

Granskningsrapport

Myndighet för ekonomiskt bistånd

2024

Karin Östensson & Sofia Pérez

tyresö kommun 

Innehåll

Inledning.....	3
Metod.....	3
Resultat	4
Verksamhetens uppdrag.....	5
Organisation och ledning	5
Personal.....	5
Rutiner och processer.....	6
Rättssäkerhet.....	9
Statistik och nyckeltal	12
Systematiskt kvalitetsarbete	13
Analys.....	13
Slutsats.....	15
Rekommendationer	15
Källförteckning	16

Inledning

I samband med den beslutade granskningsplanen 2024 för arbetsmarknad och socialnämndens verksamhetsområden¹, togs beslut om att enheten för ekonomiskt bistånd skulle granskas med anledning av den aldrig tidigare granskats.

Metod

Granskningen pågick under september 2024.

Granskningen utgick från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter samt lokala och nationella riktlinjer. Verksamhetens processer, rutiner och arbetsätt har undersökts, beskrivits och bedömts i förhållande till dess uppdrag.

Granskningen har omfattat:

- Anmälda besök för observationer vid olika tillfällen.
- Intervjuer med enhetschef, gruppleddare och medarbetare.
- Dialog med representanter från vuxenenheten.
- Granskning av 30 procent av aktuella akter. Aktgranskningen har inte berört om rätt beslut har fattats, det vill säga huruvida ett beslut om en insats och dess omfattning är i enlighet med lagstiftning och gällande riktlinjer.
- Genomgång av verksamhetens ledningssystem och styrdokument.
- Övriga dokument av vikt.

Bedömningen utav verksamhetens kvalitet har vägts samman utav verksamhetens förutsättningar, arbetet i verksamheten och verksamhetens måluppfyllelse och kvalitetsarbete.

¹ Granskningsplan 2024 Arbetsmarknad och socialtjänst, diarienummer 2023/ASN 0104

Resultat

Granskningen visar att enheten har goda förutsättningar med erfaren personal och gott stöd från både kollegor och ledning. Rättssäkerheten stärks genom gemensamma ärendedragningar och ett nära samarbete inom gruppen. Enheten bör dock vidareutveckla sitt systematiska kvalitetsarbete och bättre utnyttja digitaliseringens potential för att analysera och förbättra enhetens resultat.

Kvalitetsnivåer

Grön	Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra verksamheter.
Gul	Gult innebär att verksamheten har områden som behöver utvecklas.
Röd	Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som måste åtgärdas.

Kvalitetsnivå	Bedömning
Grön	Personalen är kunnig och engagerad i sitt arbete. De har en god förståelse för målgruppen och uttrycker en vilja att utveckla verksamheten.
Grön	Enheten har en effektiv resursanvändning och fördelning samt följer ändamålsenliga indikatorer för att följa upp arbetet.
Grön	Personalen upplever att de får ett gott stöd både från sina kollegor och från ledningen.
Grön	Gemensamma ärendedragningar medför rättssäkerhet i handlägningsprocessen och möjlighet till erfarenhetsutbyte.
Gul	Rutiner bör utvecklas för att säkerställa att barnrättsperspektivet konsekvent beaktas i alla beslut där barn finns med i bilden.
Gul	Enheten behöver stärka och utveckla sina samverkansprocesser och arbetssätt för att kunna erbjuda bättre service till klienter i komplexa situationer.
Gul	Utnyttjandet av digitala verktyg bör förbättras i syfte att effektivisera arbetet och underlätta handlägningsprocessen för både handläggare och klienter.
Gul	Skriftlig information i lättläst och andra språk än svenska och engelska bör erbjudas.
Gul	Det bör framföras dialoger internt kring hur personalen ska förhålla sig till den interna sekretessen och klienternas integritet.
Gul	Enheten bör följa upp att handlingsplaner upprättas i enlighet med fastställda rutiner.
Röd	Enheten måste etablera och säkerställa en tillräcklig intern kontrollmiljö.

Verksamhetens uppdrag

Enheten för ekonomiskt bistånd har ett brett uppdrag som innefattar både att ge ekonomiskt stöd för att tillgodose grundläggande behov och att arbeta förebyggande för att hjälpa individer till egen försörjning. Allt detta ska ske i enlighet med de riktlinjer som fastställs i Socialtjänstlagen², med fokus på rättssäkerhet och likabehandling.

Organisation och ledning

Enheten för ekonomiskt bistånd är organiserad under avdelningen för vuxna på arbetsmarknads- och socialförvaltningen.

Enheten leds av en enhetschef som tillträdde i oktober 2020. Hen är socionom och har arbetat som socialsekreterare och gruppleddare inom ekonomiskt bistånd i en grannkommun. Hen har ingen tidigare chefserfarenhet, men har genomgått interna utbildningar inom området.

Som stöd har hen en gruppleddare som började 2023 och har en socionomutbildning samt tidigare erfarenhet som både socialsekreterare och gruppleddare i en annan kommun. Gruppleddaren ansvarar för att fördela arbetsuppgifter och ärenden inom gruppen samt ge stöd till personalen i mer komplexa ärenden.

