

---

# PROJEKTET SAMVERK I BODENS KOMMUN

undersökning av uppfattningar om och erfarenheter av  
projektet SAMVERK hos två myndigheter  
i Bodens kommun

Maria Fredriksson

Centrum för utbildning och forskning inom samhällsvetenskap, CUFS

2000:020 - ISSN: 1403-5294 - ISRN: LTU-CUFS-SKR-00/020--SE

---

# PROJEKTET SAMVERK I BODENS KOMMUN

---

Undersökning av uppfattningar om och erfarenheter av  
projektet SAMVERK hos två myndigheter  
i Bodens kommun

av

Maria Fredriksson

Centrum för utbildning och forskning inom samhällsvetenskap (CUFS)  
Luleå tekniska universitet  
2000

Centrum för utbildning och forskning inom samhällsvetenskap (CUFS)  
Luleå tekniska universitet  
SE-971 87 Luleå

Tel: 0920-72362

Fax: 0920-72849

[cufs@ies.luth.se](mailto:cufs@ies.luth.se)

<http://www.luth.se/research/CUFS>



CUFS är en centrumbildning vid Luleå tekniska universitet. I styrelsen ingår representanter för offentlig förvaltning i norra Sverige. CUFS ska fungera som en plattform för samverkan, kunskapsutveckling och kunskapsutbyte och vara en brygga mellan teori och praktik.

CUFS' verksamhetsprogram anger tre forskningsprogram inom ramen för vilka en rad projekt kan utvecklas:

1. Regional och lokal utveckling
2. Utveckling av livskvalitet och välfärd
3. Förändringar av offentlig sektors roll i samhällsutvecklingen, integration och desintegration

Cufs' huvuduppgift är att bedriva forskningsarbete. Det syftar till att utveckla regionen och möjliggöra akademisk utbildning inom programområdena. Därutöver har CUFS i uppgift att underlätta för studerande att ta på sig angelägna utredningsuppgifter, väl förankrade i förvaltningen i norra Sverige, i sina examensarbeten.

© 2000, Centrum för utbildning och forskning inom samhällsvetenskap

Tryck: Universitetstryckeriet, Luleå

ISSN 1403-5294

Redaktör för denna volym: Jørgen Straarup

# Innehåll

Innehåll .....	5
Utgivarens förord.....	6
Sammanfattning .....	7
1. Inledning .....	8
1.1 Bakgrund .....	8
1.2 Projektet SAMVERK .....	8
1.3 Utvärderingsuppdraget .....	9
1.4 Syfte och begränsning.....	9
1.5 Metod och tillvägagångssätt .....	9
1.6 Kort diskussion om bortfallet.....	10
2. Resultat från undersökningen.....	12
2.1 Postenkäten till projektdeltagarna .....	12
2.2 Postenkäten till medarbetarna på Försäkringskassan .....	14
2.3 Postenkäten till medarbetarna på Arbetsförmedlingen .....	16
2.4 Intervjuerna med styrgruppen.....	18
2.5 Intervjuerna med de projektanställda .....	19
2.6 Projektdeltagarnas försörjningstyper per den 30 juni 2000.....	22
3. Avslutning .....	23
3.1 Diskussion och slutsatser.....	23
3.2 Förslag på förbättringsarbete .....	25
Referenser .....	28

## Utgivarens förord

”Ingen bör döma i eget mål”. I en så enkel mening, som nästan ser ut att kunna vara hämtad från Hávamál, går det att uttrycka något varom det råder enighet, nämligen att den som ska bedöma något, helst ska vara extern i förhållande till det som ska bedömas. Utvärdering ska komma utifrån. Om man låter en person som har del i det som ska bedömas göra en utvärdering riskerar man att delaktigheten färgar av sig på bedömningen.

Ledningen för projektet SAMVERK i Boden har resonerat så och valt att be Centrum för utbildning och forskning inom samhällsvetenskap (CUFS) vid Luleå tekniska universitet genomföra en utvärdering av projektarbetet. Trots namnet, ”Luleå tekniska universitet”, utbildas vid lärosätet fler samhällsvetare än tekniker, och det är en angelägen uppgift för CUFS att medverka till att den samhällsvetenskapliga kunskapsresurs som lärare och studerande utgör kommer till nytta för norra Sveriges förvaltningar och myndigheter.

Det är därför med tillfredsställelse att vi har kunnat föreslå att Maria Fredriksson, doktorand vid Avdelningen för kvalitetsteknik & statistik, skulle ta sig an uppdraget. Hon hör till den grupp av samhällsvetare som bär idén om en resurs eller bank av kunskaper.

Härmed föreligger resultatet av hennes arbete. Merparten av rapporten är beskrivande eftersom beskrivningen är en nödvändig förutsättning för bedömning, men därtill har Maria Fredriksson fogat ett antal tankar som kopplar ihop de båda sfärer som möts i rapporten, myndighetens och universitetets sfärer. Med en rad idéer om förbättringsarbete pekar hon på hur projekt och utvärdering – eller uppföljning som hon föredrar att kalla det – kan ingå i ett bredare förbättringsarbete vid berörda myndigheter.

På så sätt kan denna rapport ingå i en utväxlingsprocess av kunskaper med olika generaliseringsgrader, där å ena sidan förvaltningar och myndigheter, å den andra universitetet ger och tar till och från varandra. Precis denna process är det nav kring vilket CUFS snurrar.

Jørgen Straarup  
docent, föreståndare för CUFS

## Sammanfattning

Detta är en utvärdering av projektet SAMVERK i Bodens kommun. Projektet syftade till att hjälpa personer som av olika skäl varit i kontakt med Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen, men där en gemensam insats av de två myndigheterna ansågs nödvändig för att en optimal lösning skulle kunna uppnås. Därför skapades en projektgrupp med en representant från vardera myndigheten, som arbetade tillsammans i en gemensam lokal, och med en egen budget. Gruppen fick stor frihet att arrangera olika aktiviteter för de deltagande personerna, under överinseende av en styrgrupp av tre personer. Berörda medarbetare på de två myndigheterna deltog i urvalet av projektdeltagare, och hölls informerade om projektet. Den viktigaste kvantitativa målsättningen med projektet var att minst 90% av deltagarna skulle ha ett arbete eller ha gått till en utbildning inom tre månader efter projekttidens slut. Dessutom hoppades man kunna uppnå ett förbättrat samarbete och en samsyn mellan de två myndigheterna.

Denna utvärdering bygger på skriftligt material och andra uppgifter som tillställts utvärderaren av uppdragsgivaren, samt på postenkäter och intervjuer som syftade till att kartlägga uppfattningar och erfarenheter bland de olika aktörerna i projektet. Dit räknas de cirka fyrtio deltagarna i projektet, de två projektanställda i projektgruppen, de tre medlemmarna i styrgruppen samt de dussintals medarbetare på de två myndigheterna som varit engagerade på någon nivå inom projektet.

Av insamlat material framgår att en majoritet av projektdeltagarna är nöjda med de insatser som de deltagit i. Ett visst missnöje har dock kartlagts hos ett fåtal deltagare.

Dock har det kvantitativa målet som nämns ovan inte alls uppnåtts. Resultatet kan i bästa fall röra sig om 29%, i stället för önskade 90%.

Projektet har inte varit tillfredsställande dokumenterat från start, och har dessutom ändrats efterhand på ett oklart sätt, och med oklar motivering. Detta har inte minst försvårat denna utvärdering. Medarbetarna på de två myndigheterna har inte haft kunskaper om och intresse för projektet i den omfattning som från början avsågs, men orsaken till detta är oklar.

Vad gäller själva samverkansmodellen så har det framkommit att något liknande anses behövas för att klara av denna typ av problem hos de båda myndigheternas kunder. Tankarna i de ursprungliga projektplanerna har också varit konstruktiva. Men i praktiken har samverkan försvårats av krockar mellan de båda myndigheternas olika kulturer, regelverk och sätt att bemöta sina kunder. Detta hade kunnat undvikas om mer tid och resurser lagts på förberedelserna inför projektstarten, och om en bättre dokumentation hade eftersträvat. En medverkan av fler myndigheter med intresse av samverkan hade varit önskvärd.

I slutet av denna rapport ges specifika förbättringsförslag, liksom hänvisning till mer generella, vetenskapligt underbyggda metoder vad gäller planering av samverkan mellan organisationer, och av allmänt förbättringsarbete.

# 1. Inledning

I detta inledningskapitel redogörs kort för bakgrunden till projektet och vad det gick ut på. Vidare beskrivs utvärderingsuppdraget och denna rapports syfte och upplägg.

## 1.1 Bakgrund

Bakgrunden till projektet är en önskan från myndigheternas sida att effektivare kunna erbjuda fungerande lösningar till personer som behöver hjälp och insats från mer än en myndighet.

Förvaltningscheferna vid de två myndigheterna Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan i Bodens kommun har genomfört ett EU-finansierat (mål 3) samverkansprojekt där målsättningen var att 90% av de personer som gavs insatser i projektet skulle ha arbete eller ha gått till utbildning tre månader efter det att projektet avslutats.

De personer som givits insats i projektet (nedan kallade projektdeltagare) har varit, bland andra, personer med arbetshandikapp, långtidsarbetslösa och ungdomar som haft svårigheter att finna lämpligt arbete.

