



NORRKÖPING

ARBETSMARKNADS- OCH VUXENUTBILDNINGSNÄMNDEN

YTTRANDE

1(13)

2021-03-02

Vårt diarienummer

AVN 2021/0011-3 754

Handläggare, titel, telefon

Maria Elovsson, utredare  
011-15 29 25

Inspektionen för vård och omsorg  
Box 2163  
550 02 Jönköping

## Yttrande till Inspektionen för vård och omsorg i tillsynsärende, dnr 3.5.1-59879/2020

### Bakgrund

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har inlett en tillsyn av arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden i Norrköping med anledning av att inspektionen under 2020 har tagit emot flera klagomål på nämndens hantering av försörjningsstödsärenden. IVO begär att nämnden ska yttra sig över det underlag av 13 inkomna klagomål som inspektionen bifogat. Klagomålen har inkommit under 2020 men avser i vissa fall handläggning som skett under 2019.

IVO begär att få del av följande:

- Nämndens analys av det bifogade underlaget.
- Om uppgifterna i klagomålen är kända för nämnden och för ansvariga tjänstemän inom berörd verksamhet ska analysen innehålla nämndens kommentarer och en beskrivning av de åtgärder som nämnden har vidtagit för att säkerställa en rättssäker handläggning samt tidpunkten för detta.

Syftet med tillsynen samt förväntat innehåll i yttrandet har förtydligats i telefonsamtal och e-postkorrespondens med ansvarig inspektör hos IVO. Av korrespondensen framkommer att tillsynen är av övergripande karaktär och att nämnden inte ska redogöra för handläggningen i varje enskilt ärende som IVO har valt ut. Istället vill IVO att nämnden redogör för hur den arbetar generellt med att säkerställa och utveckla bemötande, tillgänglighet och rättssäkerhet i handläggningen – samt när i tiden ett sådant arbete har genomförts – utifrån de synpunkter som framkommer i de bifogade klagomålen.

### Nämndens analys

#### *Systematiskt kvalitetsarbete*

Nämndens bedriver kontinuerligt ett systematiskt kvalitetsarbete för att säkerställa en rättssäker handläggning och att verksamheten präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande. Utgångspunkten för

nämndens systematiska kvalitetsarbete är SOSFS 2011:9 – Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Kontorets arbete utifrån SOSFS 2011:9 beskrivs i stöddokumentet Kvalitetsledningssystem för ekonomiskt bistånd, som antogs under 2020 (se bilaga 3). Dokumentet samlar de rutiner som tidigare funnits på detta område, såsom riskanalys, egenkontroll inklusive journalgranskningar, brukarundersökning samt avvikelser- och klagomålshantering, inklusive lex Sarah och hantering av inkomna synpunkter på verksamheten. Med start 2021 kommer en kvalitetsrapport för ekonomiskt bistånd att lämnas till nämnden varje år. Där sker uppföljning av sex uppsatta kvalitetsområden: rättssäkerhet, likvärdighet, effektivitet, tillgänglighet, bemötande och kommunikation samt vägledning till egen försörjning.

Sedan slutet av 2020 har även varje enhetschef på ekonomiskt bistånd i uppdrag att arbeta med ett specifikt kvalitetsområde: bemötande, värdegrund, tillgänglighet, digitalisering och effektiv handläggning. I området tillgänglighet ingår utöver möjlighet att enkelt komma i kontakt med förvaltningen även tydlig kommunikation, där behovet av att förenkla informationstexter ses över.

Klienter, förtroendevalda, medarbetare, ledning, sakkunniga och samverkanspartner bidrar med olika perspektiv på verksamhetens kvalitet. För att kvalitetsarbetet ska präglas av delaktighet och ge önskat resultat är det centralt att de olika perspektiven tas tillvara. Synpunkter på verksamheten inkommer regelbundet och hanteras dels i det berörda enskilda ärendet, dels i en övergripande analys av hur verksamheten kan utvecklas. Inkomna synpunkter, genomförda lex Sarah-utredningar och resultat från brukarundersökningen sammanställs och analyseras i den årliga kvalitetsrapporten. Detsamma gäller åtgärder som vidtagits efter riskanalys, journalgranskningar och tillsynsärenden.

