

# Framtidsfonder

Ärendenummer	210902-fonder-YX21
Inskickat	2021-09-09 12:51

## Dina uppgifter

### Personuppgifter

Förnamn	Åsa
Efternamn	Lundgren
Titel	Projektledare
Avdelning	MoH-enheter / Omsorgsenheten enhetschef
E-post	Asa.Lundgren@nacka.se
Mobil	+46704317849
Ansvarskod	21400

Ansvarig för ansökan är Åse Linnerbäck, biträdande social- och äldredirektör. Hon är på semester under perioden 6-19 sept. Åsa Lundgren är kontaktperson under den perioden.

## Generell information

Projektnamn:	Ett modernt kundval
Projektstart:	2021-11-01
Projektslut:	2022-02-28
Framtidsfond:	Framtids- och utvecklingsfonden – strategiska framtidsinsatser
Ansökt belopp:	960 000
Nämnd/Process ägare	Arbets- och företagsnämnden Kulturnämnden Socialnämnden Utbildningsnämnden Äldrenämnden
Ansvarig direktör	Karin Kollberg
e-post	karin.kollberg@nacka.se
Lägg till fler direktörer	Ja
Ansvarig direktör	Susanne Nord
e-post	susanne.nord@nacka.se
Ansvarig direktör	Anders Mebius
e-post	anders.mebius@nacka.se
Ansvarig direktör	
e-post	
Kontaktperson:	Åse Linnerbäck/Åsa Lundgren (Åse Linnerbäck har semester 6-17 sept)
e-post	ase.linnerback@nacka.se, asa.lundgren@nacka.se
Projektledare:	
e-post	
Telefonnr	070-431 88 71, 070-431 78 49

## Projektbeskrivning

Beskriv projektet utifrån nedanstående frågeställningar:

Bakgrund till utvecklingsinitiativet. Hänvisa vid behov till relevant information/tidigare fattade beslut/pågående projekt. Lägg gärna med länkar till informationen.

Kommunstyrelsen beslutade den 29 mars (KFKS 2020/864) att ge stadsledningskontoret i uppdrag att utveckla Jämföraren vad gäller hållbarhet, miljö, kvalitet, kundnöjdhet med mera, så att de kunder som ska välja anordnare tydligt kan se hur dessa presterar i angelägna avseenden och därmed göra medvetna val, samt att arbetet med att utveckla Jämföraren ska påskyndas.

Projektet Kundval 2.0 föreslår i sin slutrapport att utveckla en jämförelsetjänst som är tillgodoser de behov som finns och att medel för detta söks ur framtidsfonderna, samt att utvecklingen bör ske i samverkan med kunder, medborgare och anordnare.

Beskriv nuläge och problembild. Vilka utmaningar har målgruppen och vad kan det få för konsekvenser på sikt om de inte åtgärdas?

Jämföraren är en egenutvecklad lösning som delvis bygger på gammal teknik och omodern design. Även om den i stora delar fungerar innehållsmässigt ger den inte ett fräscht och professionellt intryck.

Om vi inte förbättrar användarvänligheten av verktyget och skärper kriterier för hur informationen ska hanteras, finns risk att kunden inte uppfattar Jämföraren som uppdaterad och adekvat. Det finns även risk för att företag inom kundvalet inte uppfattar kommunen som professionell.

Jämföraren saknar idag vissa delar som är av betydelse för kunderna, till exempel information om språkkunskaper, utbildning och inriktning. Handläggarna behöver ofta vara behjälpliga för att kunden ska kunna göra ett val. Ju längre tid det tar att göra ett val, desto längre tid tar det för tjänsten att komma igång.

Kunder med kognitiva svårigheter kan ha svårt både att göra val och att använda digital självservice. Därför är det av stor vikt att jämförelseverktyget i möjligaste mån anpassas för att motsvara deras behov.

Beskriv lösningsförslag/en och hur läget ser ut efter införd lösning.