## 1.2 Projektet SAMVERK

Projektet pågick från den 1 april 1999 till och med den 31 mars 2000. Projektet gick ut på att två personer från de inblandade myndigheterna, en arbetsvägledare från Arbetsförmedlingen och en rehabiliterare från Försäkringskassan (nedan kallade de projektanställda) fick en egen gemensam arbetsplats i en egen byggnad, och en egen finansiering. Här arbetade de tillsammans med att hitta lösningar för personer som haft längre eller upprepade korta perioder av sjukskrivningar, de personer som endast haft korta tillfälliga sysselsättningar samt de personer som på grund av förändrad arbetsmarknad stod inför rationaliseringar, uppsägningar etc.

Målgruppen för projektet stod inför problem som inte kunde lösas av endast en myndighet. Den enskilde individen var aktuell vid en eller båda myndigheterna. Meningen var att en gemensam insats från myndigheterna i fråga skulle förkorta den enskildes period av arbetslöshet eller sjukskrivning och att personen ifråga skulle beredas möjlighet till en egen försörjning.

Projektet bestod av olika aktiviteter som ordnades för projektdeltagarna. Aktiviteterna kan delas in i tre delar eller block:

- ❖ Individuell personlig handledning
- ❖ Yrkesvägledningsgruppens aktiviteter
- ❖ En femveckors kurs i januari-februari 2000

Varje projektdeltagare deltog i ett av blocken, inte i två eller flera (enligt uppgift från de projektanställda). De olika projektdelarna planerades av de projektanställda som också själva genomförde de olika aktiviteterna. I den fem veckor långa kursen som gavs i januari-februari i år anlätades dock även externa lärare och föredragshållare.

Urvalsprocessen för deltagarna i projektet gick till så att medarbetare på Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan berättade om projektet för "lämpliga" personer när dessa kom med sina ärenden till respektive myndighet. Den enskilde personen fick veta att projektdeltagandet var frivilligt och att sekretessen mellan myndigheterna måste hävas för att bästa lösning för individen skulle kunna uppnås. För detta krävdes individens tillstånd. Efter det

att den enskilde kommit med i projektet var det i praktiken de två projektanställda som tillsammans med deltagaren diskuterade dennes situation och föreslog lämplig lösning.

Det har under denna undersökning framkommit att urvalskriterierna för deltagande ändrades efter cirka halva projekttiden. En tydligare beskrivning av urvalsprocessen går ej att ge här då ytterligare information om denna ändring inte har gått att få fram. Det finns exempelvis ingen detaljerad, skriftlig handlingsplan, som kan jämföras med eventuella ändringar under projektets gång.

Informationen om projektet till medarbetarna vid de två myndigheterna gavs både muntligt och skriftligt. Omfattningen och tillvägagångssätt har dock varierat för olika medarbetare och vid olika tidpunkter, vilket framgår av enkätsvaren från medarbetarna i undersökningen.

Det tillsattes en styrgrupp som ledde projektet och följde upp arbetet under tiden. Den var sammansatt av en person från vardera myndigheten (Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan) samt en representant från Primärvårdsförvaltningen. Styrgruppen sammanträdde en gång per månad, och adjungerade de båda projektanställda till sin möten.

### *1.3 Utvärderingsuppdraget*

Styrgruppen för SAMVERK vände sig i december 1999 till Centrum för utbildning och forskning inom samhällsvetenskap (CUFS) vid Luleå tekniska universitet med önskemål om att få projektet utvärderat. Uppdraget utfördes under cirka två månaders tid av en medarbetare på Avdelningen för kvalitetsteknik och statistik vid Luleå tekniska universitet.

Utvärderingsuppdraget gick ut på att undersöka om målsättningen uppnåtts, det vill säga huruvida de enskilda individer som givits insats i projektet fick arbete eller gick till utbildning tre månader efter det att projektet avslutats.

Dessutom gick utvärderingsuppdraget ut på att undersöka hur samverkansmodellen i sig har fungerat, det vill säga hur de inblandade i projektet uppfattade projektet och vilka erfarenheter de vunnit.

Dessa övergripande frågor har i sin tur brutits ned till ett antal mer konkreta frågor som ställts till de inblandade i projektet, i enkäter och vid intervjuer.

### *1.4 Syfte och begränsning*

Syftet med denna rapport är att svara på de övergripande frågorna genom att återge vad som kommit fram vid undersökningen av de inblandades uppfattningar och erfarenheter av samverkansmodellen. Dessutom återges hur det har gått för projektdeltagarna tre månader efter projektets slut. Syftet har inte varit att i detalj undersöka hur projektdeltagarna uppfattat de olika aktiviteterna. I undersökningen som ligger till grund för denna rapport har en mer övergripande uppfattning av projektdeltagarnas erfarenheter av de olika aktiviteterna eftersträvat.

Dessutom är denna rapport begränsad till enbart projektet SAMVERK. Andra projekt och liknande samarbetsmodeller som nämnts eller framhållits av svarande i undersökningen har inte studerats närmare eller jämförts med SAMVERK.

### *1.5 Metod och tillvägagångssätt*

De metoder som använts i utvärderingen är enkätundersökning, telefonintervjuer och, i enstaka fall, personlig intervju vid besök.

De inblandade i projektet delades, i undersökningen, in i urvalsgrupper efter deras roller i projektet, och olika frågor ställdes till de olika urvalsgrupperna. Grupperna var:

- ❖ Projektdeltagarna
- ❖ De två projektanställda
- ❖ Medarbetarna vid de två myndigheterna
- ❖ Styrgruppen för projektet

Projektdeltagarna är de enskilda personer som givits insats i projektet. De projektanställda är de två personer från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan som arbetade tillsammans i projektet för att hitta lösningar åt projektdeltagarna. Medarbetarna vid de två myndigheterna är övriga som arbetar på respektive myndighet, men inte specifikt i detta projekt. Styrgruppen bestod av en representant från vardera Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Primärvårdsförvaltningen.

Utgångspunkten för undersökningen var att den skulle vara så heltäckande som möjligt. Med detta menas att utvärderaren bad uppdragsgivaren om uppgifter om namn på alla inblandade i projektet. Utifrån dessa uppgifter delades de olika personerna in i urvalsgrupper, varefter dessa fick brett formulerade frågor om de egna erfarenheterna av projektet.

Den första enkätundersökningen vände sig till alla personer som enligt uppgift givits insats i projektet under tiden 1999-04-01—2000-03-31. Syftet med enkäten var att undersöka hur projektdeltagare med olika bakgrund och livssituation uppfattade projektet och vilka erfarenheter som deltagarna fått genom projektet. Enkäten bestod av 20 frågor och skickades ut till 43 personer. Till denna grupp skickades en originalenkät och två påminnelser, vilket genererade cirka 60% svarsfrekvens. Enkäten skickades ut innan tre månader hade gått efter projektets slut. På grund av de vitt skilda bakgrunder som fanns i denna grupp var tillvägagångssättet något annorlunda för denna enkät, jämfört med övriga grupper. En ”provgrupp” om tre personer fick enkäten före de övriga, så att utredaren skulle få en uppfattning om huruvida frågorna var möjliga att besvara och relevanta. Alla i provgruppen returnerade enkäten, varefter några smärre justeringar gjordes i den enkät som sedan skickades ut till övriga i urvalsgruppen.

Den andra enkätundersökningen vände sig till alla medarbetare vid myndigheterna som var inblandade i projektet. Syftet med enkäten var att undersöka medarbetarnas erfarenheter av och synpunkter på projektet, och samma enkät skickades till båda myndigheterna. Den bestod av 13 frågor och skickades ut till 14 medarbetare vid Försäkringskassan och 21 vid Arbetsförmedlingen. Till dessa skickades en originalenkät och en påminnelse, vilket genererade cirka 86% och cirka 71% svarsfrekvens vid Försäkringskassan respektive Arbetsförmedlingen.

De båda projektanställda blev intervjuade både vid personligt besök och per telefon. Medlemmarna av styrgruppen för projektet blev telefonintervjuade.

Viss statistik över samtliga personer som givits insats i projektet har tillhandahållits utvärderaren av de projektanställda. Detta gäller främst försörjningsersättning tre månader efter avslutat projekt. Dessa uppgifter har till viss del varit svårtolkade vilket i sin tur påverka slutsatserna i utvärderingen. Detta beror på att beteckningar och sifferuppgifter är svåra att jämföra med de kvantitativa målen för projektet.

## 1.6 Kort diskussion om bortfallet

Enkäten till projektdeltagarna hade en svarsfrekvens på cirka 60%. Med svarsfrekvens menas här de returnerade och besvarade enkäterna. Det förekommer dessutom i alla urvalsgrupperna att personer returnerat enkäten men ej anser sig ha deltagit i projektet. Att relativt många avstod

helt från att besvara enkäten kan bero flera olika faktorer, som denna utvärdering inte kan kartlägga entydigt. En orsak kan dock vara att några av dem som inte ansåg sig deltaga i projektet helt avstod från att returnera enkäten. En annan kan vara att tiden för deltagande i projektet varierade från individ till individ. De som avslutade projektet långt tillbaks i tiden kanske hade lägre benägenhet att besvara enkäten. Projektdeltagarnas olika bakgrunder och erfarenheter kan också ha påverkat svarsbenägenheten i denna urvalsgrupp.