I korrespondens med IVO har det framkommit att inspektionen har reagerat över antalet inkomna klagomål under 2020. Vid förfrågan till IVO framkommer att det under 2020 inkom 32 klagomål från enskilda mot arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden i Norrköping. Under 2019 var motsvarande siffra 11 klagomål. Enligt nämndens bedömning går det inte att dra några långtgående slutsatser utifrån dessa siffror, då det endast finns uppgifter två år bakåt i tiden.<sup>1</sup> Antalet inkomna klagomål framstår inte heller som uppseendeväckande högt i förhållande till antalet beslut om ekonomiskt bistånd som nämnden fattar varje år. En bidragande orsak till att klagomålen har ökat mellan 2019 och 2020 kan dock vara att handläggare och chefer på ekonomiskt bistånd i allt högre grad har informerat klienter

---

<sup>1</sup> Innan dess finns inte statistik över antal inkomna klagomål mot nämnden, endast avseende Norrköpings kommun som helhet.

om möjligheten att klaga till IVO, utöver möjligheten att lämna en synpunkt direkt till verksamheten samt att överklaga beslutet.

Nedan beskrivs nämndens kvalitetsarbete på ett övergripande plan, med exempel från de ärenden som ingår i IVO:s underlag. Nämnden konstaterar samtidigt att klagomålet i ärende 15009/2020 redan har varit föremål för en tillsyn hos IVO och att nämnden har lämnat en utförlig beskrivning av handläggningen i ärendet, identifierade brister samt planerade åtgärder i ett yttrande till IVO i augusti 2020 (dnr 19653/2020 hos IVO). IVO har därefter, i februari 2021, fattat beslut om att avsluta ärendet utan åtgärder.

#### *Rättssäkerhet i handläggningen*

Nämnden fattar beslut om ekonomiskt bistånd utifrån socialtjänstlagen (SoL), riksnormen för försörjningsstöd samt gällande rättspraxis. Därutöver har nämnden antagit riktlinjer för ekonomiskt bistånd (se bilaga 4) och kontoret har utarbetat ett handlägningsstöd, som ger ytterligare vägledning i det dagliga arbetet.

Biståndsbeslut som innebär avsteg från ovan nämnda regelverk ska samrådask med enhetschef eller förste socialsekreterare innan handläggaren får fatta beslut. Avsteget gäller under maximalt sex månader, därefter krävs ett nytt samråd.

På varje enhet finns en förste socialsekreterare, vars främsta uppgift är att utgöra ett stöd i det dagliga beslutsfattandet. Förste arbetar tillsammans med enhetschefer och sakkunniga utredare med att implementera riktlinjer och handlägningsstöd, bevaka ny rättspraxis och utfall i domstol vid överklagan av nämndens beslut, samt att vid behov initiera revidering av riktlinjer och handlägningsstöd så att dessa är kompatibla med rättsläget.

I den årliga kvalitetsrapporten gör sakkunniga utredare en systematisk genomgång av inkomna domar för att säkerställa att nämndens riktlinjer är i linje med domstolarnas utfall. Nämndens reviderade riktlinjer antogs i december 2019. Innan dess var riktlinjerna mycket kortfattade och allmänt hållna och gav därför inte det stöd i det dagliga arbetet som verksamheten efterfrågade. För närvarande arbetar nämndens presidium och en grupp tjänstepersoner med en första större revidering av riktlinjerna sedan de nya riktlinjerna antogs 2019. Arbetet beräknas vara slutfört i maj 2021.

Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd (SOSFS 2013:1, härefter Socialstyrelsens allmänna råd) och Socialstyrelsens handbok om ekonomiskt bistånd ger stöd i tolkningen av det nationella regelverket och nämndens riktlinjer och handlägningsstöd förhåller sig till dessa. Socialstyrelsens allmänna råd är dock inte rättsligt bindande och på vissa områden har ny rättspraxis utvecklats sedan den senaste versionen av allmänna råden publicerades 2013. I de fall det är tillämpligt hänvisar

riktlinjerna därför till över- och mellaninstansdomar istället för Socialstyrelsens allmänna råd.

Ett exempel på ett område där nämnden har andra riktlinjer än de som rekommenderas i Socialstyrelsens allmänna råd är när krav ska ställas på den enskilde att sänka sin boendekostnad. Enligt allmänna råden bör nämnden bland annat ”undvika beslut som medför att den enskilde tvingas flytta från den tätort eller den del av kommunen där han eller hon bott under flera år.” Nämnden bör enligt allmänna råden även ”ta hänsyn till om det i individuella fall finns särskilda skäl mot byte av bostad eller bostadsområde, som t.ex. om den enskilde har begränsad möjlighet att bli godkänd som hyresgäst, t.ex. vid arbetslöshet eller betalningsanmärkning.”