En utvecklad Jämförare är modern, användarvänlig och tillgänglig:

- enhetlig
- transparent
- tydlig
- helt responsiv och därmed 100% anpassad för mobil användning

Med en utvecklad Jämförare

- skulle insatserna kunna komma igång snabbare
- skulle graden av självservice för både företag och medborgare öka
- skulle administrationstiden för våra handläggare minska, tack vare den ökade självserviceivån.

En utvecklad lösning skulle också minska den interna administrationstiden - information ska i möjligaste mån flöda digitalt i systemet, det vill säga matas in endast en gång för att sedan återanvändas utan mellansteg.

Genom projektet kommer transparensen inom kundvalen öka. Kunderna kommer kunna bedöma alternativ på enhetliga, kvalitetsbaserade mått. Därmed skapar vi nya incitament för anordnare att höja kvaliteten i sina verksamheter.

Målsättningen är att förtydliga kommunikation och information om kundvalen och förbättra användbarheten av digitala lösningar för att kunden kan göra ett så bra val som möjligt utifrån de delar som är väsentliga för kunden.

Beskriv projektets målsättning i termer av konkreta resultat på kort sikt och förväntade effekter på lång sikt.

Projektet har en påverkan på nackasamhället och på potentiella nackabor, och är en viktig pusselbit i bilden av Nacka som en attraktiv kommun. Jämföraren kan vara någons allra första digitala kontakt med kommunen och ska uppfylla högt ställda krav på funktionalitet och innehåll.

På kort sikt:

Ökad transparens (gemensamma nyckeltal, ev sanktioner, självservice)

Ökad tillgänglighet

Minskad intern administration (alla anordnare ska själva kunna uppdatera sin information och sina kontaktuppgifter)

Interna arbetssätt som är enkla och enhetliga

Öka möjligheten till självservice (digital självbetjäning) och därmed minskad tid för vägledning av kunder (handläggare, KSE)

På längre sikt:

Möjliggöra och tydliggöra incitamenten för anordnare att höja kvaliteten inom ett antal områden

Som en positiv och användbar bieffekt av projektet ser vi också att vi kommer få mervärde inför kommande konkurrensutsättning av tjänster för ökad självbetjäning genom kommunal service - i genomförande av användbarhetstester med kunder kan vi fånga krav på kommande utveckling av utveckling av övrig funktionalitet kopplat till att hantera sina ärenden med kommunen.

Undersöka och föreslå hur vi kan öka tillgängligheten för personer med kognitiv funktionsnedsättning.

Undersöka och föreslå hur vi kan tillgodose behov hos gruppen äldre, som ökar i antal och som blir mer och mer digitala. En nyligen genomförd kundundersökning inom sociala omsorgsprocessen visar att drygt 65% av kunderna i gruppen över 65 år tycker att det skulle underlätta mycket om de kan använda mobil, surfplatta eller dator i sina kontakter med socialtjänsten.

Om projektet identifierar förbättringar inom något av de identifierade utvecklingsområdena som kan genomföras enkelt, så ska målsättningen vara att genomföra förändringen så snabbt som möjligt.

Beskriv vad i projektet som utmärker utveckling och/eller innovation?

Nacka kommun vill vara en attraktiv kommun i framkant. Jämföraren kan vara första kontakten med kommunen, både för nackabor och blivande nackabor. Den första kontakten ska ge en modern och professionell upplevelse av en kommun som vill ge god service.

Den tekniska lösningen ska vara snygg och ändamålsenlig, och ge god och enkel service. På så sätt ökar vi tillgängligheten och flexibiliteten och möter kunder och blivande kunder på deras villkor och enligt deras höga krav på service.

En utvecklad Jämförare ger också företagen möjlighet att differentiera sig från andra anordnare och ökar deras möjligheter att premieras för god service och hög kvalitet.

Lösningen tar ta fasta på hur de som ska använda informationen vill att den presenteras, utifrån deras behov - ett utifrån och in-perspektiv där vi utgår från kundernas behov och beteenden.