Svarsfrekvenserna för medarbetarna vid Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen var cirka 86% respektive cirka 71%. Även här kan bortfallet till stor del handla om dem som inte ansåg sig ha varit engagerade i projektet, eller varit det i ringa grad. Några synpunkter som kom utvärderaren tillhanda i enkäten styrker denna tanke. Det kan betyda att de som av uppdragsgivaren har ansetts deltaga i projektet inte själva anser detta. En undersökning och en djupare bortfallsanalys finns det dock inte utrymme för i denna utvärdering.

Urvalsgrupperna projektanställda och styrgrupp hade inget bortfall. Detta beror på att antalet personer var litet och att undersökningen bedrevs med hjälp av telefonintervjuer och personliga intervjuer.

I samband med denna diskussion av ”bortfall” kan också tilläggas att det enligt den ursprungliga projektplanen skulle ha varit ytterligare en myndighet (kommunen) med i projektet, med bland annat en representant bland de projektanställda. Orsaken till, och eventuella konsekvenser av, att det inte blev så berörs inte vidare i denna utvärdering.

Slutsatsen som dras här är att avgivna svar inte går att generalisera. Normalt sett fordras en svarsfrekvens över 80% för att generella slutsatser överhuvudtaget skall kunna dras av en enkät (Dahmström, 1991), det vill säga i de fall som många svar är tämligen lika. Likaledes är det inte meningsfullt att behandla materialet rent statistiskt, med exempelvis studier av korrelationer mellan svaren på olika enkätfrågor. De individuella uppfattningar och erfarenheter som kommit fram under denna utredning bedöms ändå som värdefulla och diskuteras i denna rapport.

## 2. Resultat från undersökningen

Nedan återges vad som efterfrågades och svarades i undersökningen. Underkapiteln är indelade efter de olika urvalsgrupperna.

### 2.1 Postenkäten till projektdeltagarna

Denna urvalsgrupp bestod av de 43 personer som hade givits insats i projektet. Från dem returnerades 28 enkäter varav 26 innehöll enkätsvar och två var ”blanka”. Följande frågor ställdes till projektdeltagarna:

- ❖ Har Du blivit informerad om vad projektet SAMVERK i Bodens kommun handlar om?
- ❖ Vilken åldersgrupp tillhör Du?
- ❖ Vilken utbildning har Du genomgått?
- ❖ Vilken är orsaken till att Du är med i projektet SAMVERK?
- ❖ Vilken var Din huvudsakliga försörjning innan Du började i projektet SAMVERK?
- ❖ Vilka förväntningar hade Du på projektet innan Du började?
  
- ❖ Vilket år och månad började Du i projektet?
- ❖ Vilken del av projektet har Du varit med i?
- ❖ Vad sätter Du för betyg på den del inom SAMVERK projektet som Du deltagit i?
- ❖ Du som har slutat i projektet SAMVERK: vilken var anledningen till att Du slutade?
- ❖ Har projektet SAMVERK hjälpt Dig till arbete eller sysselsättning?
- ❖ Vilket år och vilken månad slutade Du i projektet?
- ❖ Jämför med den hjälp Du tidigare har fått av försäkringskassan eller arbetsförmedlingen i Bodens kommun. Vad anser Du om kvaliteten på hjälpen Du har fått i projektet?
- ❖ Jämför med den tid det tidigare tagit hos försäkringskassan eller arbetsförmedlingen i Bodens kommun. Vad anser Du om handläggningstiden i projektet för just den hjälp Du behöver?
  
- ❖ Var det något särskilt bra med den del av projektet som Du deltog i?
- ❖ Var det något särskilt dåligt med den del av projektet som Du deltog i?
  
- ❖ Motsvarade projektet Dina förväntningar?
- ❖ Vilken är den viktigaste behållningen Du fått hittills av Ditt deltagande i projektet?
- ❖ Vilka planer har Du för framtiden?
- ❖ Har Du några övriga synpunkter?

Dessa frågor delades in i tre delar på enkäten. Först frågades det efter projektdeltagarens bakgrund, därefter hur de uppfattat projektet och vad det har inneburit för dem, och sist om resultatet för deltagarna och deras planer för framtiden.

De flesta frågorna ställdes med slutna svarsalternativ. Vid alla frågor gavs möjligheter till projektdeltagarens egna kommentarer. Vid frågorna om betygssättning på delar av kursen gavs förklaringar och svarsalternativ i form av en betygsskala.

På den första frågan på listan svarade majoriteten (17 av 26) att de blivit informerade om vad projektet SAMVERK i Bodens kommun handlade om. Någon respondent skrev kommentaren ”Bra” och någon annan skrev ”Lite” och ”Väldigt lite”. En majoritet av de projektdeltagarna (18 av 26) som besvarade enkäten återfinns i åldersgruppen 30 till 50 år.

På frågan om utbildning fanns flera svarsalternativ, men för att ingen skulle utelämnas fanns möjlighet för respondenten att själv formulera sin utbildning. Resultatet var att samtliga hade genomgått grundskola eller motsvarande. Flertalet (17 av 26) hade genomgått gymnasieutbildning eller motsvarande. Sedan hade en stor andel (10 av 26) genomgått någon typ av yrkesutbildning. Det kunde till exempel vara utbildningar inom handel och service, snickare, sjukvård. Ett fåtal personer (högst 5) hade någon form av eftergymnasial utbildning.

Fråga fyra handlade om orsaker och bakgrund till att personerna deltog i projektet. Dessa varierade mellan sjukdomar, handikapp och arbetslöshet av olika anledningar och längd. Målgruppen för detta projekt var enskilda personer med denna typ av bakgrund och situation. På fråga fyra gavs möjlighet för en och samma svarande att ange flera olika orsaker, vilket också utnyttjades. Flertalet av de svarande angav någon form av sjukdom, sjukskrivning eller handikapp som orsak till deltagande i projektet.

Därefter tillfrågades projektdeltagarna om vad deras huvudsakliga försörjning var innan de började i projektet SAMVERK. Även här kunde en svarande kryssa för flera olika svarsalternativ, och många utnyttjade den möjligheten. Flertalet av de svarande angav någon form av försäkring, ersättning från försäkringskassa, rehabiliteringsersättning eller ersättning från annan försäkring. Annan försäkring kan till exempel vara en försäkring som den enskilde individen tecknat privat. Det var fem personer som svarade att de hade försörjning från anställning innan de började projektet. Det fanns även de som svarade att de var arbetslösa innan de deltog i projektet.

Till dessa två senare frågor kan tilläggas, att även om det gavs flera olika svarsalternativ med möjlighet till att kryssa i flera av dessa, så kan alternativen ha tolkats olika av de svarande. Därför är det inte lämpligt att återge exakta antalet personer som hade den ena eller den andra orsaken till deltagande i projektet, eller typ av försörjning. Svaren ger däremot en ungefärlig bild. De har kanske också påverkats av att urvalsprocessen hos de två deltagande myndigheterna ändrades efter ungefär halva projekttiden. Osäkerheten i tolkningen påverkas också av att det är oklart varför och i vilken omfattning urvalsprocessen ändrades.

Fråga sex handlade om vilka förväntningar projektdeltagarna hade på projektet innan de började. Här fanns också möjligheten att kryssa i flera svarsalternativ. Den vanligaste förväntningen handlade om att få ett arbete eller sysselsättning efter avslutat projekt. Den angavs i ungefär hälften av svaren. I mindre omfattning (cirka ett halvdussin vardera) angavs förväntningar om ökat självförtroende och personlig utveckling, tips och råd om utbildningar samt ”inga speciella förväntningar”.

Frågorna 7, 8, 9 och 12 handlade om när projektdeltagarna började och slutade i projektet och vad de anser om den del av projektet som de deltog i. Här visar sammanställningen av resultatet på en ganska jämn fördelning vad gäller antal personer som deltog i de olika blocken eller delarna av projektet. Det kan noteras att de flesta av de svarande hade kryssat för alternativ som ”bra” eller ”mycket bra” som omdöme om de olika projektdelarna. De som var missnöjda kommenterade att informationen var bristfällig eller att de uppfattade det som att de projektanställda inte lyssnade på deras synpunkter.

Här kan tilläggas att det var få som uttryckligen redovisade sitt missnöje och skrev kommentarer om detta. Utvärderaren anser dock att dessa synpunkter är viktiga att beakta.

Frågan om projektet SAMVERK har hjälpt deltagarna till arbete eller sysselsättning besvarades av 25 personer, varav tio svarade ”ja”, tio ”nej” och fem ”vet ej”. Endast någon enstaka person hade övriga kommentarer till sitt svar.

Av 26 svarande anser 16 personer att kvaliteten på hjälpen de fått i projektet varit lika bra eller bättre än förut, det vill säga jämfört med den hjälp de tidigare fått vid Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan. Vad gäller handläggningstiden anser 13 personer av 26 svarande att handläggning varit lika snabb eller snabbare än förut. Några (4 av 26) har uttryckligen svarat på båda dessa frågor att de inte har fått någon hjälp av projektet.

Bland synpunkter på det som var speciellt bra i projektet (fråga 15) fanns att tanken med projektet och dess upplägg var bra, att det var bra med personlig handledning samt att det var intressant med studiebesök. Flera tyckte att femveckorskursen gav mental träning och kamratskap. Här kan tilläggas att elva personer (av 26 som besvarade enkäten) inte svarade alls på denna fråga. Orsaken till detta är oklar.