Personalgruppen uttrycker övervägande positiva åsikter om stödet från enhetschefen och gruppleddaren. De upplever att ledningen är tillgänglig, lätt att nå och att det finns ett öppet klimat där de kan vända sig till både gruppleddaren och enhetschefen med olika frågor.

Personal

Bemanning och kompetens

Enheten består av en administrativ assistent, en handläggare och tio socialsekreterare, varav en har ett utökad uppdrag som samordnare och metodhandledare. Socialsekreterarna är uppdelade i två grupper, där den ena, mottagningsgruppen, hanterar nyinkomna ärenden och den andra, löpande gruppen, ansvarar för ärenden som sträcker sig över tre månader.

Personalgruppen har haft få personalavgångar sedan 2017. Tjänsterna har inte resurssatts efter avgång vilket lett till ett antal färre socialsekreterare jämfört med tidigare. Enheten har omorganiserat resurserna, där mottagningsgruppen har förstärkts i förhållande till löpande gruppen. Intervjuad personal rapporterar att resursomfördelningen har bidragit till en mer effektiv hantering av nyinkomna ärenden. Detta har i sin tur minskat belastningen för de handläggare som hanterar mer långvariga ärenden.

Samtliga socialsekreterare har en socionomutbildning och majoriteten har en längre erfarenhet av arbetet med ekonomiskt bistånd. Personalen har både individuella och gemensamma kompetensutvecklingsplaner.

Enheten samlas månadsvis för metodhandledning som leds av en intern metodhandledare. Dessa metodtillfällen skapar möjligheter att ta emot besök från andra enheter, sprida goda exempel och

² [Socialtjänstlag \(2001:453\) | Sveriges riksdag \(riksdagen.se\)](#)

bidra till omvärldsbevakning. Intervjuerna tyder på ett ökat behov av stöd och kompetensutveckling inom juridiska frågor.

Arbetsmiljö

Det förekommer hot om våld mot socialsekreterare. Särskilt utsatta situationer är när klienter får avslag. Det kan finnas en risk för underrapportering av anmälningar om hot och våld, då en del av intervjuade medarbetare ser att händelserna normaliseras utifrån uppdragets karaktär.

Det finns ett skyddsombud på enheten som har regelbundna avstämningar med enhetschefen. Avstämningarna syftar till att utföra övergripande riskanalyser och skapa handlingsplaner samt följa upp dessa.

Det finns ett systematiskt arbetssätt och skriftliga rutiner för riskanalys och riskbedömning inför hembesök och besök i kommunhuset. Den intervjuade personalen kan beskriva aktuella rutiner och uttrycker att de förebyggande åtgärder som vidtas bidrar till att de känner sig trygga i sitt arbete.

Det råder delade meningar om den psykosociala och fysiska arbetsmiljön. Det har bland annat inkommit synpunkter på ljudnivån i arbetsgruppen, vilket har lett till diskussioner inom gruppen om hur man bör förhålla sig till varandra på arbetsplatsen. Gruppen uppnår för närvarande inte målet inom målområdet *Motiverade medarbetare*, vilket bland annat beror på arbetsbelastning, utvecklingen i det dagliga arbetet och kvaliteten på den fysiska arbetsmiljön.

Rutiner och processer

Styrande dokument

Personalen har tillgång till gällande rutiner, riktlinjer och materialstöd genom en gemensam mapp. Vid granskning uppmärksammas att det finns ändamålsenliga styrdokument som beskriver enhetens arbete och ger medarbetare vägledning i hur uppdraget ska utföras. Mappen saknar en tydlig struktur, vilket gör det svårt för användaren att orientera sig och hitta den önskade informationen.

Personalen berättar att styrande dokument används i arbetet och skapar tydlighet i arbetsprocessen. Det beskrivs att det inte utförs regelbundna egenkontroller eller uppföljningar gällande bland annat riktlinjernas eller andra styrdokuments efterlevnad utanför måldialogerna.

Hjälp till självförsörjning

Arbetet med ekonomiskt bistånd syftar både till att tillgodose akuta behov och att stödja klienter mot självförsörjning. I syfte att stötta klienten till självförsörjning ska en handlingsplan upprättas, som sedan ska följas upp vid behov eller var tredje månad av ansvarig handläggare. Vid intervjuer framhålls att uppföljning och revidering av handlingsplaner kan vara ett effektivt sätt att tydliggöra och förankra klientens ansvar och ambitioner. Samtidigt påpekas att detta arbete ofta upplevs som administrativt tungt och att uppföljningarna inte alltid sker i enlighet med upprättade rutiner. Vid journalgranskning bekräftas personalens berättelse, då inte alla klienter har en aktuell handlingsplan.

En dialog pågår kring att utarbeta gemensamma handlingsplaner med de myndigheter som är involverade i klientens insatser. Syftet är att skapa en gemensam målbild och en enhetlig förståelse av individens situation.