## Framtidsfondernas grundläggande kriterier

1. Utanför ordinarie driftsbudget:	
Kommentar:	För att vi på effektivast möjliga sätt ska hitta rätt förutsättningar för att utveckla Jämföraren behöver vi tillsätta ett effektivt team som kan göra en kvalitativ undersökning med den tydliga målsättningen att snabbt komma fram till ett tydligt och användbart resultat. Detta ryms inte inom ordinarie driftsbudget.
2. Ej utökad driftsram:	
Kommentar:	Detta projekt medför inte kostnader utöver det som fondmedlen täcker.
3. Tid, ej investeringar:	
Kommentar:	
4. Mätbart:	
Kommentar:	Om projektet får medel från Framtidsfonderna kommer vi att ta fram bra sätt att mäta värdeskapande och effektivitet, till exempel kundnöjdhetsmätning och mätning av intern tidsåtgång, i samband med projektstart och en mätning efter projektavslut.
5. Bidra till målen:	
Kommentar:	<p>Projektet är i enlighet med kommunstyrelsens beslut att påskynda en utveckling av Jämföraren.</p> <p>Maximalt värde för skattepengarna: förbättrade administrativa processer samt förutsättningar för handläggare att lägga tid på rätt saker genom att självservicen blir bättre. Om vi förenklar för anordnarna att själva bidra med mer information så minskar vi den interna administrationen.</p> <p>Bästa utveckling för alla: en ökad transparens kring hur kvalitet hos kommunens anordnare redovisas bidrar till att företagen som utför individuella tjänster för våra medborgare fortsätter att utveckla sina verksamheter, samtidigt som medborgarna kan göra goda, självständiga och välgrundade val av anordnare</p> <p>Stark och balanserad tillväxt: möjlighet för alla anordnare att utmärka sig genom god kvalitet, oavsett var i kommunen de finns, samt att profilera sig.</p>
6. Effektiva arbetssätt:	
Kommentar:	Projektet främjar enhetliga och förenklade interna arbetssätt, vilket kan få positiv effekt på andra processer. Denna satsning bör ses om en bidragande del till fokusområdet "Mitt digitala Nacka", som kan vidareutvecklas med påkopplande digitala flöden kring ansökan och uppföljning av medborgarens ärenden.
7. 10/25	
	Högre kvalitet – En tydlig kvalitetshöjning får kund att göra bra

Kommentar:

val utifrån tydliga kvalitetskriterier.  
Kostnadseffektivt – Eventuell förenkling av administration i olika delar kopplat till jämföraren.

## Prioriteringsunderlag för KS beslut

### Ger större mervärde för Nackasamhället

Beskriv här på vilket sätt Nackabor/kunder/de vi är till för får ökad nytta av effekterna av projektet, på kort och lång sikt.	Direkt mervärde i form av förbättrad service, både tekniskt och innehållsmässigt. Företag som utför uppdrag åt kommunen får ökade incitament att fortsätta utveckla sin verksamhet och upplever kommunen som modern och transparent att samarbeta med. Indirekt mervärde genom en förbättrad användning av interna resurser.
--	---

Intern nytta	
Extern nytta	
Internt nytta / Extern nytta	Övervägande del extern nytta (75% - 25%)
Förklara kort resonemanget bakom klassificeringen. Beskriv vid behov på vilket sätt en direkt intern nytta antas ge indirekt nytta för Nackasamhället på sikt.	Ökad grad av självservice och tydlighet får medborgare att göra informerade val av kommunal service, bidrar till positiv utveckling av kommunal service genom ökad transparens och synliggörande av kvalitetsuppföljning. Även minskning av intern administration.

### Ökar intern samverkan och kommungemensam nytta

Beskriv här hur projektet nyttjar och bidrar till samordning och samverkan internt i Nacka kommun. Beskriv även hur projektet bidrar till samverkan med externa parter så som, kunder, andra myndigheter, civilsamhället och/eller näringslivet i Nacka.	Enhetliga arbetssätt i och gemensamma kvalitetsmått i de olika kundvalen.
--	---

Vilken omfattning har ärendet?	Flera verksamheter Kommungemensamt
Kommentera:	Jämföraren omfattar alla verksamheter som har kundval.
Finns beroenden till andra projekt eller verksamheter?	Ja
Kommentera:	Förvaltningens ordinarie arbete med utveckling, gäller främst webbtillgänglighetsdirektivet och uppdatering av grafisk profil. "Mitt digitala Nacka" - en viktigt pusselbit