Enligt nämndens riktlinjer ska krav på att sänka boendekostnaden som regel ställas om klientens boendekostnad är oskäligt hög och klienten bedöms ha ett biståndsbehov som överstiger tre månader. Undantag ska göras om det finns särskilda omständigheter som innebär att kravet skulle medföra mycket negativa sociala konsekvenser för klienten och dennes familj. Nämnden noterar att förvaltningsrätten som regel har gått på nämndens linje avseende när krav ska ställas på att sänka boendekostnaden, i de fall klienter har överklagat beslut om detta under 2020.

I ärende 14166/2020 i IVO:s underlag ställdes krav på att sänka boendekostnaden på en familj som bott i samma lägenhet i flera år. Nämnden vidhåller att kravet var rimligt med tanke på att familjens boendekostnad låg över den kostnad som bedömdes som skälig för hushållet, samt att familjen bedömdes bli i långvarigt behov av ekonomiskt bistånd. Familjen slutade dock att söka ekonomiskt bistånd några månader efter att kravet ställts och en flytt blev således inte aktuell. Gällande det som familjen uppger i klagomålet till IVO om att den haft svårt att få en ny bostad på grund av skulder, så är nämndens hållning att ett hushåll med för hög boendekostnad ska försöka att hitta en ny bostad utifrån sina förutsättningar. För att bedömas som aktivt bostadssökande ska hushållet som regel söka bostad hos olika hyresvärdar. Om hushållet inte erbjuds bostad hos vissa hyresvärdar på grund av skulder så ligger det givetvis inte hushållet till last.

Riktlinjerna och handlägningsstödet ger handläggarna en tydlighet i hur det nationella regelverket, som bygger på en ramlagstiftning, ska tillämpas. Varje beslut om ekonomiskt bistånd fattas dock utifrån en individuell prövning av behovet av det sökta biståndet samt möjligheten att tillgodose behovet på annat sätt. Det sistnämnda innebär att en individuell bedömning görs av vilka krav som kan ställas på den enskilde när det gäller att bidra till sin försörjning, exempelvis genom att vara aktivt arbetssökande eller bostadssökande.

Ett exempel på hur den individuella bedömningen tillämpas finns i ärende 53210/2020 i det underlag som IVO bifogat. Ärendet gäller en klient som

har en långvarig missbruksproblematik och psykisk ohälsa. Utifrån klientens hälsotillstånd ställs inga krav på honom att stå till arbetsmarknadens förfogande då han bedöms ha arbetshinder av sociala skäl. Under de tre månader som klagomålet avser har klienten sökt och beviljats bistånd, utifrån bedömningen att han gör vad han kan för att närma sig egen försörjning genom att delta i behandling mot sitt missbruk och samtal med psykolog.

Nämnden har ställt krav på klienten att sänka sin boendekostnad, då han bor i tre rum och kök till en kostnad som överstiger skälig boendekostnad enligt nämndens normer med cirka 3.000 kronor. Under den period som klagomålet avser har klientens rådrumsperiod löpt ut utan att han hittat en billigare bostad, men han har beviljats bistånd till hela sin faktiska boendekostnad samtliga månader, då han har bedömts göra vad han kan för att sänka sin boendekostnad utifrån sin förmåga. Det krav som har ställts under aktuell period är framförallt att klienten ska lämna in en intresseanmälan till sin hyresvärd om att få byta till en enrumslägenhet.

Hur den individuella bedömningen ska göras är en central del av kontorets arbete med en rättssäker och likvärdig handläggning. Varje enhet har ett möte avsatt i veckan för diskussioner om bedömningsfrågor. Ett lärande arbetssätt är överlag en viktig del i kontorets systematiska kvalitetsarbete. Sedan januari 2021 ägnas ett möte i månaden på enheterna åt kvalitetsarbete, med fokus på vilka lärdomar handläggarna själva gör och vilka åtgärder de föreslår utifrån exempelvis journalgranskningar, lex Sarah-utredningar eller resultat från brukarundersökningen. Förslag på åtgärder tas fram och följs upp av ledningsgruppen för ekonomiskt bistånd tillsammans med sakkunnig utredare.

Enligt IVO:s begäran om yttrande ska analysen innehålla nämndens kommentarer och en beskrivning av de åtgärder som nämnden har vidtagit för att säkerställa en rättssäker handläggning samt tidpunkten för detta, om uppgifterna i klagomålen är kända för nämnden och för ansvariga tjänstemän inom berörd verksamhet. Nämnden kan få kännedom om att klienten är missnöjd med handläggningen genom en inkommen överklagan, att klienten kontaktar kontoret för att lämna en synpunkt eller genom att klienten lämnar ett klagomål eller en anmälan till en tillsynsmyndighet såsom IVO eller Justitieombudsmannen, som i sin tur meddelar nämnden sitt beslut i ärendet.