En central del i arbetet med att stödja klienter mot självförsörjning är att använda motiverande samtal (MI). All personal har utbildats i MI, men det saknas en tydlig struktur för att säkerställa att metoden används konsekvent i det dagliga arbetet. Ingen har utsetts till att ha ett övergripande ansvar för att följa upp och utveckla arbetet med MI.

Enheten välkomnar de föreslagna förändringarna kring aktivitets- och sysselsättningsplikt, då dessa ligger i linje med enhetens redan befintliga arbete. Genom att stödja klienter i att utveckla sina kompetenser och hitta vägar till egen försörjning anses enheten vara väl förberedd för att möta de nya kraven.

De lyfter dock att de tidigare har haft utmaningar i vissa individärenden som väntar på stöd från kommunens enhet för arbete och integration. I verksamhetsberättelsen för 2023³ framgår det att enheten haft ett större inflöde än förväntat. Samtidigt lyfts det i intervjuerna att enheten har utökat sina resurser och antalet platser för praktik och arbetsträning. Detta förväntas förkorta väntetiderna för målgruppen och bidra till att stödja klienterna på vägen mot självförsörjning.

Barnrättsperspektivet

Flera undersökningar har visat att barnperspektivet ofta saknas vid handläggning av ekonomiskt bistånd⁴. Personalen betonar att barnperspektivet beaktas vid beslut och särskilt i samband med nödprövningar och akuta bistånd. Samtidigt framhävs att det finns en avsikt att inte involvera barnen under utrednings- och uppföljningsprocesser för att undvika att belasta dem med ekonomisk oro. Ett exempel på detta är en överenskommen regel som förbjuder användning av barn i tolksammanhang.

Trots att riktlinjerna fastställer att barnperspektivet ska beaktas och att konsekvenser för barn ska övervägas innan beslut fattas, framkommer det att det saknas en tydlig rutin eller beskrivning för hur personalen ska följa dessa riktlinjer. Vid granskning av dokumentationen konstateras att barnperspektivet nämns i det fall det har beaktats, men det saknas detaljerad dokumentation om de förslag som har diskuterats och hur dessa har vägts mot varandra vid beslut.

Signs of Safety är en evidensbaserad metod och modell som många kommuner använder inom socialtjänsten för att utreda och stödja familjer med oro för barns välbefinnande. Under granskningsperioden pågår en kompetensutveckling inom området, med målet att implementera arbetssättet under det kommande året.

³ Verksamhetsberättelse för arbetsmarknads- och socialnämnden 2023, diarienummer: ASN/2024:26

⁴ [Socialstyrelsen: Beaktande av barnperspektiv vid handläggning av ekonomiskt bistånd - En fallstudie av tre socialförvaltningar](#)

Våld i nära relationer

Tyresö kommun har en övergripande handlingsplan för arbetet mot våld i nära relationer, hedersrelaterat förtryck, prostitution och människohandel. För närvarande pågår ett gemensamt arbete mellan äldre- och omsorgsförvaltningen samt arbetsmarknads- och socialförvaltningen för att utveckla en handlingsplan som ska definiera mål och riktning för det gemensamma arbetet.

Enheten har upprättat en egen rutin för att kontinuerligt uppmärksamma och identifiera klienters behov av stöd eller skydd mot våld. Rutinen innebär att handläggare screenar klienterna genom att ställa FREDA-kortfrågor⁵ vid nybesök samt därefter var sjätte månad eller vid behov. Följsamheten till rutinen följs upp genom måldialoger, där handläggare rapporterar om de har följt rutinen eller inte. Personalen upplever att det i vissa fall kan vara utmanande att följa rutinen, till exempel när frågor ställs enskilt till individer i parrelationer. De lyfter behovet av ytterligare stöd, vägledning och dialog för att säkerställa att rutinen efterlevs.

Det upprättade samarbetet med kommunens relationsvåldsteam beskrivs vara välfungerande.

Tillgänglighet

Det finns tydliga rutiner och arbetssätt för att säkerställa tillgängligheten för medborgarna. Det finns en process för tidsbokning samt en bemannad gemensam telefonlinje. Enligt personalen har det inte inkommit några synpunkter eller klagomål angående handläggares tillgänglighet.

För att ge klienterna en mer enhetlig och förutsägbar service infördes i januari 2023 en ny modell där varje klient tilldelas en egen handläggare. Detta innebär att klienterna nu får en enda kontaktperson som de kan vända sig till med frågor och för att följa upp ärenden. Detta förmodas minska otydligheter och effektivisera handläggningsprocessen.

Enheten omfattas av krav, reglerade i lag, på att tillhandahålla information på andra språk och i lättläst format för att säkerställa att alla medborgare, oavsett språk eller läsförmåga, kan förstå och ta del av relevant information. För närvarande saknas skriftlig information på andra språk än svenska och engelska samt i lättläst format. Det framhölls dock att tolk alltid anlitas vid behov i samtal med klienter.

