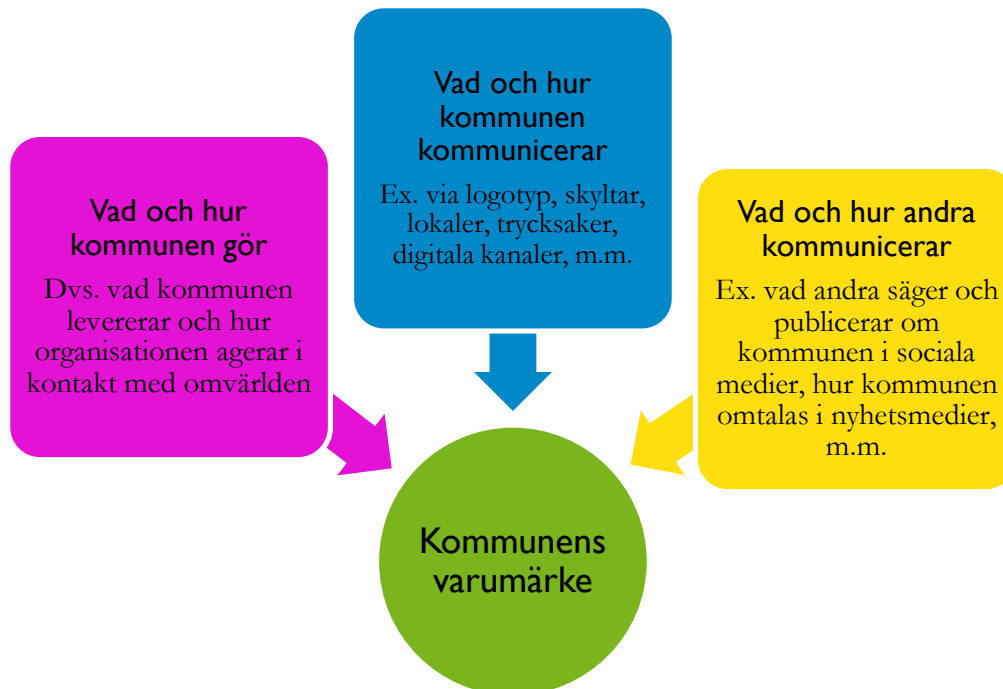


## Utredning rörande utvecklingsområden inom Servicecenter

### Servicecenters roll i kommunen

Servicecenter fungerar sedan 2019 som invånarnas första kontakt i frågor rörande alla kommunens förvaltningar och enheter. Syftet med Servicecenter är att kunna ge svar och hjälp direkt i så många av de inkomna ärendena som möjligt och att skapa bästa möjliga invånar- och kundupplevelse. Stort fokus läggs på service och bemötande. Ett bra bemötande är mer än en trivsselfråga – det handlar även om kvalitet och om att bygga tillit i mötet mellan invånare och kommunen. Att invånaren får en positiv upplevelse av sin kontakt med Servicecenter, oavsett kontaktkanal, skapar förutsättningar för goda ambassadörer samt ökad legitimitet och förtroende för kommunen i sin helhet. Servicecenter spelar därmed också en stor roll i kommunens varumärkesbyggande.



## Kontaktkanaler och arbetsätt

Idag kan kommunens invånare nå Servicecenter via telefon, e-post, chatt, e-tjänster och besök. Inkommande telefonsamtal står för hälften av inkommande ärenden till Servicecenter. Besök och mail står för knappt 25% vardera och 0.1% representeras av e-tjänster respektive chatt.

Tack vare en hög tillgänglighet i olika kanaler och fokus på service och bemötande ger Servicecenter ett direkt mervärde i kontakt med invånarna. Störst påverkan har det när det gäller frågor med en hög volym ur ett invånarperspektiv. Idag kan 60-70% av de mottagna ärendena besvaras direkt i Servicecenter, något som ger ökad kundnöjdhet och avlastning för förvaltningarna.

De huvudsakliga verktygen som används i Servicecenter är kommunens webb, FAQ-dokument (förteckning av vanliga frågor och svar) samt checklistor tillhandahållna av förvaltningarna.

På enheten arbetar idag sex servicehandläggare som alla är generalister. Generalistkunskapen hos samtliga handläggare är med dagens bemanning en förutsättning och en viktig framgångsfaktor för att kunna erbjuda tillgänglighet, flexibilitet och kompetens i varje möte med invånaren. Generalistkompetensen gör att arbetet inte är personberoende och minskar därmed sårbarheten på enheten.