Varje beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL åtföljs av en besvärshänvisning där klienten informeras om att beslutet är överklagningsbart och hur klienten ska gå till väga vid ett överklagande. När ett överklagande inkommer gör nämnden en ny utredning och tar ställning till om det finns skäl att ompröva beslutet, innan överklagandet skickas vidare till förvaltningsrätten.

I IVO:s ärenden 14166/2020, 14719/2020, 15009/2020 och 20199/2020 har klienten överklagat ett eller flera beslut avseende den period som klagomålet rör, men nämnden har inte funnit skäl att ompröva besluten utifrån det underlag som redovisats tillsammans med överklagan. I ärende 23614/2020 omprövades däremot beslutet sedan en överklagan inkommit. Nämnden har således säkerställt att handläggningen varit rättssäker genom att göra en ny prövning av det sammantagna beslutsunderlaget i respektive ärende. Förvaltningsrätten avslag eller avskrev klientens överklagan i de delar som klagomålen rörde i samtliga fall. I ett fall återförvisades ärendet till nämnden för ny prövning gällande en annan fråga än den som klagomålet rörde.

När klienter framför klagomål på verksamheten i skrift eller muntligt tillfrågas klienten om klagomålet ska registreras som en inkommen synpunkt. Närmaste chef ansvarar för att hantera inkomna synpunkter och återkoppla till klienten, i enlighet med kontorets rutin för synpunktshantering (se bilaga 5). Vid missnöje informeras klienten också om möjligheten att lämna in ett klagomål till IVO.

Gällande två av klagomålen i det bifogade underlaget avslutades ärendet direkt hos IVO, som skickade tillbaka klagomålet till nämnden för åtgärd. Klagomålen har hanterats som inkomna synpunkter till nämnden. IVO:s beslut gällande klagomål 14166/2020 inkom till nämnden den 7 maj 2020 och klagomålet hade åtgärdats den 15 maj. Beslutet gällande klagomål 14719/2020 inkom till nämnden den 20 april 2020 och klagomålet hade åtgärdats den 5 maj. I båda fallen granskade ansvarig chef ärendena och konstaterade att handläggningen hade följt gällande riktlinjer samt att synpunkterna syntes vara grundade i de avslagsbeslut som nämnden hade fattat. Vidare kontaktade chefen respektive klient per telefon för att ytterligare förklara besluten och diskuterade klienternas synpunkter med de berörda handläggarna.

I IVO:s ärende 06261/2020 har klienten utöver att klaga till IVO även gjort en anmälan till Justitieombudsmannen (JO). Av journalen framgår att JO avslutade ärendet fyra dagar efter att anmälan inkom med beslut om att inte vidta någon åtgärd.

### ***Barnrättsperspektiv***

Enligt 1 kap. 2 § SoL och 3 artikeln i barnkonventionen<sup>2</sup> ska barnets bästa särskilt beaktas i beslut som rör barn. Nämnden har under flertalet år bedrivit ett utvecklingsarbete för att säkerställa ett barnrättsperspektiv i biståndsutredningar. Vikten av ett barnrättsperspektiv framhålls även i nämndens riktlinjer. Ett verktyg för detta är barnkonsekvensanalyser, där det framgår hur barnets rättigheter tillgodoses vid ett bifalls- respektive

---

<sup>2</sup> Införlivad i svensk lagstiftning genom lagen (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter.

avslagsbeslut. Enligt riktlinjerna ska en barnkonsekvensanalys göras när ett beslut kan få påtagliga konsekvenser för ett barn och alltid vid ansökan om bistånd

- i en akut nödsituation,
- till umgängesresor eller ansökningar som direkt avser barnet,
- till en hyres- eller elskuld samt
- vid beslut om rådrum för att sänka hushållets boendekostnad eller sälja dess bostad.

Parallellt med revideringen av nämndens riktlinjer pågår ett arbete med att revidera handläggningsstödet. I den nya versionen, som väntas antas i maj 2021, kommer en bilaga med exempel på barnkonsekvensanalyser att finnas. Syftet med bilagan är att utveckla nämndens barnkonsekvensanalyser ytterligare och ge handläggarna ett ännu tydligare stöd i analysen av hur barns rättigheter kan tillgodoses vid olika typer av biståndsbeslut.