Digitala arbetssätt

Kommunen införde 2022 en e-tjänst för att ansöka om ekonomiskt bistånd. Tjänsten saknar idag automatiserad handläggning. Tjänsten kan användas både av nya klienter och klienter som tidigare sökt ekonomiskt bistånd. Mellan januari och juli 2024 har antalet ansökningar som inkommit digitalt varierat mellan 27 och 32 procent av det totala antalet ansökningar. Målet om minst 40 procent har därmed inte uppnåtts. Personalen berättar att de försöker motivera den enskilde om att ansöka digitalt när detta bedöms lämpligt, men att återkommande tekniska problem har lett till att en del klienter inte vill använda e-tjänsten. Personalen berättar även att nuvarande verktyg kan underlätta ansökningsförfarandet för klienter, men inte bidrar till någon särskild effektivisering för deras del.

⁵ [FREDA - Socialstyrelsen](#)

Då arbetet med införandet av ett nytt verksamhetssystem har varit resurskrävande för enheten, har andra utvecklingsarbetet pausats under processen. Det pågår dock dialoger på enheten om att se över vilka administrativa processer som kan robotiseras eller automatiseras.

Samverkan

Enheten är delaktig i samverkansprocesser och forum med relevanta samverkanspartner, både på lokal nivå inom förvaltningen samt genom bland annat Samordningsförbundet östra Södertörn. Det finns möjlighet att boka in tjänstemannamöten en timme på torsdagar då alla på enheterna som har behov av att samverka ska finnas tillgängliga för varandra för att ha möjlighet att diskutera mer komplexa ärenden.

Personalen framför att den interna samverkan har förbättrats, i synnerhet genom omställningen till flexbaserade kontor och närmare kontakt med övriga enheter inom verksamheten.

Rutiner för samverkan med andra enheter, både inom och utanför förvaltningen, finns upprättade. Vid granskning framkommer dock att dessa rutiner inte alltid efterlevs, och det finns behov av att se över dem för att säkerställa att de följs.

Personalen framför även att samverkansprocesserna, trots att de är tydliga, är fortfarande utmanande, i synnerhet i komplexa ärenden där klienten är aktuell på vuxenenheten. Det påpekas att det ibland råder brist på samsyn och förståelse för varandras uppdrag, och att det regelverk som styr enheten för ekonomiskt bistånd ibland kan stå i konflikt med andra enheters intressen. Personalen påpekar att den bristfälliga samverkan och den nuvarande situationen kan påverka rättssäkerheten i beslutsfattandet. Samtidigt lyfts i dialog med vuxenenheten att en strikt tillämpning av nuvarande riktlinjer och rutiner kan leda till negativa konsekvenser för den enskilde individen och försvåra den pågående insatsen för dem.

Rättssäkerhet

Tydlighet i lagstiftningen och tillämpning

Riktlinjerna och rutinerna som styr enhetens arbete är tydligt formulerade och lättillgängliga för personalen. Det påpekas dock att dessa riktlinjer är föråldrade och behöver uppdateras, särskilt med tanke på kommande förändringar i samband med en ny socialtjänstlag.⁶

I intervjuerna framgår att personalen har deltagit i en workshop om de kommande förändringarna i socialtjänstlagen. De berättar dock om avsaknaden av kontinuerliga dialoger och diskussioner kring vilka konkreta strategier och arbetssätt som behöver implementeras för att uppfylla målen och intentionerna i den nya socialtjänstlagen.

Transparens i beslutsprocessen och rätt till överklagande

Vid granskning av journaler är besluten enskilt dokumenterade, vilket skapar tydlighet i vilka beslut som tagits och på vilka grunder. Besluten är skriftligen motiverade och kopplade till lämplig lagstiftning och regler.

⁶ [Regeringen - En förebyggande socialtjänstlag – för ökade rättigheter, skyldigheter och möjligheter](#)

Besluten återkopplas vanligen skriftligt, även om en del personal vittnar att de har framfört vissa beslut muntligt när det behövts meddelas skyndsamt.

I beslutsmeddelandet finns en besvärshänvisning, det vill säga information om att beslutet kan överklagas samt hur den enskilde ska gå tillväga. Det förekommer även i journaler dokumentation om att kompletterande information har i enstaka fall framförts muntligt. Den enskilde kan få stöd och vägledning i överklagandeprocessen men erbjuds inget praktiskt stöd från enheten i att utforma själva överklagan.

Genom gemensamma ärendedragningar framför intervjuad personal att rättssäkerheten i handläggningsprocessen stärks. Personalen beskriver att gruppen är prestigelös och transparent i deras arbete, och att den gemensamma insyn och samsyn leder till att beslutsprocessen blir mer konsekvent. Risken för subjektiva bedömningar minskar och en gemensam förståelse för rutiner och riktlinjer etableras.

Det lyfts fram att gemensamma ärendedragningar bidrar till att motverka misstag och rätta fel, genom att handläggare får stöd i att identifiera och korrigera eventuella fel. Däremot saknas dokumentation om de inträffade felen och vilka åtgärder som vidtagits för att minska risken för att liknande händelser ska inträffa igen.