På frågan om något var speciellt dåligt så svarade 16 personer inte alls. Synpunkter som angavs var att någon kände sig överkörd och upplevde att ingen lyssnade, någon annan var missnöjd med ekonomi, möblemang eller kursledarna. Orsakerna till det missnöje som fanns varierade således stort. Det var dock ett fåtal (färre än 10 personer) som hade en kommentar på denna fråga.

På frågan om projektet motsvarade förväntningarna så ansåg 16 personer som besvarade enkäten att projektet motsvarade eller överträffade deras förväntningar.

Även om det är svårt att besvara denna typ av frågor om ”kvalitet” och ”förväntningar”, och svaren ibland blir svårtolkade, så kan slutsatsen ändå dras att en knapp majoritet av de projektdeltagare som besvarade enkäten var nöjd med projektet.

Projektdeltagarna fick kommentera och berätta om vad de ansåg vara deras viktigaste behållning av deltagandet i projektet. Rätt många av de svarande (19 av 26 deltagare) hade sådana kommentarer, både positiva och negativa, medan sju personer inte svarade alls på denna fråga. De positiva kommentarerna gick bland annat ut på att deltagare hade fått arbete eller sysselsättning, etablerat kontakter, deltagare hade fått bättre självförtroende, träffat folk och ”varit ute”. Det fanns även deltagare som ansåg det viktigt att få sin sjukdom dokumenterad och att få komma med i rehabilitering. De negativa uppfattningarna var färre än de positiva. Det fanns deltagare som ansåg sig behandlade som mindre vetande och överkörda. Det fanns deltagare som inte visste vad den viktigaste behållningen av deltagandet i projektet var.

På frågan om projektdeltagarna hade några planer för framtiden så var det 19 som svarade. Majoriteten ville ha ett arbete som passade dem i deras livssituation. Några deltagare var i den situationen att de först måste bli friska innan de kunde planera vidare för framtiden.

Under rubriken ”övriga synpunkter” hade nio av de 26 svarande kompletterande kommentarer. Det framkom åter att några deltagare var väldigt nöjda och att det fanns deltagare som var missnöjda med projektet eller behandlingen i det. Ett konkret förslag som kom fram var att det skulle vara videoupptagning under ämnet mental träning. Detta för att individen lättare skall kunna ta del av hur andra människor uppfattar vederbörande. Flera av de svarande ansåg att projektet varit bra för självförtroendet, som tar skada vid sjukdom och arbetslöshet.

## *2.2 Postenkäten till medarbetarna på Försäkringskassan*

Till denna urvalsgrupp skickades det ut enkäter till totalt 14 personer på Försäkringskassan, som redan anförts. Det var tolv personer som returnerade enkäterna, och det ger cirka 86% svarsfrekvens.

De frågor som ställdes var:

- ❖ Blev Du informerad om vad projektet SAMVERK i Bodens kommun handlade om?
- ❖ Anser Du att informationen var tillräcklig för Dig för att kunna arbeta med deltagare i projektet?
- ❖ Anser Du att projektet innebar någon förändring för projektdeltagarna i den dagliga handläggningen?
- ❖ Hade Du som tjänsteman/handläggare några förväntningar på projektet?
- ❖ Vilka vinster anser Du att ni har uppnått genom SAMVERKans-projektet mellan Arbetsförmedling och Försäkringskassan?
- ❖ Hur anser Du att det har varit att samarbeta ”över gränser” med annan myndighet?
- ❖ Vad anser Du att projektet SAMVERK inneburit för Din dagliga arbetsbörda?
- ❖ Vad anser Du är nyhet med denna typ av arbetsätt som användes i SAMVERKans-projektet?
- ❖ Vad anser Du var särskilt bra med projektet?
- ❖ Vad anser Du var mindre bra med projektet?
- ❖ Vilken är den viktigaste behållningen som Du som tjänsteman/handläggare fått av SAMVERKans-projektet?
- ❖ Anser Du att syftet med projektet uppnåddes?
- ❖ Skulle Du vilja se arbetsformen i SAMVERKans-projektet permanentad?
- ❖ Har Du några övriga synpunkter?

Samtliga tillfrågade ansåg att de hade blivit informerade om vad projektet SAMVERK i Bodens kommun handlade om.

Sju personer (av 12 svarande) ansåg att informationen var tillräcklig (fråga 2). En person svarade ”nej” på denna fråga och fyra ”vet ej”.

På frågan om medarbetarna ansåg att projektet innebar någon förändring för projektdeltagarna i den dagliga handläggningen så svarade två (av 10 svarande) ”ja”. Deras uppfattning var att projektet inneburit förkortade väntetider och snabbare handläggningstider samt att gemensam handläggning från båda myndigheter samtidigt underlättade för deltagaren. Lika många (2 av 10) kryssade i ”nej” på enkäten och gav inga kommentarer. Sex av de svarande visste inte om projektet inneburit någon förändring för projektdeltagarna, men flertalet av dessa sex hade inte haft kontakt med någon deltagare i projektet.

En slutsats som kan dras här är att projektet inte kan ha inneburit någon tydlig förändring för projektdeltagarna, sett från Försäkringskassans perspektiv, eller att sådana förändringar inte har kommit till Försäkringskassans kännedom.

De flesta handläggarna på Försäkringskassan (9 av 12) hade förväntningar på projektet. Förväntningarna var å projektdeltagarnas vägnar och handlade mest om att fler personer skulle få arbete. Att hitta snabbare lösningar och ha snabbare, enklare handläggning och samarbete mellan myndigheterna var andra förväntningar som togs upp. Det fanns också förväntningar att speciella insatser skulle kunna göras i vissa ärenden.

De vinster som respondenterna ansåg att man uppnått i projektet var bland annat vägledning, snabbare handläggning, stöd och hjälp till målgruppen och kortare väntetider. Här bör tilläggas att det var tre tillfrågade som svarade på frågan. Det vill säga det var nio personer som inte besvarade frågan alls. Orsaken till detta är oklar.

På frågan om hur de tillfrågade anser att det har varit att samarbeta över gränser med annan myndighet svarade tio personer. Här ansåg respondenterna att det varit ”ingen skillnad” eller ”svårt” eller ”mindre bra”. Synpunkter som lämnades var att behov av större samarbete

inte har funnits. Man remitterar ärendena och får därefter skriftlig redovisning. De svarande pekar på att myndigheterna har olika synsätt eller är kvar i sina gamla roller för mycket. Det var inte bra att kommunen inte kunde medverka, som det var meningen från början.

På frågan om vad projektet inneburit för de svarandes dagliga arbetsbörda svarade tio personer. Av dessa var det sex personer som ansåg att arbetets omfång inte förändrats under projektiden.

På frågan om vad det var för nyhet med denna typ av arbetsätt som SAMVERK innebar svarade fyra personer. De ansåg att nyheterna bland annat var ökad samsyn mellan myndigheter, gemensam handläggning med flera parter inblandade, snabbare handläggning, arbeta för samma mål och mer tid för varje enskild individ.

Frågan vad som var särskilt bra med projektet kommenterades av fyra personer, och de pekade på de friare arbetsformerna, att myndigheterna lär känna varandras områden och att deltagaren kunde möta båda myndigheterna samtidigt.

Vad som var mindre bra med projektet kommenterades av åtta svarande. Synpunkter de förde fram var bland annat att kommunen inte var representerad i projektet, att det varit oklara regler och styrning i projektet samt att det var svårt att komma igång. En synpunkt som framförts av flera svaranden (5 av de 8 svarande) var att det inte var bra samarbete mellan de deltagande myndigheterna och att samsyn inte hade uppnåtts.

På frågan om tjänstemannens/handläggarens viktigaste behållning av projektet så svarade endast en person. På frågan om huruvida syftet med projektet hade uppnåtts, så angav de flesta svarande att de inte visste.

Här kan det kommenteras att frågan kan ha uppfattats fel och att de svarande inte ville ge uttryck för några synpunkter innan resultat av projektet redovisats.

Frågan om eventuell permanentning av SAMVERKans-projektet besvarades av tio av de tolv som svarade på enkäten. Fyra personers svar kan tolkas som ett ”ja” på frågan, två dock med förbehållet att tre myndigheter borde delta. Ingen besvarade frågan med ett ”nej”, medan sex svarande angav ”vet ej”. En av dessa ansåg att man möjligen kan permanenta projektet om det får en bättre struktur.

Övriga synpunkter som togs upp var att det redan finns en fungerande samverkansgrupp som istället borde ha satsats mer på, utvecklats och senare permanentats. En synpunkt var att det är svårt att få ett bra resultat när samarbete inte fungerar.

### *2.3 Postenkäten till medarbetarna på Arbetsförmedlingen*

Samma frågor som ställdes till medarbetarna på Försäkringskassa ställdes också till medarbetarna på Arbetsförmedlingen.

Det var totalt 21 medarbetare i denna urvalsgrupp och 16 medarbetare returnerade enkäterna, vilket ger cirka 76% svarsfrekvens.

De flesta (15 av 16) hade fått information om vad projektet handlade om. Vad gäller om informationen var tillräcklig svarade fyra att det var den inte och fyra visste inte. För sex svarande var informationen tillräcklig.

