt att koppla till potentiella samhällsekonomiska nyttor. För att på ett trovärdigt sätt kunna kvantifiera dessa nyttor till ett aggregerat samhällsekonomisk resultat behöver dock en förändring kunna påvisas.

Inom ramen för den samhällsekonomiska delen av denna utvärdering fanns efter genomförda intervjuer en förhoppning om att analysen av verksamhetsdata skulle belägga och kvantifiera eventuella tidsbesparingar för kommunerna och/eller myndigheterna. Trots att närapå samtliga intervjuade handläggare i kommunerna upplever att mindre tid behöver läggas i utredningsarbetet samtidigt som flertalet lyfter att arbetsflödet förbättrats, så kan det genom genomförd studie inte ges en tydlig indikation på tidsbesparing eller kortare utredningstider. Vi finner inte heller stöd för att kommunerna skulle ha realiserat eventuell tidsbesparing genom att öka antalet ärenden per handläggare och på så sätt reducera antalet resurser eller att kommunerna har reducerat tiden från ansökan till beslut.

Vår tolkning är att det samlade resultatet från studien visar på att den upplevda tidsbesparingen i kommunerna har återinvesteras i högre kvalitet i handläggningen, mer tid med klienterna eller fler kontroller. Dessa nyttor i handläggningen är absolut betydelsefulla, men framkommer som mycket svåra att kvantifiera, samtidigt som de troligtvis skiljer sig från kommun till kommun.

Även om är svårt att göra en beräkning av den samhällsekonomiska nyttan av SSBTEK så tyder resultatet på att en av de främsta fördelarna med användningen av systemet är frigjord tid för socialsekreterarna i kommunerna. Oavsett hur denna tid används så är ett rimligt antagande att den frigjorda tiden skapar värde för antingen klienterna eller kommunerna.

Att värdera denna typ av tidsbesparing är svår, men om ett antagande görs att upplevelsen hos socialsekreterarna stämmer, skulle 90 % av kommunerna som använder SSBTEK spara tid genom systemet.

Enligt de beräkningar som gjorts kan värdet för den tid som handläggaren i kommunen vinner på att hämta informationen i SSBTEK istället för att ta kontakt med myndigheten uppgå till mellan 26 mnkr och 131 mnkr för samtliga anslutna kommuner.

Utifrån det resultat som framkommit vid genomförd studie är vår bedömning att SSBTEK är en betydande faktor för fortsatt automatisering och digitalisering i kommunerna. Det potentiella värdet av en sådan framtida automatisering uppgår troligtvis till miljardbelopp över tid, men är svår att beräkna i dagsläget.

Informationssäkerhet och integritet

Rent tekniskt konstateras att SSBTEK har en lösning som främjar god informationssäkerhet och värnar den enskildes integritet. Vid intervjuerna framkommer att det digitala förmedlandet av information innebär att enbart den information som är avsedd att lämnas över blir överlämnad. Den enskilde sökanden kan vara trygg med att denne vet vad det är för information som överlämnas från myndigheterna till handläggaren vid socialtjänsten samt att det är i enlighet med lagstiftningen.

Den osäkerhet som finns i informationssäkerheten är primärt kopplad till de informationssäkerhetsrisker som finns inom respektive kommun. Den som kommer åt informationen i socialtjänstens verksam-

hetssystem har även möjlighet att komma åt informationen som förmedlas genom SSBTEK.

Vår bedömning är att varje enskild kommun behöver ha en förståelse för informations- och IT-säkerhetens betydelse när allt mer information går att nå via kommunens system.

Förbättringsområden

Det har generellt framkommit önskemål om att i högre grad finna former för automatiserad informationsöverföring mellan myndigheter, eller i än högre grad att den enskilde medborgaren digitalt skulle få tillgång till samtlig information som rör dem. Som nämnts tidigare så anses den huvudsakliga vinsten med SSBTK vara frigörandet av tid för handläggarna, ökad service nivå och en förbättrad rättssäkerhet. I takt med utvecklingen så har också ett antal förbättringsområden växt fram. Vi kan konstatera att det till vissa delar handlar om att information skulle gå att få från fler uppgiftslämnare genom SSBTEK, att den information som lämnas ska utvecklas eller vara mer omfattande eller att tekniken bör utvecklas för att utgöra ett än bättre stöd.