Enheten följer även upp antalet domar som återförs till förvaltningen. Resultaten visar att de överklagade beslut som prövats under året har fastställts i enlighet med enhetens ursprungliga beslut.

Proportionalitet, rättvisa i beslut och likabehandling

Med hänvisning till kommunens yttersta ansvar ska en så kallad nödprövning göras om en sökande hävdar att nödsituation föreligger. Ekonomiskt bistånd till akuta behov för livsuppehållet kan beviljas efter individuell prövning⁷.

Personalen betonar att en jämlik behandling är avgörande för att säkerställa en rättssäker handläggningsprocess. De upplever att den nuvarande mötesstrukturen och rutinerna stödjer handläggarna i att garantera jämlik behandling. Däremot påpekas det att de inte diskuterar i grupp vilka gemensamma förhållningssätt de ska ha gentemot klienter i syfte att säkerställa en jämlikhet i bemötandet.

Personalen uttrycker även att den jämlika behandlingen ibland leder till etiska dilemman, där beslut om avslag ifrågasätts av samverkande enheter. Handläggarnas beslut har kritiserats som alltför strikta och regelstyrda. Personalen förklarar att individuella bedömningar alltid görs, men att det kan vara en utmaning att ta hänsyn till särskilda omständigheter och risker utan att avvika från principen om likabehandling.

En central del av rättssäkerhet i beslutsprocessen är proportionalitetsprincipen.

Proportionalitetsprincipen innebär att beslut och åtgärder som fattas av myndigheter, i detta fall enheten för ekonomiskt bistånd, ska vara rimliga i förhållande till det problem de är tänkta att lösa. Åtgärderna får inte vara mer ingripande eller belastande för individen än vad som är nödvändigt för att uppnå det legitima målet.

⁷ Riktlinjer för handläggning av ärenden gällande ekonomiskt bistånd, diarienummer: ASN/2019:64

Vid granskning av dokumentation framgår att personalen arbetar utifrån proportionalitetsprincip, där exempelvis klienten ges möjlighet till att komplettera ansökningar i syfte att motverka ett avslag.

Sekretess och integritet

Enheten har upprättat arbetssätt för att inhämta samtycke och säkerställa yttre sekretess genom hela processen. Det beskrivs dock i intervjuer att enheten saknar förhållningsregler gällande hur de ska arbeta med den inre sekretessen och hur den enskildes integritet ska säkerställas.

I den nuvarande processen hanteras inkommande samtal från eventuella sökande av service desk, och mottagningsgruppen ansvarar för att återkoppla till dem. Det påpekas att många av dessa personer inte är aktuella för ansökan om ekonomiskt bistånd utan har blivit felaktigt hänvisade. Detta arbetssätt kan därför innebära en risk för sekretessbrott.

Enheten saknar även arbetssätt och rutiner kring hur de ska hantera och lagra personuppgifter i enlighet med GDPR⁸.

Arbetet mot felaktiga utbetalningar

Personalen beskriver att de inte arbetar systematiskt med att följa upp om personer har beviljats ekonomiskt bistånd på felaktiga grunder. Det saknas för närvarande en funktion som tar fram rutiner, arbetssätt och uppföljningsmetoder som stöd till att motverka felaktiga utbetalningar och bedrägerier. Systemstödet beskrivs även som bristfälligt, vilket försvårar ett effektivt arbete med frågan.

Det framförs dock att de bedriver ett förebyggande arbete genom att utredningarna utförs grundligt, och därmed anses vara ett sätt att bekämpa risker för felaktiga utbetalningar. Uppgifter som alltid ska kontrolleras inkluderar identitet och medborgarskap, boende och vistelseort, folkbokföring samt vårdnadshavare för barn i hushållet. Utöver detta ska inkomst- och tillgångskontroller alltid genomföras, exempelvis av bilinnehav och eventuella företag. För att utreda klienters boendesituation, exempelvis för att fastställa kommundillhörighet eller klargöra eventuella oklarheter, kan hembesök genomföras efter att berörd klient givit sitt samtycke till detta. I vissa fall framgår det att den inhämtade informationen inte alltid är tillräcklig för att förhindra felaktiga utbetalningar, vilket kan leda till att ytterligare information samlas in på sätt som kan äventyra klienternas integritet.

Det förekommer enligt utförda intervjuer beslut om återkrav, där misstankar om felaktiga utbetalningar har uppstått i samband med uppföljning eller i samverkan men andra enheter.

Under 2024 utfördes på uppdrag av revisorerna en granskning av interna kontroller för att upptäcka, förhindra och utreda välfärdsbrottslighet⁹. Sammanfattningsvis visar rapporten att det finns ett behov av att införa kontroller för beslut om ekonomiskt bistånd, baserade på tydliga rutiner för att säkerställa rättssäkra och korrekta beslut. Arbetet med att stärka den interna kontrollen behöver förbättras, vilket bekräftas av genomförda intervjuer där det framhålls som ett prioriterat förbättringsområde.