Av 11 kap. 10 § SoL och 12 § barnkonventionen framgår också att barn bör ges möjlighet att framföra sina åsikter i frågor som rör dem, samt att få sina åsikter beaktade i förhållande till sin ålder och mognad. I Norrköpings kommun kan barn i familjer som tar emot ekonomiskt bistånd beredas tillfälle att komma till tals i handläggningen genom barnintervjuer. Intervjuerna genomförs av två handläggare som har utbildning i att hålla samtal med barn. Ordinarie handläggare får del av dokumentation från intervjun och använder underlaget för att få med barnets perspektiv i handläggningen.

Ett exempel på hur nämnden arbetar med barnkonsekvensanalyser finns i ärende 00862/2020 i det underlag som inspektionen bifogat. Klienten var vid tidpunkten som klagomålet gäller beviljad en biståndsinsats via kommunens bostadssamordning, som innebar att hon hyrde en lägenhet i andra hand av kommunen. Hon hade vid tidpunkten en hemmavarande dotter på 17 år vilken hon var försörjningsansvarig för, en kvarboende 20-årig son som hon inte var försörjningsansvarig för samt tre yngre barn som var placerade i familjehem och som hon hade umgänge med några timmar åt gången.

Sedan klienten mottagit ett arv i mars 2019 slutade hon söka ekonomiskt bistånd. I juli 2019 sökte hon bistånd avseende augusti månad, men fick avslag med motiveringen att hon inte medverkat till att utredningen kunnat slutföras, eftersom hon inte redogjorde för vilket belopp hon hade ärvt samt hur mycket hon hade kvar. I sin bedömning och barnkonsekvensanalys konstaterade handläggaren att det är sökandens ansvar att planera sin ekonomi så att barnets behov tillgodoses samt att familjen, utöver det som eventuellt återstod av arvet, hade andra inkomster i form av bostadsbidrag, studiebidrag, underhållsstöd och hyresdel och att barnets grundläggande behov kunde tillgodoses därigenom.

Handläggaren på ekonomiskt bistånd gjorde en orosanmälan till socialkontoret enligt 14 kap. 1 § SoL i september 2019. På ett möte samma månad där klienten deltog, informerade bostadssamordningen om att den hade betalat klientens hyror för juli, augusti och september, men att bostadssamordningen inte skulle göra detta fler gånger. Klienten hade inte inkommit med någon ansökan om ekonomiskt bistånd till hyresskuld och gjorde inte heller detta under hösten.

I november 2019 påbörjade klienten verkställighet av ett fängelsestraff. Klienten hade inte meddelat ekonomiskt bistånd detta innan och hennes 17-åriga dotter kände inte heller till att det skulle ske. När dottern ansökte om akuta matpengar några dagar efter att klienten inställt sig gjorde nämnden följande barnkonsekvensanalys och bedömning:

[Klienten] har som förälder ett ansvar gentemot sitt barn och är den som i första hand ska tillgodose barnets bästa. I detta ingår att planera för sin ekonomi och se till att barnen har det allra nödvändigaste för att uppnå en skälig levnadsnivå. Med den kunskap och information om familjen som finns för tillfället finns skäl till att bortse från [klientens] föräldraansvar. Enligt Socialstyrelsen (2013) bör nämnden överväga att ge ekonomiskt bistånd direkt till barnet utifrån ålder och mognad, om föräldrarna inte fullgör sin underhållsskyldighet och om socialnämnden inte kan förmå dem till det.

I samråd med enhetschef [chefen] görs bedömning att bistå barnet [dottern] med matpengar som en åtgärd och ett undantagsfall, i avvaktan på planering om andra insatser från Socialkontoret Barn och Ungdom.

### *Tillgänglighet*

En tillgänglig förvaltning som är lätt att komma i kontakt med är centralt för att upprätthålla tilliten hos klienterna och att leva upp till förvaltningslagens krav på service och tillgänglighet. Arbetsmarknads- och vuxenutbildningskontoret har en reception som har öppet varje vardag och som har förblivit öppen under hela coronapandemin. Innan pandemin stod två socialsekreterare i receptionen två timmar varje dag för att svara på generella frågor från klienterna.

Handläggarna på ekonomiskt bistånd har telefontid en timme per dag fyra dagar i veckan. Från och med mars 2021 ska en enhet på ekonomiskt bistånd genomföra ett pilotprojekt med öppna telefoner, det vill säga att handläggarna är tillgängliga på telefon all tid då de inte har andra möten. Sedan 2018 finns även ett kontaktcenter i kommunen som har öppet varje vardag samt telefontid nio timmar per vardag. Handläggarna på kontaktcenter har tillgång till verksamhetssystemet som ekonomiskt bistånd använder och kan därför besvara enklare frågor såsom om en ansökan har inkommit eller om ett beslut har fattats. Socialtjänsten i Norrköpings kommun har också en gemensam jourverksamhet som är bemannad efter kontorstid årets alla dagar.