Servicehandläggarna vidareutvecklar ständigt kunskapsbasen, bland annat genom att enskilda handläggare i samverkan med förvaltningarna, fördjupar sina kunskaper inom vissa sakområden, exempelvis skolval och fastställande av faderskap. Genom dokumentation i ärendehanteringssystemet Artvise och kollegialt lärande förs sedan kunskapen vidare och utökar kunskapsbredden i hela arbetsgruppen. På så sätt ökar förmågan att lösa fler ärenden direkt i Servicecenter.

Genom att allt fler frågor, generella och fördjupade, kan besvaras direkt i Servicecenter kan specialistresurserna på förvaltningarna kopplas in i rätt sammanhang och därmed användas mer effektivt.

## Underlag för utvecklingsinsatser

Vidareutveckling av Servicecenter utgår alltid från invånarnas behov och underbyggs av olika typer av faktaunderlag såsom kundundersökningar och samtalsvolym. Vidare tas hänsyn till uppkomna behov inom förvaltningar och enheter som behöver tillgodoses för att kunna ge invånarna kvalitativ service. Olika vägval för utveckling görs med hjälp av omvärldsbevakning och professionens sakkunskap.

### Kundundersökning: KKiK och Brilliant

KKiK var en tidigare kundundersökning som genomfördes i Sveriges kommuner. 2019, det år som Servicecenter öppnade i Österåker, höjdes kundnöjdheten enligt nedanstående statistik.

|                   | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|-------------------|------|------|------|------|
| Österåkers kommun | 92%  | 86%  | 77%  | 75%  |
| Andra kommuner    | 90%  | 87%  | 83%  | 80%  |

*Gradering av bemötande, andel mycket god eller god, Nyckeltal U00486: 92%.*

KKiK- undersökningen har i de flesta kommuner ersatts av Brilliant, ett kundundersökningsverktyg som mäter invånarnas och kundernas upplevelse av kontakten med Servicecenter i alla kanaler: telefoni, e-post, chatt och besök. Enkäten skickas i realtid till kunden, alltså direkt efter att kontakten/samtalets har avslutats. Kunden får svara på 5-7 frågor där de svarar med knapparna på sin telefon betyg 1 – 5 och har också möjlighet att prata in en kommentar i slutet som spelas in som en ljudfil.

Resultatet av undersökningarna redovisas i realtid för medarbetare och chefer, både på grupp- och individnivå. Brilliant implementeras i Österåker under hösten 2021 och resultatet kommer att användas som kunskapsunderlag för vidare arbete i kommunen. Dels strategiskt men också operativt för att coacha medarbetarna i mötet och skapa en bättre invånar- och kundupplevelse. Det ingår även benchmark på olika branschers kundservicefunktioner som går att jämföra sig med.

### Samtalsvolym – statistik från ärendehanteringssystemet Artvise

Områden med störst volym i Servicecenter:

- Skola och förskola
- Äldre
- Infrastruktur och anläggning
- Miljö och hälsa
- Samhällsbetalda resor
- Ekonomiskt bistånd
- Oro för barn
- Fakturor och avgifter
- Bekräftande av faderskap

Utifrån samtalsvolymerna har hittills flera utvecklingsinsatser gjorts i samverkan med förvaltningarna för att öka servicegraden till invånarna och ge avlastning till förvaltningarna. Exempelvis:

- Tätt samarbete med Produktionsförvaltningen har resulterat i att näst intill samtliga frågor kring förskola och skola kan besvaras direkt i Servicecenter.
- Tätt samarbete med socialförvaltningen i frågor som rör äldreomsorg har resulterat i en stabil och smidig ärendehantering som ger invånaren snabbt och effektivt stöd.
- Kart- och mätenheten har tillsammans med övriga enheter på samhällsbyggnadsförvaltningen utvecklat en specialkarta för Servicecenter att använda vid frekventa frågor från invånare. Exempelvis kan Servicecenter bistå invånare med kartor över specifika fastigheter inklusive tomtgränser, ge svar på om en fastighet ligger inom detaljplanerat område eller om ett område ingår i kommunal skötsel eller inte.
- Bekräftande av faderskap kan numera genomföras i Servicecenter. Lösningen har medfört ökad tillgänglighet för nyblivna föräldrar. Tillgängligheten har gått från begränsade bokningsbara tider med ansvarig handläggare på socialförvaltningen, till möjlighet för besök i Servicecenter mellan 8-16 varje vardag.