På frågan om projektet innebar någon förändring för projektdeltagarna i den dagliga handläggningen svarade 14 personer. Fyra personer ansåg att det hade inneburit förändring, att några projektdeltagare hade löst sina arbetslöshetsproblem, att det hade varit mer tid för den sökande (läs projektdeltagare) samt att det hade varit bättre samverkan och helhetssyn för projektdeltagaren. Två respondenter svarade nej och åtta personer svarade att de inte visste om

det hade inneburit någon förändring för projektdeltagarna. Någon av de svarande hade inte fått med de personer i projektet som den svarande ville.

På frågan om den svarande som tjänsteman/handläggare hade några förväntningar på projektet svarade tio personer och gav kommentarer. En person visste inte och tre personer svarade nej på frågan. En synpunkt som togs upp här var att det redan finns ett samverkansprojekt med tre myndigheter. De tio personer som svarade ja hade bland annat förväntningar att bli avlastade och få hjälp med svåra ärenden, att det skulle bli bättre samverkan och helhetssyn för den sökande, att resurserna för att få ut personer i jobb eller utbildning skulle öka samt att individen inte skulle hamna i kläm.

På frågan om vilka vinster som uppnåtts genom projektet SAMVERK svarade sju personer inte alls, en person visste inte och tre ansåg att inga vinster var uppnådda. Fem personer svarade att vinsten var att bland annat få hjälp med svåra ärenden, ökad förståelse mellan myndigheter, enklare ärendegång för den sökande (läs projektdeltagaren) samt tidsvinst då individen inte behöver ”bollas runt” mellan myndigheter. En vinst som flera svarande ansåg ha uppnåtts var utbyte och ökad förståelse mellan myndigheterna, där lärdom tas av varandras arbete.

På Arbetsförmedlingen kom följande synpunkter fram då medarbetarna blev tillfrågade om hur det har varit att samarbeta ”över gränser” med annan myndighet. De svarande ansåg att det har varit svårt därför att regelverken för myndigheterna krockar med varandra. Det har varit mindre bra därför att myndigheterna använder sig av olika bedömningsbakgrunder, att fel personer arbetade tillsammans i projektet etc. Två personer svarade inte på frågan. Tre personer svarade bland annat att det var bra att samarbeta därför att det gett kompetens-utveckling/kunskapsöverföring, ökad förståelse för myndigheternas olika uppdrag.

Vad projektet SAMVERK inneburit för de svarandes dagliga arbetsbörda kommenterades av 14 personer. Två svarade inte på frågan. Två personer ansåg att arbetet minskat något i omfång under projekttiden. Det var sju personer som ansåg att arbetets omfång inte förändrats under projekttiden. Två svarande ansåg att arbetets omfång ökat. Tre personer visste inte.

På frågan vad medarbetarna vid Arbetsförmedlingen ansåg vara nyhet med denna typ av arbetsätt som användes i SAMVERK svarade åtta personer inte alls. Åtta andra angav bland annat samordning, att lära sig mer om varandra, att smidigare ta hand om kunder med kontakt hos respektive myndighet och att det funnits gemensam lokal samt egna pengar. Andra synpunkter som tre av dessa åtta svarande tog upp var att projektet inte inneburit några egentliga nyheter. De hade tidigare arbetat i andra projekt liknande detta.

Tolv personer svarade inte på frågan om vad som var särskilt bra med projektet. Fyra personer svarade, varav tre ansåg att samordningen mellan myndigheter, kompetensutveckling och kunskapsöverföring, tidsvinst, förståelse för myndigheternas uppdrag och förbättrad helhetssyn med mera var särskilt bra med projektet. Någon hade inte sett några speciella fördelar.

Elva personer svarade inte på frågan om vad som var mindre bra med projektet. Fem svarande pekade på de olika synsätten på människor och uppdrag, att det var för få samverkanspartners i projektet, att regelverken är så olika samt att otydlighet gjorde att det var ovisst vilken som var målgruppen för projektet. Någon framförde även här att detta inte var något nytt. Det finns sedan flera år ett annat samverkansprojekt.

På frågan vilken behållning den svarande som tjänsteman/handläggare fått av projektet var det sex (av 16) som svarade och gav synpunkter. Avlastning i ett fåtal ärenden och samarbete för att hjälpa människor var några synpunkter som togs upp. Ett par av de svarande

kommenterade bland annat att det inte alltid är så lyckat med samverkan då det medför problem på grund av olika uppdrag, samt att personkemin är viktig för ett nära samarbete.

På frågan om syftet med projektet uppnått gavs blandade kommentarer. De flesta svarande (10 av 13 svarande på frågan) menade att de inte visste, men gav kommentarer av typen att syftet inte nåddes för deras ärenden eller att endast en del av målet uppnått. Två svarande ansåg att projektet i flera fall var riktat till fel målgrupp, att projektet var för ogenomtänkt och hade för kort projekttid samt att det var för dålig information.

Det var tre svarande som ansåg att arbetsformen i projektet SAMVERK skulle permanentas. De gav kommentarerna att samverkan är ett måste, men de var oklara över formen för denna. Fyra personer svarade nej, och någon ansåg att FAS-projektet<sup>1</sup> skulle utökas i stället. Sex personer svarade att de inte visste, och någon kommenterade att om utvärdering visar att det varit bra för deltagare och myndigheter bör det på något sätt drivas vidare.

Sex medarbetare gav övriga synpunkter. Bland annat ansåg de svarande att det bör vara ett tydligt uppdrag med tydlig målgrupp med egna avsatta medel för detta uppdrag. De personer som arbetar med detta typ av arbetssätt i samverkan bör ha respekt för varandra och arbeta utan prestige. Någon ansåg att samarbetet brast på grund av olika företagskulturer.

Ytterligare någon ansåg att denna enkät var för tidskrävande på grund av rådande arbetsbelastning.

## *2.4 Intervjuerna med styrgruppen*

Medlemmarna i styrgruppen blev intervjuade per telefon. I styrgruppen ingick tre personer, det vill säga en representant från de deltagande myndigheterna vardera samt en representant från Primärvårdsförvaltningen. Styrgruppen skulle leda projektet och hade möten ungefär en gång per månad där resultat, erfarenheter och ekonomi i projektet diskuterades och rapporterades. Vid dessa möten kunde även individuella handlägningsärenden tas upp. Vid dessa styrgruppsammansamlingarna deltog även de projektanställda.

På frågan om medarbetarna ute på myndigheterna blivit informerade om projektet och om styrgruppens arbete ansåg styrgruppen att medarbetarna vid de två myndigheterna blev informerade, bland annat vid personalmöten. De projektanställda ansågs också informera ute på sina respektive myndigheter om hur projektet fortlöpte. En av de svarande i styrgruppen ansåg att det ibland kunde kännas svårt att engagera personalen. De svarande ansåg att medarbetarna ville bli avlastade och såg fram emot att få hjälp i projektet.

Resultat och information om styrgruppens möten gavs till de olika medarbetarna av de projektanställda. På frågan om vad styrgruppens medlemmar anser om deras roll i projektet fanns uppfattningen att gruppen har varit ett aktivt stöd för de inblandade.

På frågan om styrgruppens uppfattning om projektet inneburit någon förändring för medarbetare och projektanställda gavs svaren att projektet har underlättat arbetsbördan till viss del, eftersom medarbetarna kunnat ge ärenden åt projektgruppen, myndigheternas roll blev tydligare, och budskapet från uppdragsgivaren kom fram. Det gjorde också att motsättningarna mellan Arbetsförmedling och Försäkringskassa tydliggjordes, vilket i sin tur innebar att problemet med myndigheternas olika regelverk kunde diskuteras.

---

<sup>1</sup> FAS-projektet är ett annat samarbetsprojekt mellan olika myndigheter. Det har omnämnts i svaren i den här undersökningen. Någon vidare studie eller kommentar av FAS görs inte i denna rapport.

På frågan om styrgruppen anser att projektet inneburit någon förändring för projektdeltagarna i den dagliga handläggningen så svarade någon att lösningar för deltagarna snabbare har kunnat hittas.

På frågan om vilka vinster styrgruppen anser uppnåtts i projektet så nämndes att förståelsen mellan myndigheterna har ökat, att det är bättre att samarbeta, att det blivit kortare handläggningstider och att ärenden hamnar ”rätt”. En annan synpunkt var att det här arbets sättet borde integreras i den ordinarie verksamheten. Arbets sättet ger en samordningsvinst vilket leder till att det är ekonomiskt fördelaktigt både för den enskilde individen och samhället.

Att samarbeta över myndigheters gränser ansågs i styrgruppen vara bra. Det har varit många hinder men också utvecklande. Det är svårt med två olika djupt rotade kulturer. På chefsnivå har det fungerat väl med samarbetet.

De enskilda medlemmarna i styrgruppen tillfrågades om vad de anser att nyheten är med projektets arbets sätt. Då angavs bland annat att det varit projektanställda, som fokuserar på målgruppen, att ärendet kommer snabbare till avrapportering genom att det tas om hand bättre och att man lättare når koncensus. Myndigheterna (läs projektanställda) arbetar tillsammans med kunden och har olika specialiteter som kompletterar varandra.

I telefonintervjuerna kom det fram att styrgruppen anser att det som var särskilt bra med projektet var att personer vid myndigheterna lärt känna varandra och varandras regelverk. Dessutom har man lyckats med snabb hantering och avlastning, som gett vinst för både den enskilde som vänder sig till myndigheten och för samhället.