Följande förbättringsförslag lyfts fram

- Möjlighet till att använda notiser
- Tillgängliggörande av information för den enskilde medborgaren
- Få in Migrationsverkets uppgifter i SSBTEK
- Få in folkbokföringsuppgifter i SSBTEK
- Göra det möjligt att se ansökningsdatum (även för de som sökt och ännu inte fått beslut)
- Möjlighet att se orsak till avslag
- Möjlighet att utläsa sökandes deltagande i arbetsmarknadspolitiska program
- Beslut om bistånd som kommer att utbetalas längre fram

Utvärderingen har också gjort det tydligt att vissa upplevda brister i systemet beror på bristande kunskaper om hur systemet ska hanteras. Därav följer ytterligare några förslag på förbättringsområden för att få än bättre genomslagskraft av SSBTEK

- Bättre kunskap hos handläggare i kommunerna
- Bättre kännedom och kunskap hos uppgiftslämnande myndigheter

Reflektioner från PwC

På kommande sidor redovisas PwC:s reflektioner kring SSBTEK och användandet av systemet. Delar av reflektionerna ligger i utkanten av uppdraget att utvärdera systemet. Vår bedömning är dock att det är relevant att ha med reflektionerna i kommande utvecklingsarbete tillsammans med kommunerna. Vår erfarenhet av och kunskap om utvecklings- och förändringsarbete vid införandet av ny och/eller utvecklad teknik är att införandet förutsätter utveckling av arbetsprocesser och metoder för att den nya tekniken ska nå förväntad och efterfrågad effekt.

Denna utvärdering har analyserat möjligheterna och utmaningarna med SSBTEK ur ett individ, verksamhets- och samhällsperspektiv. Återkommande är att de svarande ser en nytta med systemet men inte kan definiera mängden nytta. Den resursbesparing som kan förväntas vid en effektivisering av en arbetsprocess har inte gjorts mätbar eller följts upp av de svarande kommunerna. Bristen på mätbarhet och uppföljning är i sig något som ligger utom kontroll för SSBTEK och rimligen borde ligga inom användande kommuners ansvar och intresse.

För att få ut förväntad effekt vid införande av ny och/eller utvecklad teknik behöver införande verksamhet ha en tydlig bild av nuläget inför införandet samt en bild av det önskade läget efter införandet och de förflyttningar som behöver göras för att nå det önskade läget.

Vidare bör kommuner som inför SSBTEK ha en klar uppfattning av *vad* de på en aggregerad nivå ska använda den frigjorda tiden till. Kommunerna bör formulera ett *varför* till införandet?

Utan denna uppfattning på verksamhetsnivå och utan ett tydligt *varför* på ledningsnivå kommer effekterna, på aggregerad nivå, att utebli eller bli marginella.

Den enskilde handläggaren kommer sannolikt att få tid över men då det inte finns någon verksamhetsmässig tanke kring *vad* denna tid ska användas till kommer den insparade tiden att tas omhand på olika sätt av olika handläggare samtidigt som verksamheten som helhet nödvändigtvis inte når den förväntade effekten.

Reflektion ovan är indirekt kopplad till verksamhetsnyttan med SSBTEK där PwC ser

värdet med dialoger avseende vikten av ett tydligt definierat *varför* vid införandet av nya arbetssätt och nya system samt vikten av ett organisatoriskt ställningstagande kring *hur* den frigjorda tiden skall användas.

Digital informationsinhämtning – en förutsättning för automatisering

Med Trelleborgs kommun som pionjär är flertalet kommuner nu i gång med att se över och automatisera hela eller delar av handläggningen av det ekonomiska biståndet.

För att en automatisering ska vara möjlig, krävs att informationsinhämtning kan ske digitalt, vilket införandet av SSBTEK möjliggör. Samma information hade utan systemet behövt inhämtas på annat sätt, företrädesvis genom telefonsamtal. Kort sagt kan man säga att SSBTEK är en förutsättning för en automatisering av det ekonomiska biståndet.

