

# Utvecklingsuppdrag – pensionsdispensarbetet i Nyköping

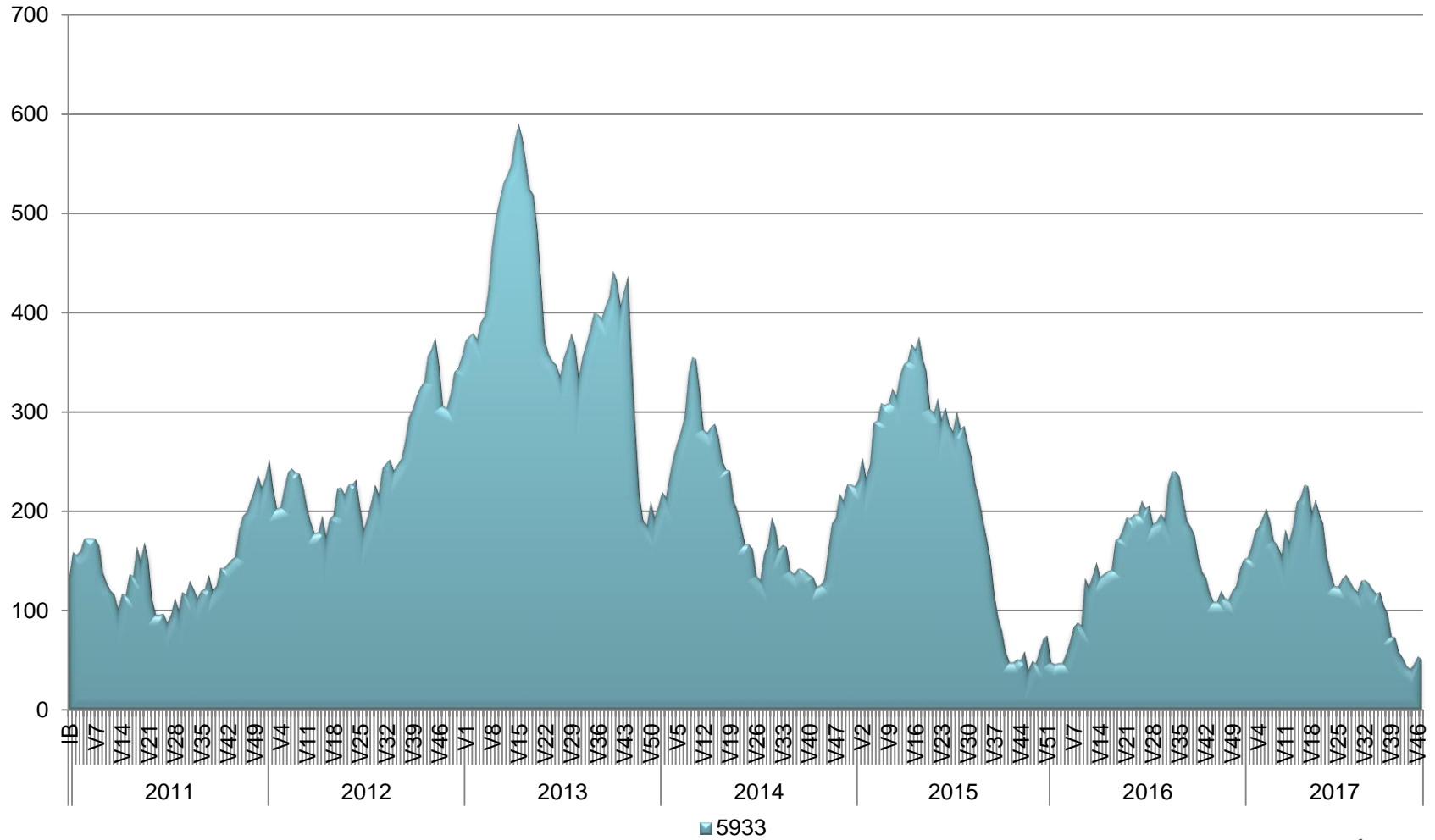


11 december 2017

**Pensionsdispenser på 30 sekunder!**

# Pensionsdispenser Nyköping

Balanser av Ansökningar om medgivande 5933  
från v 1 2011 - v 47 2017



# Medborgarperspektiv

2013

- Ca 3 mån  
handläggningstid
- Svårt att få raka svar
- Falska förhoppningar
- Många incidenter

= dålig arbetsmiljö

# Framgångsfaktorer – vad lärde vi oss

- Rätt i tiden
- Låt det ta tid
- Delaktighet bland alla olika deltagare i uppdraget
- Våga pröva under gång – var modiga!