Socialsekreterarna på ekonomiskt bistånd arbetar givetvis också uppsökande med att kalla klienter till besök samt att ta kontakt per telefon. Sedan 2020



meddelas begäran om komplettering och beslut om ekonomiskt bistånd i e-tjänsten till de klienter som ansökt digitalt, vilket förkortar handläggningstiden. Framöver kommer klienterna även att kunna kommunicera med sin handläggare via en meddelandefunktion i e-tjänsten, som komplement till den kommunikation via e-post som sker i nuläget.

Av de klienter som deltog i nämndens brukarundersökning<sup>3</sup> 2020 var det 53 procent som uppgav att det var lätt eller mycket lätt att få kontakt med sin socialsekreterare. Nämnden är inte helt nöjd med det resultatet och har påbörjat ett arbete för att öka klienternas upplevelse av tillgänglighet i kontakten med kontoret. I januari 2021 hölls en workshop på alla enheter på ekonomiskt bistånd om vilka åtgärder som kan vidtas med anledning av resultatet i brukarundersökningen. För närvarande pågår arbetet med att ta ställning till förslagen och genomföra delar av dem. Försöket med öppna telefoner som nämndes ovan är ett exempel på detta.

Coronapandemin har bidragit till ökad sjukfrånvaro på ekonomiskt bistånd under 2020, jämfört med tidigare år. Detta kopplas till rekommendationen att stanna hemma vid minsta förkylningssymptom. Personalen har bedrivit sitt arbete på kontoret fram till senhösten, då hemarbete introducerades. Verksamheten har använt sig av vikarier som täckt upp för ordinarie handläggare och har sedan september 2020 även så kallade poolhandläggare som täcker upp för kollegor vid korttidsfrånvaro. Dock kan det under vissa perioder ha varit svårare att komma i kontakt med sin ordinarie handläggare, vilket i så fall bör ha påverkat upplevelsen av tillgänglighet.

Under coronapandemin har antalet fysiska klientbesök minskat till följd av smittskyddsrestriktionerna. Kontoret har infört nya arbetssätt för att öka antalet klientkontakter via telefon, både i syfte att utreda rätten till bistånd och att ta fram och följa upp planeringar mot egen försörjning tillsammans med klienten. Begäran om komplettering sker nu oftare via telefon, där klienten själv avgör hur lång kompletteringstid han eller hon behöver, vilket bidrar till att förkorta handläggningstiden såväl som att öka delaktigheten.

Alla kontaktförsök som klienten eller handläggaren gör i form av besök (planerade eller spontana i receptionen), telefonsamtal, e-postmeddelanden och meddelanden i e-tjänsten dokumenteras i klientens journal. Kontoret har därför en god bild av hur kontakten med en enskild klient ser ut. I ärende 20199/2020 i IVO:s bifogade underlag uppger klienten att nämnden skulle ha ignorerat hans kontaktförsök samt vägrat att svara på relevanta frågor. Under den tidsperiod som klagomålet avser har klienten sökt och beviljats bistånd för respektive månad. Nämnden har skickat beslut och informationsbrev till klienten varje månad. I övrigt har klienten endast

---

<sup>3</sup> SKR:s brukarundersökning inom IFO-området. Nämnden deltog i undersökningen för första gången 2020, varför resultat från tidigare år ej finns.

kontaktat nämnden en gång, via e-tjänsten. Det framgår inte i journalen vad meddelandet handlade om och meddelandet är tyvärr gallrat från akten.

Tillgänglighet inbegriper också att få återkoppling och beslut i sitt ärende så snabbt som möjligt. Detta är särskilt viktigt vid ansökan i en akut nödsituation. Sådana ansökningar handläggs omedelbart och beslut fattas så snart klienten inkommit med erforderligt beslutsunderlag. I ärende 06261/2020 i IVO:s underlag ansökte klienten om bistånd till akuta matpengar den 10 februari 2020. Ett avslagsbeslut fattades den 11 februari med motiveringen att klienten inte medverkat till att utredningen kunnat slutföras, då han inte inkommit med aktuella kontoutdrag. Klienten ansökte på nytt om akuta matpengar den 13 februari och beviljades detta i beslut den 14 februari. Nämndens bedömning är att handläggningen skett skyndsamt i dessa fall.