Det som ansågs vara mindre bra var otymplig administration i samband med EU-finansieringen (strukturfonder), skillnaderna mellan myndigheterna, att den tredje myndigheten inte deltog samt att urvalsgrupperna ändrades efterhand. De lättare ärendena borde ha hanterats i början av projektet.

Medlemmarna i styrgruppen tillfrågades om de skulle vilja se arbetsformen i projektet SAMVERK permanentad. Svaret var ett entydigt ja. Rehabilitering bör ligga under en enda huvudman och man måste hitta lämpligt arbets sätt. Det borde finnas en grupp i den ordinarie verksamheten som arbetar på detta sätt, men inte i projektform. Det är bra att samarbeta för att bland annat undvika dubbelarbete. Det skulle därför vara bra att permanenta modellen med representanter från olika myndigheter som samarbetar med egen finansiering.

En övrig synpunkt framfördes, och det var att det är viktigt med en ordentlig förankring av projektet innan det startar.

## *2.5 Intervjuerna med de projektanställda*

De projektanställda, det vill säga de personer från respektive myndighet som var direkt satta att arbeta tillsammans i projektet, intervjuades per telefon och vid personligt besök. För att undvika alltför personligt utpekande sammanfattas de projektanställdas synpunkter och erfarenheter i detta underkapitel. Frågor och svar har varit mer av diskussionskaraktär med helt öppna svarsalternativ. Det kan också tilläggas att intervjuerna eller samtalen har hållits med de projektanställda var och en för sig.

Intervjuerna bestod av frågor som delades in i följande:

- ❖ Inledande frågor
- ❖ Urvalsgrupperna
- ❖ Medarbetarna

- ❖ Arbetssättet och projektet
- ❖ Samarbetet
- ❖ Resultatet
- ❖ Erfarenheter och tips
- ❖ Övriga synpunkter

Många av svaren på frågorna som ställdes till de projektanställda redovisas inte enbart nedan utan har också utgjort underlag för beskrivningen ovan av vad projektet gick ut på och dess bakgrund.

De projektanställda arbetade helt och hållet i projektet under största delen av projekttiden. Förväntningar som fanns på projektet var ett mer flexibelt arbete med friare ekonomi för att hitta personliga lösningar för de enskilda projektdeltagarna. För personlig del kunde förväntningarna vara att projektet skulle vara kompetenshöjande, att få pröva andra arbetsuppgifter och att lära sig mer av varandra.

Vad gäller urvalet för deltagarna så föreslogs de av medarbetare vid de båda myndigheterna. De projektanställda beslöt sedan tillsammans om föreslagna deltagare skulle vara med eller ej. Medarbetarna vid de båda myndigheterna informerades kontinuerligt av de projektanställda. Mottagandet av informationen hos medarbetarna uppfattades av de projektanställda som att det var blandade reaktioner. Det fanns en projektrötthet samtidigt som det fanns åsikter att det var bra att något nytt startade, att behov fanns av arbetsformen.

Projektdeltagarna informerades hos respektive myndighet och därefter fördes samtal tillsammans med de projektanställda. Projektdeltagarna fick veta att deras medverkan var frivillig, att projektet var tidsbestämt samt att sekretessen hävs (om den enskilde godkände detta) så att de båda myndigheterna tillsammans kunde ta del av uppgifter i det enskilda ärendet.

På frågan om projektet inneburit någon förändring i samband med den dagliga handläggningen av ärenden så svarades det att man mer har fått insikt i hur den andra myndigheten arbetar och lärt om dess kunder. Projektet går inte att jämföra med den dagliga handläggningen. Normalt är verksamheten mer styrd. I projektet har kundarbetet fått mer utrymme.

På frågan vad samarbetet gick ut på svarades följande. Tanken med samarbetet var bland annat att korta handläggningstiden och bredda kompetensen. Projektet innebar nya möjligheter, men krävde också mycket av dem som samverkade. Det har givits möjlighet till att pröva ett nytt arbetssätt och tänka mer okonventionellt, men det var inte lätt med olika kulturer och olika typer av dokumentation. Man har varit för mycket myndighet, och inte varit tillräckligt lyhörd för varandra.

På frågan om vad de ansåg vara nyhet med projektet var ett svar att samverkan i sig inte är något nytt, men att yrkesvägledning till anställda som varit sjuka är det. Vidare nämndes försöken att få ett helhetsperspektiv, att arbetslösa och långtidssjukskrivna blandas i gruppvägledningen samt den direkta kommunikationen mellan de två myndigheterna. Dessutom har man fått mer förståelse för varandras arbetssätt och erfarenheter.

De projektanställda blev tillfrågade om de ansåg att samarbetet myndigheterna emellan påverkat handläggningstiden för de individuella ärendena. De synpunkter som framkom var att svårigheterna som funnits mellan myndigheternas arbetssätt kan ha minskat, att det kanske kunde ha gått att arbeta effektivare och snabbare inom projektet, men att det nu blivit kortare

handläggningstid än på konventionell väg. Väntetiden för den enskilde deltagaren har varit kortare.

Flera frågor handlade om projektets resultat ur de projektanställdas synvinkel. Deras egna förväntningar av projektet har inte helt infriats. Man hade nog väntat sig mer konkreta resultat. Positiva synpunkter var att detta arbetssätt vidgade perspektivet och att var bra att kunna arbeta på detta sätt med många kunder. Men trots allt ansågs 90% av fallen för svåra, med för tung problematik, så att projekttiden var för kort för att kunna lösa problemen tillsammans med kunden. Följaktligen trodde man i början av projektet att arbetet skulle bli smidigare. En erfarenhet som uttrycktes var att längre tid med förberedelser hade behövts före arbetet med kunden. Det är exempelvis viktigt att lära sig varandras verksamhetsområden. Ett sådant här projekt kräver mycket av dem som arbetar tillsammans från de olika myndigheterna. Att vara flexibel är mycket viktigt för att kunna arbeta och nå resultat.

Vad gäller samarbetet med de övriga medarbetarna på myndigheterna så har dessa lämnat ifrån sig framförallt sådana ärenden som de själva ej kunnat göra något åt. Detta har ibland medfört att problemen har varit för svåra även för de projektanställda. Vad gäller de olika delarna i projektet så ansågs femveckorskursen ha gett bra resultat, och ha varit utvecklande för deltagarna. De projektanställda utvärderade efterhand de olika projektdelarna. Man upplevde bland annat att de projektdeltagare som deltog i femveckorskursen hade hög motivation.

Vad gäller den kvantitativa målsättningen, det vill säga att 90% av de som givits insats i projektet skulle ha arbete/utbildning tre månader efter det att insatserna avslutats, så ansåg de projektanställda att målet inte nåtts. Likaså kunde arbetssättet i vissa projektdelar ha varit något annorlunda. Det arbetssätt som ändå valdes kanske delvis berodde på kulturkrockar mellan myndigheterna. Här fanns exempelvis en skillnad i sättet att bemöta kunderna.

Vad som ansågs fungera bra i projektet var det tekniska datorunderstödet, givande studieresor som uppfattades positivt av deltagarna samt friheten och utrymmet att lägga upp projektarbetet. Den friheten innebar en utmaning, det vill säga att kunna starta nya aktiviteter och att få tänka nytt och kreativt. De projektanställda ansåg sig dessutom vara mer lättillgängliga för deltagarna och mer lyhörda för kundens behov. Det som varit bäst med arbetssättet i projektet har varit minskad styrning, och att man i en egen lokal tillsammans har arbetat och ägnat sig åt kunden. Det administrativa arbetet har varit mindre omfattande än normalt vid de båda myndigheterna.

På frågan om vad som har fungerat mindre bra i projektet gavs svaret att kommunikationen mellan de projektanställda kunde ha fungerat bättre. Personerna har varit alltför olika, med "olika språk". Man har "fastnat i den egna kulturen" och kanske inte varit tillräckligt flexibel. Vid diskussioner har man inte alltid lyckats ta sig vidare. Andra synpunkter som framhölls var att skillnader och synpunkter är bra att dokumentera för att bättre kunna åtgärdas. Vidare framhölls att det måste finnas samverkansmodeller, men kanske i annan form. Formen kanske även är beroende av kommunstorlek. En övrig synpunkt som framhölls var att förberedande diskussioner i den här typen av projekt är mycket viktiga. I dessa diskussioner bör arbetsuppgifter, arbetsfördelning med mera klargöras. Det skulle till exempel vara bättre att arbeta i en grupp med fler än två, för att, till exempel, lättare kunna hantera konflikter.

På frågan om vad de projektanställda ansåg om resultatet av samarbetet så uttrycktes synpunkten att målet med projektet var satt för högt. Men på frågan om vilka vinster de ansåg att de uppnått genom samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan så uttrycktes synpunkten att de hade kunnat möta kunden på ett proffsigt sätt och samarbetat med andra. En

annan synpunkt var att de tror på samverkan men det kräver mer av de projektanställda än vad man insåg från början.

Erfarenheterna de projektanställda vill föra fram är att förberedelser är mycket viktiga och att det skulle ha lagts mer resurser där. Detta är en arbetsform som skulle kunna permanentas om den justeras eller ändras, men i nuläget håller den inte. Sociala myndigheten bör ha varit med i SAMVERK. Det är viktigt att projektdeltagaren eller kunden inte slussas vidare till nästa myndighet om den enskilde har problem som inte kan lösas av endast en myndighet. Denna typ av samverkan kan rekommenderas till andra kommuner men med fler medverkande. I Bodens kommun finns FAS. På frågan om denna typ av samverkan kan ske oberoende av kommunens storlek så svarades att det nog är lättare i mindre kommuner.