⁸ [Integritetsskyddsmyndigheten, dataskydd för verksamheter](#)

⁹ Granskning av interna kontroller för att upptäcka, förhindra och utreda välfärdsbrottslighet. Diarienummer: ASN/2024:122

Statistik och nyckeltal

Kommunens kvalitet i korthet

Kommunens kvalitet i korthet, KKiK, är ett nationellt utvecklingsnätverk som omfattar cirka 180 kommuner¹⁰. Resultatet kan användas i syfte att utvärdera och utveckla berörda verksamheter. För enheten för ekonomiskt bistånds räkning, är det ett flertal indikatorer som rapporteras och analyseras. Ett urval av resultatet för de senaste fem åren presenteras i tabellen nedan¹¹.

Nyckeltal	2019	2020	2021	2022	2023
Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)	92	86	100	89	78
Väntetid i antal dagar från ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde	14	37	7	19	14

En viss försämring har observerats senaste åren gällande antalet återaktualiseringar. Indikatorn följs upp på månadsbasis och målet om färre än två återaktualiseringar per månad har uppnåtts senaste fyra månaderna. Enligt intervjuade personal har enheten fokuserat på hållbara och långsiktiga planeringar i deras ärenden i syfte att bland annat minska antalet, vilket förväntas ge effekt inför årets rapportering.

Väntetiden har varierat markant under de senaste fem åren. Indikatorn följs inte upp på månadsbasis, utan fokus har varit på att effektivisera och förkorta väntetiden från aktualisering till kontakt respektive från komplett ansökan till beslut. Arbetet med att förkorta två delprocesser förväntas leda till en sammantagen kortare väntetid. Under intervjuer framkommer det att det finns tydliga arbetsätt för att effektivisera och nå uppsatta mål för respektive indikator. Det framhålls dock att det saknas ett gemensamt arbetsätt för kompletteringsperioden som förefaller däremellan. Vissa medarbetare väljer att påminna och informera kunden direkt via telefonsamtal eller textmeddelande, medan andra enbart skickar skriftlig information via brev.

Antalet biståndsmottagare

Antalet biståndsmottagare har minskat från 964 personer år 2021 till 583 personer år 2023. Minskningen har även observerats på en nationell nivå, där antalet sjunker för åttonde året i rad.¹² Enligt intervjuad personal kan denna minskning delvis förklaras av att resursfördelningen inom gruppen har reviderats och att mottagningsgruppen har förstärkts. Denna grupp arbetar aktivt med att stödja klienter mot självförsörjning i tidigt skede och därmed undvika ett långvarigt biståndsbehov. Arbetet med att hitta hållbara lösningar för individen lyfts också fram som en viktig faktor. I verksamhetsberättelsen för 2023¹³ förklaras minskningen av antalet hushåll med ekonomiskt bistånd både genom en förbättrad konjunktur, som har resulterat i fler arbetstillfällen, och genom en gemensam satsning på personer som står långt ifrån arbetsmarknaden.

¹⁰ [Kolada - KKiK](#)

¹¹ Färgerna för varje nyckeltal visar Tyresös resultat jämfört med andra kommuner. Grönt indikerar en placering bland de 25 procent bästa kommunerna, gult bland de 50 procent mittersta och rött bland de 25 procent sämsta.

¹² [Socialstyrelsen - Statistik om ekonomiskt bistånd 2023](#)

¹³ Verksamhetsberättelse för arbetsmarknads- och socialnämnden 2023, diarienummer: ASN/2024:26

Antalet avslutade ärenden per månad följs upp i samband med måldialogen, med ett mål på 20 ärenden per månad.

Även antalet avslutade ärenden efter tio månader övervakas, där målet är fler än sex per månad.

Enheten har genomfört noggranna kartläggningar av berörda klienter, där ett antal har fått stöd för att ansöka om andra ersättningar, medan andra har fått hjälp med missbruk och/eller psykisk ohälsa, och andra fått stöd i att komma vidare till arbete eller studier.

Systematiskt kvalitetsarbete

Avvikelser, synpunkter och klagomål

Klienterna kan lämna synpunkter och klagomål både skriftligt via kommunens gemensamma e-tjänst och muntligt genom servicecenter eller direkt till handläggare. Under intervjuerna framkommer det att det saknas en enhetsgemensam process för att diskutera inkomna synpunkter och klagomål. För närvarande hanteras dessa enskilt av gruppleddare eller enhetschef.

Under granskningen planerar enheten att delta i årets brukarundersökning som samordnas av SKR (Sveriges kommuner och regioner). Enheten har inte medverkat i denna undersökning på flera år.

Enheten saknar en tydlig beskrivning av hur arbetet med avvikelser ska hanteras. Under intervjuer framkom det att avvikelser rörande arbetet med ekonomiskt bistånd sällan eller aldrig dokumenteras. Även om eventuella uppmärksammade avvikelser åtgärdas, finns det inte ett systematiskt tillvägagångssätt för att identifiera, åtgärda och analysera dessa avvikelser.