### Behov från förvaltningar och enheter

I slutet av december 2020 genomfördes en workshop i KLG där ledningsgruppen lämnade synpunkter kring Servicecenter samt önskemål kring framtida utveckling. En uppföljning ägde rum i KLG i juni 2021. Det resulterade främst i nedanstående utvecklingspunkter. Av dessa är chattfunktionen genomförd och implementerad och vidare arbete ska initieras med resterande punkter.

- Utveckla kompetens inom 10-i-topp frågor som kommer in.
- Chattrfunktion på webben
- Fler kontaktvägar in till kommunen – exempelvis kundforum.
- Utveckla informationsunderlaget från förvaltningarna i ärendehanteringssystemet Artwise som verktyg för ökad effektivitet.
- Uppdatera ärendehanteringssystemet Artwise med expertsvar.
- Synliggöra specifika behov av digitala blanketter och e-tjänster utifrån invånarnas behov.
- Skapa tydliga rutiner för samarbetet mellan förvaltningar/avdelningar och Servicecenter.

### Föreslagna utvecklingsområden i budgetuppdrag 2021

De områden för utveckling som angivits i budgetuppdraget, dvs. NPF-kompetens, äldrelots samt företags-/näringslivsrådgivare, är viktiga områden för kommunen som helhet. Utifrån verksamheten inom Servicecenter ser behoven ut på följande sätt:

### NPF- kompetens

Kompetens i Servicecenter rörande neuropsykiatriska funktionsvariationer, exempelvis ADHD, autism eller dyslexi, kan ses ur två perspektiv. Dels i relation till vårdnadshavare eller annan anhörig som söker vägledning rörande ett barn eller anhörig som är i behov av stöd, och dels det direkta bemötandet och kommunikationen med invånare och besökare som själva har NPF.

De mätningar av samtalsvolym som görs via Artvise påvisar inga tecken på hög andel samtal med frågor från vårdnadshavare till barn med särskilda behov. Servicecenter kan redan idag bistå med svar på grundläggande frågor om skolval, skolskjuts, färdtjänst och med kontakt till stödverksamheter så som socialförvaltning, ungdomsmottagning, kommunala aktivitetsansvaret, m.m. Om Servicecenter inte kan svara på inkomna frågor i ämnet, finns specialpedagogisk kompetens och djupare kunskap om rådande regelverk att hänvisa till inom Produktionsförvaltningen samt inom Utbildningsförvaltningen.

Genom kommunens anhörigkonsulent erbjuds också stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk, äldre eller som stödjer en närstående med någon form av funktionsnedsättning. Det omfattar därmed även stöd till vårdnadshavare för barn med funktionsvariation. Inom kort utökas också verksamheten till två anhörigkonsulenter, därmed kommer också mer resurser att läggas på målgruppen vårdnadshavare i behov av stöd och rådgivning.

När det kommer till bemötande och kommunikation med personer med NPF är det viktigt att poängtera att det finns flera grupper med specifika behov som kan ställa särskilda krav på servicehandläggarnas kunskap och kompetens, exempelvis fysisk funktionsnedsättning, könsöverskridande identitet, ålder, etnicitet och religion.

I fråga om tillgänglighet brukar de anpassningar som görs för att öka tillgängligheten för särskilda grupper också fungera bra för de allra flesta människor. Därför är det viktigt att främsta fokus läggs på att utveckla en hög grad av tillgänglighet och ett jämlikt och inkluderande bemötande som fungerar väl för alla besökare och invånare som kontaktar Servicecenter. För att minska sårbarheten är det också viktigt att samtliga servicehandläggare innehar den kompetens som behövs och att kunskapen inte begränsas till enskilda specialister.

Utifrån befintligt arbetssätt i Servicecenter, de rådgivandetjänster som erbjuds av anhörigstödare samt den specialistkompetens som återfinns inom förvaltningarna, så bedöms den efterfrågade NPF-kompetensen redan finnas inom den befintliga verksamheten. Uppmätta samtalsvolym tyder inte heller på att det finns behov av att tillskapa specialisttjänster i Servicecenter inom detta område. Vidareutveckling inom detta område sker inom ramen för det

fortsätta arbetet med ett jämlikt och inkluderande bemötande till alla invånare. Servicecenter har hittills genomgått HBTQI- certifiering och vidare kan fler utbildningsinsatser rörande särskilda kundgrupper vara aktuella, exempelvis inom lågaffektivt bemötande och bemötande i relation till de sju diskrimineringsgrunderna.