### Bidrar till mer effektiva och smartare lösningar

Beskriv här hur projektet genom utvecklig och innovation bidrar till mer effektiva lösningar för såväl nackabor/kunder som internt i Nacka kommun.	En väl fungerande självservice-lösning som finns till hands när kunden behöver information och som på ett så tydligt och transparent sätt som möjligt ger den information som kunden behöver är den effektivaste lösningen - både för kunden, som kan bilda sig en egen uppfattning och få ett beslutsunderlag, och internt, där vi kan frigöra resurser för att lägga mer tid på dem som vi finns till för.
--	--

Effektivitet	
Utveckling och innovation	
Effektivitet / Innovation	Lika stor del (50% - 50%)
Kommentar:	

### Projektet hade inte varit möjligt att genomföra utan medel från framtidsfonderna

<p>Beskriv här varför utvecklingsinitiativet är beroende av framtidsfonderna för att kunna genomföras i nuläget, samt vilka alternativa sätt till finansiering som finns för projektet inom ett par års sikt.</p>	<p>Jämföraren utvecklas i enlighet med förvaltningsplanen, vilket innebär en uppdatering av den grafiska profilen och så att det uppfyller kraven i webbtillgänglighetsdirektivet. Därutöver finns inte utrymme för utvecklingsarbete.</p> <p>Delar som måste drivas som eget projekt är</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- intern samordning av hur anordnas kvalitetsmått och ev sanktioner ska presenteras</li> <li>- intern samordning av administrationsflöden</li> <li>- undersökning av kunders upplevelser och behov (tjänstedesign)</li> <li>- undersökning av hur verktyget fungerar för kunder med kognitiv funktionsnedsättning och för gruppen 65+.</li> <li>- som ett resultat av undersökningarna få information som kommer vid användning vid ev framtida konkurrensutsättning.</li> </ul>
---	--

Framtidsfond 0%	
Framtidsfond 100%	
Effektivitet / Innovation	Framtidsfond 100%
Om projektet har andra finansieringskällor än framtidsfonderna, ange dessa nedan.	

## Budget och nyttokalkyl

Ladda upp kostnads-/nyttokalkyl här, alternativt fyll i frågorna nedan.

Filnamn:	Budget_och_Nyttokalkyl_Jämföraren.xlsx
Kvalitativa nyttor	<p>Det bidrar genom att Jämföraren blir mer modern, användarvänlig och tillgänglig.</p> <p>Med en utvecklad Jämförare skulle insatserna kunna komma igång snabbare, graden av självservice för både företag och medborgare öka</p> <p>Genom projektet kommer transparensen inom kundvalen öka. Kunderna kommer kunna bedöma alternativ på enhetliga, kvalitetsbaserade mått. Därmed skapar vi nya incitament för anordnare att höja kvaliteten i sina verksamheter.</p> <p>Målsättningen är att förtydliga kommunikation och information om kundvalen och förbättra användbarheten av digitala lösningar för att kunden kan göra ett så bra val som möjligt utifrån de delar som är väsentliga för kunden.</p>
Kvantitativa nyttor	Det minskar administrationstiden, tack vare både förenklad administration och höjd självservice.
Budget	<p>Vi uppskattar projektiden till 4 månader för användartester, genomgång av kvalitetsmått, åtgärder som gäller mobilanpassning, strukturerat informationsflöde för anordnare och genomgång av funktionsförbättringar för personer med funktionsnedsättning och äldre.</p> <p>Projektet bedrivs av en arbetande projektledare och en kravanalytiker/motsvarande på vardera 75%.</p>

Uppskattad budget per fas

## Övrig relevant information

<p>Här kan du lämna ytterligare information som du tror är viktig för bedömning och prioritering av er projektansökan. Hjälps beslutsfattarna att förstå vikten för Nacka kommun av att projektet genomförs.</p>	
--	--