Analys

Ekonomiskt bistånd har ett brett ansvar som omfattar flera processer med målet att tillgodose individens grundläggande behov genom ekonomiskt stöd, samtidigt som det syftar till att underlätta deras väg till självförsörjning. Under de senaste åren har en förändrad resursfördelning bidragit till effektivare ärendehantering, vilket tros ha resulterat i färre långvariga ärenden och en minskning av antalet biståndsmottagare. Enheten följer regelbundet ett antal indikatorer och har en etablerad strategi för att effektivisera arbetet. Trots detta finns flera processer som skulle kunna digitaliseras för att underlätta handläggarnas arbete och förbättra servicen till medborgarna.

Personalen upplever att resurserna nu används mer effektivt och att det nya arbetssättet, där en ansvarig handläggare utses för varje ärende, har lett till förbättringar för individen. Det finns inga indikationer på att effektiviseringen har försämrat kvaliteten på stödet, men det saknas ett systematiskt arbete för att följa upp och analysera klienternas upplevelser av insatserna. Enheten bedöms vara väl tillgänglig för medborgarna, även om det vore önskvärt att erbjuda skriftlig information på fler språk och i lättläst format.

Personalen vittnar om att ärendena har blivit mer komplexa, vilket ökar behovet av samverkan. Majoriteten av personalen har lång erfarenhet och hög kompetens för att hantera dessa komplexa ärenden. Trots detta upplever de etiska dilemman i samarbetet med andra enheter. Bristande samsyn

och enhetligt arbetssätt kring individer i behov av stöd har lett till meningsskiljaktigheter mellan enheterna, vilket riskerar att försämra samarbetet och påverka individens insatser negativt. Det påpekas från enhetens håll att även om individuella bedömningar genomförs, finns en tendens att prioritera rättssäkerhet och likabehandling. Detta kan i vissa fall bli kontraproduktivt för individer i svåra och komplexa situationer.

Enheten för ekonomiskt bistånd arbetar idag främst reaktivt, vilket innebär att insatser sätts in när en individ redan befinner sig i en ekonomiskt utsatt situation. Den nya socialtjänstlagen betonar dock vikten av ett mer förebyggande arbetssätt, där behoven identifieras och hanteras innan de blir alltför omfattande. Kommunen erbjuder redan ekonomisk rådgivning och budgetplanering i ett tidigt skede för att minska risken för att individer ska behöva ekonomiskt bistånd.

Även om enheten har diskuterat den nya socialtjänstlagens intentioner på en övergripande nivå, saknas det en strukturerad och konkret dialog om en övergripande strategi, en genomgång av befintliga processer samt införandet av nya arbetssätt för att möta förväntningarna i nya socialtjänstlagen.

Rollerna inom enheten är tydliga, och personalen upplever att det finns gott kollegialt stöd och stöd från ledningen. Det finns också strukturer för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte, men mer stöd och utbildning efterfrågas, särskilt inom juridiska frågor.

Risker för hot och våld mot socialsekreterare förekommer, särskilt vid avslag på ansökningar. Enheten har välfungerande rutiner för riskanalys och skydd.

Det finns rutiner och riktlinjer som beskriver enhetens arbete, men bristen på tydlig struktur i den gemensamma dokumentationen, försvårar orienteringen och ökar risken för felaktig information. Även nuvarande styrdokument bör ses över med hänsyn till kommande politiska krav och lagändringar.

Personalen är väl medveten om sitt uppdrag att stötta klienterna till självförsörjning. De betonar vikten av individuell planering och ser skriftliga handlingsplaner som ett effektivt sätt att förankra planeringen med klienten. Vid granskning av den sociala dokumentationen framgår dock att handlingsplaner inte alltid är uppdaterade enligt rutinen, och den nuvarande uppföljningsprocessen möjliggör inte att säkerställa att alla klienter har en aktuell plan.

Det finns ingen specifik funktion för att utveckla metoder som motverkar felaktiga utbetalningar. Även om utförliga utredningar kan förebygga detta, saknas löpande kontroller som säkerställer att inga felaktiga utbetalningar görs. Avsaknaden av dessa kontroller kan bland annat leda till otydliga gränsdragningar. Alltför djupgående utredningar kan innebära risker för att klienters integritet kränks.

Enheten har etablerade processer för att säkerställa rättssäkerhet genom regelbundna ärendedragningar. Det öppna klimatet och kollegiala stödet är viktiga för att garantera rättssäker handläggning, men det saknas dialog om hur gränsdragningar mellan rättssäkerhet och intern sekretess ska hanteras. Avsaknaden av ett systematiskt arbete där eventuella fel i

handläggningsprocessen dokumenteras och analyseras, medför svårigheter i att följa upp och utvärdera enhetens kvalitetsarbete. Det finns heller ingen uppföljning av om bistånden fördelas rättvist och utan diskriminering.

Barnrättsperspektivet beaktas, men vid granskning av den sociala dokumentationen framgår att barnkonsekvensanalyser saknas. Detta kan innebära att beslut inte fullt ut beaktar barnets bästa, att det blir svårt att följa upp hur beslut påverkat barnet, och att viktiga stödinsatser kan förbises.