### **Äldrelots**

Genom ett väletablerat samarbete med socialförvaltningen kan Servicecenter redan idag hantera majoriteten av inkommande ärenden om äldre. I tät samverkan mellan servicehandläggare och handläggare inom socialförvaltningen får frågeställaren redogöra för sitt ärende direkt i Servicecenter och får därefter snabb återkoppling av en handläggare inom enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta, oftast redan samma dag.

Utöver det finns det inom socialförvaltningen också ett äldreombud som kan likställas med en äldrelots. Äldreombudet har telefontid mån-tors kl. 9-10 och erbjuder råd och vägledning i frågor som rör äldreomsorgen. Efterfrågan på äldreombudets erbjudna tjänster bedöms av socialförvaltningen i dagsläget som låg. Det är dock oklart om det beror på bristande kunskap hos invånarna om att tjänsten finns. En utvecklingsmöjlighet är därmed tydligare information om äldreombudet på kontaktsidan på [osteraker.se](http://osteraker.se).

### **Näringslivs-/företagsrådgivare**

För nyföretagare i behov av rådgivning finns Nyföretagarcentrum Österåker/Vaxholm som erbjuder personlig, kostnadsfri, konfidentiell och objektiv rådgivning för invånare som funderar på att starta och etablera företag eller precis har startat eget. Servicecenter hänvisar redan idag inkommande frågor om nyföretagande dit. För redan etablerade företagare och näringsidkare finns i dagsläget ingen specifik rådgivningstjänst. Inkommande ärenden och frågor hanteras främst av personal på Näringslivs- och utvecklingsavdelningen. Bedömningen inom avdelningen är att det finns ett behov från denna grupp av företagare som idag inte kan tillgodoses till fullo. Majoriteten av de ärenden, frågor och ibland klagomål som inkommer handlar om sakområden som hanteras av andra delar av kommunens verksamheter, främst inom Samhällsbyggnadsförvaltningens verksamhetsområde. Exempelvis bygglov, markfrågor och tillstånd av olika slag. Därmed finns den kunskap som behövs för att tillgodose företagarnas behov främst på specialistnivå på förvaltningarna, snarare än på Servicecenters generalistnivå.

För att öka servicegraden till kommunens företagare är bedömningen att detta främst kan ske genom bredare kunskap om företagares särskilda behov i fler av kommunens verksamheter, exempelvis genom fortbildning av handläggare som ofta har kontakt med företagare och näringsidkare. I flera kommuner finns en så kallad näringslivslots som kan lotsa företagare i den kommunala byråkratin. Andra möjligheter kan vara särskilda bygglovshandläggare som arbetar riktat mot företagare. Vilka utvecklingsinsatser som är möjliga och aktuella för att

bäst möta näringslivets behov föreslås utarbetas i samverkan mellan Näringslivs- och utvecklingsavdelningen och Samhällsbyggnadsförvaltningen.

## Ny webb – nya förutsättningar

Österåker.se är ett av Servicecenters viktigaste verktyg i arbetet med att ge information och service till kommunens invånare. En ny webbplats är under utveckling och planerar att lanseras i slutet av oktober 2021. Den nya webbplatsen har tagit flera kliv framåt för att öka servicegraden och tillgängligheten för kommuninvånarna. Webben har bland annat utvecklats med fokus på att det ska gå lätt och snabbt för besökaren att uträtta sina ärenden med kommunen. I utvecklingsarbetet har stor vikt lagts på ökad tillgänglighet, både innehållsmässigt och rent tekniskt. Hela den nya webben följer EU's webbidirektiv som syftar till ökad digital tillgänglighet för alla användare, inklusive personer med funktionsnedsättning. Den är också utvecklad utifrån Funka:s rekommendationer om tillgänglighet för kommunwebbar – Funkaboda. Rekommendationerna bygger på internationella riktlinjer, praktisk erfarenhet och vetenskaplig grund. Innan lansering kommer också användartester att göras för att säkerställa att innehållet är enkelt och begripligt, bland annat med det kommunala tillgänglighetsrådet.