Utöver det som går att mäta i termer av tid och resurser är således utvecklingen och införandet av SSBTEK en vital del i den pågående automatiseringen av ekonomiskt bistånd.







Det är PwC:s reflektion att införandet av automatiserat beslutsstöd inom ekonomiskt bistånd sannolikt kommer att medföra en högre grad av nytta i kommunerna. Detta då automatiseringen inte sällan är ett led i kommunernas strategi för att klara att leverera *likvärdig service till fler medborgare med samma eller färre analoga resurser*. Att ur detta perspektiv se SSBTEK som en förutsättning stärker de samhälleliga värdena. Kommande bild visar de vanligaste effekterna vid införande av automatiserat beslutsstöd i komplexa processer.

50-95%
mindre manuellt arbete

24/7
schemaläggning

100%
stärk kvalitet

300-800%
ROI, baserat på applikation

Tid och effektivitet Automatisera uppgifter som tidigare utförts av medarbetare	
Medarbetarmjödhet Frigjord tid för mer kvalificerade och värdeskapande uppgifter	
Skalbarhet och flexibilitet Skapa skalbarhet och jämna ut belastningstoppar	
Servicenivå och cykeltider Konstant bevakning och direkt hantering	
Process efterlevnad Absolut följsamhet mot den definierade processen	
Kvalitet Eliminering av fel som beror på den mänskliga faktorn	

Digital datainhämtning och mätbar resursbesparing

Vid införandet av ny och/eller utvecklad teknik i administrativa processer består 20 % av effektinhämtningen av att tekniken levererar det den förväntas. I detta fall att SSBTEK ger svar på de frågor som handläggare och verksamhet har. 80 % av effektinhämtningen finns att finna i att verksamheten i samband med införande av ny och/eller utvecklad teknik ser över sina arbetsprocesser och förändrar dessa.

Vår erfarenhet säger att det är i arbetsprocesserna och metoderna som kommunerna på riktigt kan spara tid och säkerställa att den tillgängliga tid som finns att tillgå läggs på värdeskapande aktiviteter. I de fall en kommun inför SSBTEK och inte parallellt ser över arbetsprocesser och metoder kommer effekten vara marginell och verksamheten kommer inte att kunna uppmäta någon större förändring.

Det svaren från kommunerna visar är att antalet ärenden har minskat samtidigt som antalet förfrågningar i SSBTEK har ökat. Utöver förfrågningarna i SSBTEK ställs fortfarande kompletterande frågor via telefon till involverade myndigheter. En reflektion kring detta samband är att det troligen inte har så mycket med SSBTEK och kvaliteten på informationen i systemet att göra utan snarare är en direkt följd av två saker i verksamheten som använder SSBTEK:

- Införandet har inte varit del i en verksamhetsutveckling
- Verksamheten har svårt att släppa kontrollen och utför mer utförliga kontroller när möjligheten ges

Det är PwC:s rekommendation att det sistnämnda diskuteras med kommuner vid införande och om det är möjligt att alternativen med ytterligare service (via telefon) från berörda myndigheter ses över och minimeras för att bistå kommunerna i deras arbete med att våga släppa taget om det gamla vid införandet av det nya.

Förslag på fortsatta åtgärder

Utifrån genomförd studie ser vi behov av följande åtgärder:

- Arbetet med informations och IT-säkerhet i kommunerna behöver gå i takt med utvecklingen av digitala tjänster och den digitaliseringsresa som kommunerna och myndigheterna genomgår. Vi ser därav ett värde av att i högre grad fokusera på IT- och informationssäkerhet i berörda kommuner.
- Det bör utredas vilka tekniska och juridiska möjligheter det finns för att överföra ägandet av informationen till den enskilde individen. Idag förmedlas information mellan myndigheterna, men den berörda individen erhåller inte informationen på samma enkla sätt.
- För att öka förutsättningarna av effektinhämtning vid införandet av digitala verktyg eller andra förbättringsåtgärder i kommunerna behöver användandet av verktyg och modeller för systematisk verksamhetsutveckling öka. Större kraft bör läggas på utbildning och kunskapsspridning avseende fungerande arbetsmodeller och exempelvis de verktyg och det metodstöd som exempelvis finns att tillgå via SKL.