Arbetet med att identifiera behov av stöd mot våld är väl förankrat hos personalen, men det finns utmaningar med att följa rutinerna. Den nuvarande uppföljningsprocessen gör det svårt att säkerställa att alla handläggare arbetar enligt fastställda rutiner, vilket kan innebära att vissa fall av våld i nära relationer inte uppmärksammas.

Slutsats

Granskningen visar att enheten har goda förutsättningar med erfaren personal och gott stöd från både kollegor och ledning. Rättssäkerheten stärks genom gemensamma ärendedragningar och ett nära samarbete. Enheten bör dock vidareutveckla sitt systematiska kvalitetsarbete och bättre utnyttja digitaliseringens potential för att analysera och förbättra enhetens resultat.

Rekommendationer

Resultaten av granskningen återkopplas muntligt och skriftligt till enhetschef som ges möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till ansvarig förvaltning, som tar beslut om eventuella åtgärder verksamheten behöver vidta. Slutligen sker en återrapporering av granskningen till ansvarig nämnd.

Källförteckning

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsen (2021). Handbok för socialtjänsten, ekonomiskt bistånd. [<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2021-5-7389.pdf>]
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. [<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/regler-och-riktlinjer/foreskrifter-och-allmanna-rad/konsoliderade-foreskrifter/20119-om-ledningssystem-for-systematiskt-kvalitetsarbete/>]
- Socialstyrelsen (2015). Beaktande av barnperspektiv vid handläggning av ekonomiskt bistånd, en fallstudie av tre socialförvaltningar. [<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2015-1-46.pdf>]
- Socialstyrelsen (2021). Handbok för socialtjänsten, handläggning och dokumentation.

Mottagare
Arbetsmarknads- och socialnämnden

Granskningsrapport, myndighet för ekonomiskt bistånd

Arbetsmarknads- och socialförvaltningens förslag till Arbetsmarknads- och socialnämndens beslut

1. Granskningen av myndighet för ekonomiskt bistånd noteras.
2. Redovisning av vidtagna åtgärder till följd av granskningen återrapporteras till arbets- och socialnämnden i april månad 2025.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen

Anna-Lena Engstedt
Förvaltningschef

Sammanfattning

Kvalitetscontrollers från enheten för juridik och utredning har genomfört en granskning av myndighet för ekonomiskt bistånd. Granskningen visar att det finns delar av verksamheten som behöver åtgärdas och delar som behöver utvecklas. Förvaltningen kommer omgående att åtgärda den bristande internkontrollen samt återkomma med en plan för det utvecklingsarbete som ska genomföras vid nästa nämnd.

Beskrivning av ärendet

Enheten för ekonomiskt bistånd har ett brett uppdrag som innefattar både att ge ekonomiskt stöd för att tillgodose grundläggande behov och att arbeta

förebyggande för att hjälpa individer till egen försörjning. Allt detta ska ske i enlighet med de riktlinjer som fastställs i Socialtjänstlagen med fokus på rättssäkerhet och likabehandling.

Organisation och ledning

Enheten för ekonomiskt bistånd är organiserad under avdelningen för vuxna på arbetsmarknads- och socialförvaltningen. Den leds av en enhetschef och en gruppledare.

Personalgruppen uttrycker övervägande positiva åsikter om stödet från enhetschefen och gruppledaren. De upplever att ledningen är tillgänglig, lätt att nå och att det finns ett öppet klimat där de kan vända sig till både gruppledaren och enhetschefen med olika frågor.

Granskningen visar att personalen är kunnig och engagerad och att enheten använder sina resurser effektivt. Vidare uppger personalen att de får gott stöd både från sina kollegor men också från ledningen. Gemensamma ärendedragningar medför rättssäkerhet i handlägningsprocessen och möjlighet till erfarenhetsutbyte.

Granskningen visar också att det finns delar av verksamheten som behöver utvecklas.

Det gäller bland annat rutiner för att säkerställa att barnrättsperspektivet beaktas i alla beslut där barn finns med, förstärka och utveckla samverkansprocesser när det gäller medborgare med komplexa situationer, utnyttja digitala verktyg, informera på lättläst svenska och på andra språk. Vidare behöver dialoger ske kring hur personalen ska förhålla sig till den interna sekretessen och klienternas integritet. Enheten bör också följa upp att handlingsplaner upprättas enligt gällande rutiner.

En brist som behöver åtgärdas omgående är den interna kontrollen.

Förvaltningens synpunkter

Enheten för ekonomiskt bistånd har erfaren personal som utför ett viktigt arbete.

Det finns en rad förbättringar som behöver vidtas enligt den granskning som är gjord. Förvaltningen kommer omgående att åtgärda den bristande internkontrollen samt återkomma med en plan för det utvecklingsarbete som ska genomföras vid nästa nämnd.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

Prövning av barnets bästa

Ärendet bedöms säkra att barnrättsperspektivet förstärks inom verksamheten.