För invånaren kommer den nya webben att innebära mer lättillgänglig information, bättre självservice och för Servicecenter utgör den ett vassare verktyg i arbetet med att erbjuda bästa möjliga service och vägledning. När den nya webben har implementerats kan invånarnas behov av Servicecenters tjänster se annorlunda ut än vad de gör idag. Därmed är det viktigt att regelbundet utvärdera och fånga upp invånarnas behov för att kunna prioritera rätt utvecklingsinsatser.

## Områden för vidare utveckling i Servicecenter

Utifrån insamlade faktaunderlag och aktuella behov ses följande utvecklingsområden inom Servicecenter under de kommande två åren. Med förbehåll att kundundersökningen Brilliant under hösten 2021 kan påvisa ytterligare utvecklingsbehov.

- **Internt samarbete**
  - Skapa tydliga rutiner för att formalisera samarbetet mellan förvaltningar/avdelningar och Servicecenter.
  - Utveckla ärendehanteringssystemet Artvise som verktyg för ökad effektivitet, bland annat genom att utöka de FAQ-dokument, checklistor och expertsvar som tillhandahålls av förvaltningarna.
  - Vidareutveckla tätare samarbeten med redan befintliga rådgivningstjänster, exempelvis anhörigstödjare, energi- och klimatrådgivare, budget- och skuldrådgivare, etc.



- **Vidareutvecklat bemötande**  
Ex. genom vidareutbildning av servicehandläggarna inom särskilda fokusområden, exempelvis lågaffektivt bemötande, bemötande i relation till diskrimineringsgrunderna, m.m.
- **Ökad tillgänglighet**  
Ex genom:
  - Utveckla så kallade ”kundresor” på webben – ett tillgängligt sätt att följa fiktiva personer med de vanligaste frågeställningarna från olika invånargrupper. Ex. företagare, vårdnadshavare, etc.
  - Tydligare information/länkar på kontaktsidan på österåker.se samt fysiskt i Servicecenter om tillgängliga och kostnadsfria rådgivningsfunktioner (ex. energi- och klimatrådgivning, budget- och skuldrådgivning, äldreombud, anhängstödjare, konsumentrådgivning, Nyföretagarcentrum) samt om tillgänglighetshjälpmedel, ex Teletal, Texttelefon, hörselutrustning, tolk, m.m.
  - Mer information på webben i form av korta filmer, så kallade Infographics.
- **Systemstöd och digitalisering**  
Synliggörande av specifika invånarbehov och vid behov delta i utveckling av digitala blanketter och e-tjänster.

## Sammanfattning

Utifrån befintligt arbetssätt i Servicecenter, de rådgivandetjänster som erbjuds av anhängstödjare och äldreombud samt den specialistkompetens som återfinns inom förvaltningarna, så bedöms den efterfrågade äldrelotsfunktionen samt NPF-kompetensen redan finnas inom den befintliga verksamheten. Tydliga kontaktvägar finns utarbetade mellan Servicecenter och berörda funktioner. Uppmätta samtalsvolymen tyder inte heller på att det finns behov av att tillskapa specialisttjänster i Servicecenter inom dessa områden. Vidareutveckling inom dessa områden sker inom befintlig budgetram.

Rörande rådgivning och vägledning till etablerade företagare och näringsidkare bedöms att det finns ett behov som idag inte kan tillgodoses till fullo. Den kunskap som behövs för att tillgodose behovet finns främst på specialistnivå på förvaltningarna, snarare än på Servicecenters generalistnivå. Många ärenden ligger inom Samhällsbyggnadsförvaltningens verksamhetsområde. Vidare utveckling för att möta näringslivets behov bör därmed inledningsvis ske i samverkan mellan Näringslivs- och utvecklingsavdelningen och Samhällsbyggnadsförvaltningen.

Fokus för utveckling inom Servicecenter de kommande två åren ligger på internt nära samarbete med förvaltningar och enheter, bemötande och service,



ökad tillgänglighet samt systemstöd och digitalisering. Insatserna bedöms kunna ske inom befintlig budget.

Vid eventuell personell utökning i Servicecenter för att öka tillgängligheten för invånarna ytterligare, bör fokus läggas på fler generalister snarare än på specialister. Detta för att bibehålla kunskapsbredd, flexibilitet och minskad sårbarhet inom Servicecenter.

I ett något längre tidsperspektiv kan vidareutveckling av den nya webben, exempelvis i form av kundresor och rörligt informationsmaterial, öka servicegraden till invånarna ytterligare.