## 2.6 Projektdeltagarnas försörjningstyper per den 30 juni 2000

I följande underkapitel redovisas de uppgifter som har erhållits av de projektanställda och för vilkas tillförlitlighet dessa ansvarar. Uppgifterna gäller vilken typ av försörjning projektdeltagarna hade tre månader efter avslutat projekt, det vill säga den 30 juni 2000. Dessa uppgifter redovisas för att underlätta en jämförelse med den kvantitativa målsättningen i projektet, vilket var 90% av dem som givits insats i projektet skulle ha arbete eller ha gått till utbildning, tre månader efter projektets avslutning.

I tabell 1 framgår att målsättningen med 90% i eget arbete eller utbildning inte alls har uppnåtts. Det erhållna materialet visar att 25 personer (56%) av det totala antalet personer som givits insats i projektet hade någon form av sjukpenning, sjukbidrag eller rehabiliteringsersättning. Det var 13 personer, eller 29% av dem som givits insats i projektet, som hade lön. Fem personer (11%) hade helt eller delvis förtidspension. Vid den givna tidpunkten var det fem personer eller 11% som uppbar ersättning från A-kassa. Det förekom enskilda fall även här där lönen var partiell tillsammans med andra partiella försörjningstyper. Övriga typer av försörjning omfattade 4% eller endast två personer. Ingen person hade gått till gymnasial eller eftergymnasial utbildning.

<b>Typer av försörjning/inkomst</b>	<b>Antal personer</b>	<b>% av dem som givits insats i projektet</b>
Sjukpenning, sjukbidrag, rehabiliteringsersättning	25	56
Lön	13	29
Förtidspension	5	11
A-kassa	5	11
Övriga försörjningstyper	2	4

**Tabell 1:** Här redovisas antalet personer som har en specifik typ av försörjning. En person kan ha flera typer av försörjning, till exempel partiell pension av något slag tillsammans med partiellt sjukbidrag eller sjukpenning. Det finns olika varianter. Därför blir antalet personer fler i den kolumnen än det antal som givits insats. Procentsatsen är dock beräknad på det antal som givits insats.

### 3. Avslutning

I detta kapitel diskuteras de olika resultaten, och slutsatser dras ur det material som finns. Det är endast de tydliga resultaten i utvärderingen som diskuteras. Dessutom ges förslag på hur ett förbättringsarbete skulle kunna gå till, så att erfarenheterna från projektet och resultaten från denna utvärdering skall komma till användning.

#### 3.1 Diskussion och slutsatser

Projektet, som pågick ett år, handlade om att två personer från de inblandade myndigheterna, en arbetsvägledare från Arbetsförmedlingen och en rehabiliterare från Försäkringskassan fick en gemensam arbetsplats i en särskild byggnad och med en egen faktisk finansiering. Här försökte de att arbeta tillsammans med att hitta lösningar för personer som haft längre eller upprepade korta perioder av sjukskrivningar, eller som endast haft korta tillfälliga sysselsättningar samt för personer som på grund av förändrad arbetsmarknad stod inför uppsägning.

Målgruppen för projektet stod inför problem som inte kunde lösas av endast en myndighet. Den enskilde individen var aktuell vid en eller båda myndigheterna. Meningen var att en gemensam insats från myndigheterna i fråga skulle förkorta den enskildes period av arbetslöshet eller sjukskrivning, och att personen ifråga skulle beredas möjlighet till en egen försörjning.

Tanken bakom detta projekt är god. Det är mycket positivt att myndigheter samarbetar över de egna gränserna för att bespara den enskilde individen tid, pengar och obehag. Även samhället skulle tjäna på ett lyckat sådant projekt.

Däremot var syftet med projektet diffust då målgruppen inte var tydligt definierad, och inte heller målsättningen. I projektplanen var till exempel urvalskriteriet "långtidsarbetslös" inte förklarat. Målsättningen att 90% av deltagarna skulle ha egna arbeten efter projektets slut innehöll inget förtydligande av om "arbete" innefattar vikariat eller deltidsarbete. Det framgår inte heller hur många av dessa anställningar som förväntades erhållas "tack vare" projektet, jämfört med "ändå". För att kunna besvara en sådan fråga hade ett förfarande med kontrollgrupp varit nödvändigt.

En slutsats som omedelbart kan dras är därför att projektplanen från början borde ha varit tydligare, med väldefinierad målgrupp, uttalade planerade insatser samt tydliga mål med delmål. Detta saknades, vilket även försvårar en utvärdering av projektet. I de befintliga projektplanerna står också att en tredje myndighet skulle delta, men så blev ej fallet. Det kan ifrågasättas om projektplanerna efter denna och andra ändringar blev diskuterade och justerade. Om så var fallet finns ändringarna inte dokumenterade.

Positivt är att det har funnits en styrgrupp som tagit del av det fortlöpande arbetet i projektet. Det kan dock ifrågasättas om dess möten, med information från de projektanställda, varit tillräckliga som underlag för styrgruppens deltagande i projektet. I intervjuer och enkäter har det inte uttryckts några synpunkter eller önskemål om ett större eller annorlunda samarbete mellan styrgruppen och övriga aktörer, men det är uppenbart att styrgruppens medlemmar haft en mer positiv bild av projektet än de projektanställda. Detta kan naturligtvis bero på olika personliga uppfattningar, men också på att styrgruppen fokuserat på "planeringen" och de projektanställda på "verkligheten", med delvis bristfällig kommunikation däremellan.

Metoderna i denna utvärdering bedömdes som de mest användbara för den här typen av projekt, med så vitt skilda kategorier av projektdeltagare och andra verksamma inom projektet. Men här bör upprepas att utvärderingen gjorts enbart på det material som tillhandahållits

utvärderaren av de projektanställda och de enkätundersökningar och telefonintervjuer som utförts. Rapporten är begränsad till att lyfta fram synpunkter och erfarenheter som de inblandade i projektet har om projektarbetet. Det finns därför inget underlag för att sätta in projektet in något större sammanhang. För att uppnå en fördjupad förståelse krävs mer grundläggande information om myndigheterna och projektdeltagarna, studier av andra liknande projekt i Bodens kommun och på andra orter, samt djupintervjuer med de olika aktörerna. Detta var inte genomförbart inom ramen för det begränsade utvärderingsuppdrag som givits.

Bortfallet av svar är inte alarmerande stort. Dock är det tillräckligt stort för att omöjliggöra generella slutsatser och göra statistisk behandling av materialet olämplig. Här kan den med tiden förändrade målgruppen ha påverkat bortfallet, men det är oklart om så är fallet.

I denna undersökning har inga jämförande mätningar kunnat göras, till exempel av hur deltagarnas attityder och förväntningar eventuellt förändrades under projektets gång. Detta beror på att målgruppen ändrades under projekttiden. Dessutom är det oklart om projektaktiviteterna ändrades eller kom till efterhand, eftersom de inte finns beskrivna i projektplanerna. Likaså gick inte alla deltagare igenom samma insatser. Inte desto mindre har värdefulla synpunkter och erfarenheter av projektet framkommit, och dessa ligger till grund för rapporten.

Vad gäller projektdeltagarnas bakgrund, så verkar projektet ha nått den avsedda målgruppen. Dock är denna diffus, då exempelvis ärendenas omfattning och svårighetsgrad inte finns dokumenterade. En synpunkt som framkommit bland medarbetare på myndigheterna är att det var rörigt i början innan man visste vilka personer som skulle delta i projektet.

Den huvudsakliga försörjningen för deltagarna innan de deltog i projektet var någon typ av försäkring (exempelvis försäkringskassa eller rehabiliteringsersättning). Projektet har inte inneburit några större förändringar för dem då flertalet tre månader efter avslutat projekt fortfarande har sjukpenning, sjukbidrag, rehabiliteringsersättning eller liknande. Det var 13 personer som efter tre månader uppbar lön på hel- eller deltid. Dessa utgör cirka 29% av de personer som givits insats i projektet. Inga uppgifter finns om vad just dessa personer gjorde innan projektet, och inte heller hur och varför de har fått arbete. Med andra ord framgår det inte av materialet huruvida det är på grund av projektet som de har fått arbete. Oavsett denna fråga så är det uppenbart att målet för projektet inte är nått. Därmed inte sagt att projektet ”misslyckats”, eftersom det i stället kan diskuteras om målsättningen från början var för högt satt. Denna synpunkt framkom under intervjuerna.

Här ska noteras att flertalet av de svarande projektdeltagarna var nöjda eller mycket nöjda med projektet. De upplevde det till exempel som positivt att få träffa människor som befann sig i liknande situationer. Några hävdade att självförtroendet stärkts, några hade fått arbete, någon skulle efter genomgången projekt starta eget företag, några var nöjda med information om möjligheter till arbete och studier. Det var få som var missnöjda. Deras missnöje berodde på att de kände sig överkörda eller kanske inte var tillräckligt friska för arbete eller aktiviteterna i projektet. Slutsatserna som dras ur detta är att de som arbetat med projektet bör vara nöjda med resultatet vad gäller de deltagare som fått hjälp och är nöjda, men inte glömma det spridda missnöje som redovisats. Det är oklart vad som är den grundläggande orsaken till missnöjet. Kanske det hade kunnat undvikas om målgruppen hade varit tydligare. Kanske är det språket och kulturen hos myndigheterna som skall ses över.