Vid en analys av de synpunkter gällande ekonomiskt bistånd som inkommit till nämnden under 2019 och 2020 kan det konstateras att en lägre andel synpunkter gällde området tillgänglighet under 2020, jämfört med 2019. Det totala antalet synpunkter, i form av klagomål gällande ekonomiskt bistånd, har samtidigt ökat från 43 till 94 mellan 2019 och 2020. Arbetet med att analysera förra årets inkomna synpunkter pågår och analysen kommer att redovisas i kontorets kvalitetsrapport till nämnden i maj 2021.

Nämnden har arbetat aktivt under de senaste åren för att klagomål som tas emot muntligt och hanteras omgående ska diarieföras på samma sätt som skriftligt inkomna klagomål. Möjligen kan det arbetet ha bidragit till att antalet registrerade klagomål ökade under 2020. En annan trolig förklaring till att klagomålen ökade mellan 2019 och 2020 är att det har skett ett omfattande utvecklingsarbete på ekonomiskt bistånd under denna period, där nya arbetsätt har införts och förutsättningarna för att vara berättigad till ekonomiskt bistånd har förtydligats. Nämndens bedömning är att detta har bidragit till en större rättssäkerhet och likvärdighet i handläggningen, där även avstegsbeslut utifrån en individuell bedömning tillämpas på ett mer enhetligt sätt.

### *Bemötande och delaktighet*

Det är av stor vikt att klienterna på ekonomiskt bistånd bemöts på ett respektfullt sätt och görs delaktiga i planeringen av insatser för att nå egen försörjning. Av nämndens riktlinjer framgår att arbetet med att bedöma rätten till bistånd och att vägleda klienten till egen försörjning ska inriktas på att frigöra och utveckla individens egna resurser samt präglas av respekt för individens självbestämmanderätt och integritet, i enlighet med 1 kap. 1 § SoL.

Verksamheten använder sig av samtalsmetoden MI, motiverande samtal, i kontakten med klienter. Alla nyanställda socialsekreterare genomgår utbildning i metoden.

Av de klienter som deltog i nämndens brukarundersökning 2020 var det 44 procent som svarade att deras socialsekreterare visade stor eller mycket stor förståelse för klientens situation. Samma andel svarade ja på frågan om socialsekreteraren frågar efter klientens synpunkter på hur dennes situation skulle kunna förändras. Nämnden är inte nöjd heller med detta resultat och som har beskrivits ovan pågår sedan januari 2021 ett arbete för att öka klienternas upplevelse av tillgänglighet, gott bemötande och delaktighet, utifrån resultatet i brukarundersökningen. Bland annat ska en workshop om bemötande hållas på samtliga enheter i höst.

Verksamhetens övergripande målsättning för 2021 är att utveckla det sociala arbetet, där socialsekreteraren arbetar vägledande och motiverande för att förmå klienten att själv förändra sin situation. Varje enhet har diskuterat vad socialt arbete är satt upp aktiviteter för att öka antalet klientkontakter samt styra innehållet i kontakterna mot socialt arbete. Aktiviteterna följs upp löpande under året, både på enhetsnivå och i måldialoger mellan socialsekreterarna och deras närmaste chef.

Av de synpunkter gällande ekonomiskt bistånd som inkom direkt till nämnden under 2019 respektive 2020 var andelen som gällde området bemötande oförändrat mellan åren. Som nämnts ovan har dock det totala antalet synpunkter ökat.

I december 2019 infördes en ny organisation på arbetsmarknads- och vuxenutbildningskontoret där socialsekreterare, arbetskonsulenter och studie- och yrkesvägledare arbetar tillsammans i multikompetenta team som är fokuserade på olika målgrupper utifrån försörjningshinder. Syftet med den nya organisationen är att de sökande ska få ett mer riktat stöd för att komma i egen försörjning. För att nå resultat är det också av stor betydelse att de sökande är delaktiga i att upprätta en planering. 2019 infördes handlingsplaner på ekonomiskt bistånd som de sökande tar fram tillsammans med sin socialsekreterare, där båda parter gör åtaganden och skriver under den planering som de kommit överens om. Tydligheten och klientens delaktighet i planeringen har således ökat jämfört med tidigare.

Nämnden noterar att flera av de klienter, vars klagomål ingår i underlaget från IVO, upplever sig ha blivit dåligt bemötta av nämnden. Nämnden beklagar detta och gör samtidigt bedömningen, efter att ha gått igenom ärendena på nytt, att handläggningen har skett på ett korrekt sätt utifrån gällande regelverk.