Syftet med verksamheten... tänk stort!  
- varför finns vi?

# Syftet med pensionsdispensarbetet

## DÅ

”Skatteverket ska besluta i inkomna ärenden.”

## NU

”Jag måste få ett **besked** om pensionsdispens, eftersom jag (är i en situation där jag) verkligen **behöver** mina pensionspengar.”

# Syfte – konkreta konsekvenser?

- Negativa besked kan ges på telefon – till låg kostnad för alla inblandade
- Men, det kräver tillräcklig kompetens
- Alltså, vi borde ta våra ”egna” samtal



Kundkrav är inte syfte  
- men ändå viktiga att uppfylla

# Medborgarnas förväntningar är en del av "systemet"

Att inte ta hänsyn till dem skapar onödig efterfrågan och dålig arbetsmiljö

# Förväntning: Deadlines gäller alla

- Vad händer med mitt svar?

Förr

1. Ärende in
2. Fråga ut
3. Svar in
4. Väntan.....
5. Beslut

Nu

1. Ärende in
2. Vänta
3. Fråga ut
4. Svar in
5. Beslut

# Resultatet av uppdraget - hur gick det?

# Vi kom fram till en mängd KONKRETA FÖRSLAG...

- Ta över telefonsamtalen från Skatteupplysningen - genomfört
- Bemanna proaktivt i förhållande till variationer i inflödet - genomfört
- Använda vårt egna kvalitetsindex för att kunna bedöma om vi gör jobbet bra ur medborgarnas perspektiv - påbörjat
- Jobba smartare i ärendeflödet för att därigenom bl.a. korta handläggningstiden för den som sökt – genomfört
- Skaffa medicinsk kompetens för att säkerställa den rättsliga kvaliteten i de bedömningarna – genomfört
- Underlätta för medborgaren att hitta svar på egen hand – utveckling av webben pågår
- M.m.
- *- Vi hade inte fått fram alla förslagen med vårt gamla sätt att se på jobbet...*

Vi tog över samtliga samtal

# Arbetssättet idag

- Alla samtal kopplas över – även de som bara vill ha en blankett
- Nyköpings handläggare har ca fyra samtal per dag samtidigt som de handlägger samma typ av ärenden
- Handläggarna kan ställa följdfrågor och ge negativa besked innan kunderna investerat så mycket tid, energi och känslor

# Kundnöjdhet undersökningar – via telefon

- ”Bra att få prata med någon insatt!”
- ”Inga problem att få besked dagen efter”
- ”Besviken på reglerna men nöjd med bemötandet”
- Mer än 90 % tycker att snabbheten är acceptabel



# Onödiga ansökningar stannar i telefon

- över 80 % av telefonsamtalen slutar i att ingen ansökan skickas in - Övriga nöjde sig med beskedet,
- Andelen "helt onödiga" pappersansökningar minskade från 56 % 2015 till 44 % 2016
- Ett telefonärende tar i snitt ca 50 % av den handläggartid som krävs för ett "enkelt pappersärende" = mer tid för handläggning av komplicerade ärenden.

# Medborgarperspektiv

2013

- Ca 3 mån handläggningstid
- Svårt att få raka svar
- Falska förhoppningar
- Många incidenter

= dålig arbetsmiljö

2017

- 1 dag – 1 vecka handläggningstid
- Individuella svar från SKV:s mest insatta handläggare
- Rekordfå incidenter

= kul att gå till jobbet

Till sist ett exempel på att det inte bara är verksamheten som har förändrats

## **DÅ**

”Skatteupplysningen sköter inte sitt jobb. Vi klagar, men det blir inte bättre.”

## **NU**

”Skatteupplysningen har inte rätt förutsättningar för att klara den här delen av sitt jobb. Det blir bättre för såväl medborgarna, som skatteupplysningen och oss handläggare, om vi tar över telefonsamtalen.”

# Tack för oss!

**Intresserad? Välkommen höra av dig till någon av oss!**

Vidar Ambrosiani, processförare i pensionsdispensarbetet  
Louise Kling, nuvarande sektionschef för pensionsdispenser  
(båda Nyköping)

Karin Sidenström, utvecklarstöd i uppdraget, mittregionen  
(Västerås)