Vad gäller resultatet av undersökningen bland de projektanställda, medarbetarna vid myndigheterna och styrgruppen så kan följande slutsatser dras.

De positiva nyheter med projektet som lyftes fram var gemensam handläggning med flera parter inblandade, att deltagaren kunde möta båda myndigheterna samtidigt i en särskild lokal, att det blev snabbare handläggning, att man arbetat mot samma mål, samt att det blev mer tid för varje enskild individ. Dessutom betonades möjligheterna till ökad samsyn mellan myndigheterna, med kunskapsöverföring som en konsekvens. Det var dock påfallande få av de tillfrågade som tog upp dessa punkter. Vad ”bortfallet” beror på är oklart. Möjligen vad medarbetarna på de båda myndigheterna dåligt informerade, hade ringa intresse av projektet, eller var allmänt ”projekttrötta”. Från dem som uttryckte en uppfattning i frågan var det dock uppenbart att det finns behov och önskemål om att någon sorts grupp med personer från olika myndigheter, minst tre, tillsammans med kunden försöker hitta lösningar på dennes problem. Om detta skall göras med hjälp av befintliga samverkansmodeller, eller genom att skapa nya, går inte att svara på med befintligt material som grund. Det finns dock allmänna hjälpmedel som kan användas i syfte att kartlägga kundens behov, myndigheternas processer, samverkan och förbättringsarbete.

Myndigheternas specifika och starka kulturer framhövdes. De svårigheter som funnits i samarbetet ansågs bero på olika kulturer och regelverk och att detta resulterat i en brist på flexibilitet. De projektanställda var inte själva nöjda med resultatet av projektet (antalet personer som gick till arbete/utbildning) eller med samverkan, och oklarheterna påpekades, vad gäller regler och styrning inom projektet. Dessa kulturskillnader är så starka att man gentemot utvärderaren inte alltid har identifierat sig som en projektgrupp, och ordalag som ”de” och ”vi” har förekommit. Retoriskt kan frågan ställas om detta visat sig även vid kontakterna med målgruppen för projektet. Något direkt bevis för att så är fallet har inte framkommit under denna undersökning, även om några i målgruppen känt sig ”överkörda” och att projektanställda ”inte lyssnat på dem”. Skillnaderna mellan myndigheterna kan också ha bidragit till att det ansågs ha varit svårt att komma igång med projektet.

Sammanfattningsvis kan slutsatsen dras att förberedelserna inför ett projektarbete är mycket viktiga och bör få ta den tid och de resurser som krävs. Kraven på tydliga projektplaner, riktlinjer, målgrupp, målsättning, arbetsfördelning och dokumentation har nämnts tidigare. Därtill kommer att viktiga frågor måste diskuteras ”färdigt” innan projektet startar, framförallt skillnaderna i myndigheternas kulturer och regelverk, så att enighet uppnås vad gäller mål, värderingar, språk, tillvägagångssätt och urvalsprocess. Detta är en svår del av ett projekt men bör vara genomförbart. Just i detta fall har det dock troligen varit otillräckligt med bara två myndigheter.

### *3.2 Förslag på förbättringsarbete*

Vad som framkommit av utvärderingsmaterialet och som diskuterades ovan i slutsatserna är att projektet SAMVERK hade flera positiva inslag. Vad som också framträder tydligt är förbättringsmöjligheter. Erfarenheterna från det här samverkansprojektet är viktiga att dokumentera, så att de tillsammans med förbättringsförslagen kan användas i framtida samverkansgrupper.

Behov har påtalats vid intervjuerna att samverkansgrupper behövs, och förslag till förbättringar diskuteras i det här underkapitlet. Idéer och bakgrund till dessa förslag är hämtade ur Sjöberg och Harnesk (1998), Bergman och Klefsjö (1995) samt Klefsjö et al. (1999).

Ett förslag från utvärderaren är att en grupp bestående av en representant från varje myndighet, minst tre, men helst fler, arbetar tillsammans någon eller några dagar i veckan på

egen därför avsedd arbetsplats. Här tar man tillsammans emot de enskilda personer som behöver hjälp med olika lösningar på sin situation.

En skillnad mellan samarbete och samverkan är att samverkan innebär ett större ansvar för det gemensamma resultatet, för vilket parterna arbetar tillsammans, informellt och prestigelöst. Enligt Sjöberg och Harnesk (1998) finns tio goda skäl för samverkan:

- ❖ Involvera nya aktörer från andra sektorer
- ❖ Samla resurserna
- ❖ Få helhetssynen
- ❖ Undvika dubbelarbete
- ❖ Öppna nya möjligheter när helheten blir större än de enskilda delarna
- ❖ Få ett forum för nya idéer
- ❖ Öka verkansgraden, hög kvalitet på arbetsinsatser
- ❖ Få inspiration och friskt blod i organisationer
- ❖ Få feedback och utvärdering
- ❖ Upprätta en dialog med användare och brukargrupper

Flera av dessa stämmer ganska väl överens med det syfte SAMVERK i Boden hade. Två myndigheter som samverkar har dock visat sig vara för få för denna typ av arbete.

Författarna diskuterar också några vanliga problem med att lyckas med samverkan. De kan bland andra vara att samverkan utmanar hierarkiskt positionstänkande och att samverkansgruppen kan vara felaktigt sammansatt. Det kan också bli brist på kompetens, med kortsiktigt tänkande, samt problem med att representanten inte får stöd i den egna organisationen för arbetet i samverkansgruppen.

Vad som varit orsaker till att målet inte är nått eller att fler inte är nöjda i SAMVERK har dock inte klart framkommit i undersökningen.

Viktigt för samverkan är att ha ett tydligt mål som är relevant samt en klar och tydlig målgrupp. Man bör arbeta med organisationen av samverkansgruppen innan projekt eller samverkan börjar, samt klargöra roller och arbetsuppgifter i förväg. Uppgifter och roller skall vara på lika villkor, utan prestige och hierarkiskt tänkande. Då kan de olika personerna i samverkansgruppen bidra med sina olika kompetenser samt känna ansvar och delaktighet. Här kommer också information, kommunikation och beslut in. Om arbetsfördelning och roller är klara, så underlättas arbetet avsevärt, och konflikter kan förebyggas.

Arbetet i samverkansgruppen måste dokumenteras. Detta är viktigt för att man skall kunna följa upp, förbättra och förebygga. Tidsgränser bör sättas för olika aktiviteter. Det hjälper vid mätning och uppföljning.

”Utvärdering” är ett ord som utvärderaren vill byta ut mot ”uppföljning”. Uppföljning av arbetet i samverkansgruppen kan göras med hjälp av kvalitetstekniska hjälpmedel. Genom att kontinuerligt följa upp och arbeta med förbättringar kan problem förebyggas. Processledning är ett exempel på ett sådant hjälpmedel.

Ett förenklat exempel är följande: En process består av upprepade serier av aktiviteter. En process kan till exempel vara från det att kunder kommer till försäkringskassan eller arbetsförmedlingen till dess att personen får en lösning på sina problem. Denna process kan kartläggas, det vill säga alla moment kan identifieras, till exempel via frågor av följande typ. Vad är det för olika moment som varje enskild går igenom? Hur kan dessa förbättras? Vilka moment gör personerna i samverkansgruppen?

Processbeslutsdiagram kan användas vid utformandet av en plan för hur ett uppsatt mål skall nås. Verktuget används för att man skall kunna identifiera händelser och problem som kan uppkomma vid verkställandet av planen. För vidare information och genomgång av hjälpmedel hänvisas till Bergman och Klefsjö (1995) samt Klefsjö et al. (1999).

## Referenser

### Tryckt material

Bergman, B. & Klefsjö, B. (1995). *Kvalitet från behov till användning*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Dahmström, K. (1991). *Från datainsamling till rapport*. Lund: Studentlitteratur.

Klefsjö, B. et al. (1999). *De sju ledningsverktygen*. Lund: Studentlitteratur.

Sjöberg, G. & Harnesk, R. (1998). *Samverka*. Länsstyrelsen i Norrbottens Län rapportserie Nr. 11/1998.

### Otryckt material

#### Ansökan

Ansökan till Europeiska Socialfonden, mål 3 från Arbetsförmedlingen i Bodens kommun

#### Projektbeskrivning

Projektbeskrivning över samarbetsprojekt SAMVERK (Soc, Af, Fk) EU mål 3

#### Enkäter

Enkät svar från projektdeltagare

Enkät svar från medarbetare vid Arbetsförmedlingen i Boden

Enkät svar från medarbetare vid Försäkringskassan i Boden

#### Telefonintervjuer

Sara Brännström, Försäkringskassan i Boden, 00-03-27, klockan 13.15-14.00

Kjell Åström, Primärvårdsförvaltningen i Boden, 00-06-15, klockan 14.10-14.25

Gun Jonson, Försäkringskassan i Boden, 00-06-19, klockan 10.00-10.30

Sigvard Lundgren, Arbetsförmedlingen i Boden, 00-06-19, klockan 13.00-13.30

#### Intervju vid personligt besök

Kurt Jarvelius, Arbetsförmedlingen i Boden, 00-03-22