I flera fall har klienten fått avslag då han eller hon inte inkommit med nödvändiga beslutsunderlag för att nämnden ska kunna utreda rätten till bistånd. Så var fallet i ärendena 38665/2020 och 23614/2020 i IVO:s underlag, där klienterna underlät att inkomma med underlag gällande sina tillgångar, vilket var nödvändigt för att nämnden skulle kunna bedöma de sökandes ekonomiska situation. I ärende 23614/2020 omprövades dock ett av besluten som klagomålet gällde, sedan klienten överklagat och inkommit

med begärda underlag. Även i ärende 22960/2020 fick klienten avslag, sedan denne underlätit att inkomma med det beslutsunderlag som nämndens förtroendetandläkare efterfrågat för att kunna bedöma om den tandvård som klienten sökt bistånd till var nödvändig.

I ärende 23060/2020 kan nämnden konstatera att klienten, alltsedan han lämnade in klagomålet till IVO, har sökt och beviljats ekonomiskt bistånd tillsammans med den person som han i klagomålet uppger att han inte lever tillsammans med i en äktenskapsliknande relation.

I ärende 04231/2020 i IVO:s underlag nekades klienten bistånd till boendekostnad med hänvisning till att klienten saknade ett giltigt hyreskontrakt då andrahandsuthyrningen inte var godkänd av fastighetsägaren. Detta är i enlighet med nämndens riktlinjer, som bygger på gällande rättspraxis. Klienten hade fått avslag på bistånd till hyreskostnaden under en längre tid och det hade inte framkommit någonting nytt inför det beslut som klagomålet gäller, som pekade på att behovet inte längre kunde tillgodoses på annat sätt. Nämnden bedömer dock att klienten borde ha fått tydligare vägledning och stöd att söka andra boendeinsatser via kommunens bostadssamordning. Bedömningen pekar återigen på vikten av att utveckla det sociala arbetet, där klienten ges stöd och vägledning utifrån sina förutsättningar. Klienten överklagade inte nämndens beslut, varför någon överprövning inte har skett. Månaden efter att klagomålet lämnats in till IVO blev klienten självförsörjande genom en annan ersättning och upphörde att söka ekonomiskt bistånd.

Nämnden lägger stor vikt vid att kommunicera hur regelverket för ekonomiskt bistånd ser ut och information lämnas både skriftligt och muntligt. Samtidigt har verksamheten konstaterat att även bedömningar och beslut ska kommuniceras och förklaras muntligt i större utsträckning och nya arbetssätt håller på att införas avseende detta.

#### *Nämndens sammantagna bedömning*

Nämnden har ovan redogjort för sitt systematiska kvalitetsarbete för att säkerställa en rättssäker handläggning och en verksamhet som präglas av god tillgänglighet, ett respektfullt bemötande och delaktighet. Nämnden bedömer att den har en god struktur för arbetet och att de insatser som har gjorts sedan andra halvåret 2019 har lett till goda resultat avseende framförallt rättssäkerhet och tillgänglighet. Viktiga delar i arbetet har varit implementeringen av nämndens reviderade riktlinjer samt ett systematiskt kvalitetsarbete på alla nivåer i organisationen för att säkerställa ett lärande arbetssätt. Insatser för att öka tillgängligheten och effektiviteten i handläggningen genom att i möjligaste mån nyttja snabba kontaktvägar i kommunikationen med klienter, såsom telefon och e-tjänsten, bidrar till att frigöra tid för det sociala arbetet.

När det gäller klienternas upplevelse av bemötande och delaktighet bedömer nämnden att det finns möjlighet att utveckla verksamheten ytterligare. Ett

sådant arbete planerades under senare delen av 2020 och startade i januari 2021. En viktig del i arbetet är att säkerställa att alla klienter på ekonomiskt bistånd har kontinuerlig kontakt med sin socialsekreterare, där fokus i kommunikationen ligger på det sociala arbetet för att ge klienten stöd utifrån sina förutsättningar och motivera och vägleda klienten till egen försörjning. Detta är verksamhetens högsta prioritet under 2021 och arbetet följs upp kontinuerligt på både medarbetar-, enhets- och verksamhetsnivå.

Senad Mutic

Ordförande arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämndens  
biståndsutskott

Bilagor:

Delegationsprotokoll

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämndens delegationsordning

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämndens riktlinjer för ekonomiskt  
bistånd

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningskontorets rutin för  
kvalitetsledningssystem för ekonomiskt bistånd

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningskontorets rutin för  
synpunktshantering