



Handläggare: Lotta Gillhardt  
Telefon: 08-508 14 019

Till  
Enskede-Årsta- Vantörs stadsdelsnämnd

## **Väntetider för att söka ekonomisk bistånd – svar på skrivelse från Rosa Lundmark (v), Magnus Dannqvist (s) och Jonas Eklund (mp)**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas som svar på skrivelserna

Lena Holmdahl  
T.f. stadsdelsdirektör

Vlasta Marcikic  
Avdelningschef

### **Bakgrund**

Rosa Lundmark (v), Magnus Dannqvist (s), och Jonas Eklund (mp) har lämnat en skrivelse till förvaltningen för beredning. I skrivelsen beskrivs hur nämndledamöter fått signaler från enskilda om att situationen för sökande till försörjningsstöd är ohållbar på grund av långa väntetider. Det omnämns även att det är orimligt komplicerat att söka ekonomiskt bistånd. Med anledning av detta ställs ett antal frågor om verksamheten med ekonomiskt bistånd

## Förvaltningens svar

I det följande besvarar förvaltningen fråga för fråga.

*Hur lång är väntetiden för försörjningsstöd?*

Enligt Kommunfullmäktiges riktlinjer bör väntetiden till nybesök inte överstiga 2 veckor. Vissa perioder under hösten har dock väntetiden ökat och överstigit 2 veckor. Detta beror bland annat på sjukdom och vakanser i personalgruppen. Väntetiderna kan dock variera mycket beroende på att många nybesök inte blir av då klienten inte fullföljer sin ansökan. Dessa tider erbjuds då någon annan. Akuta ärenden måste prioriteras vilket kan förlänga väntetiden för andra sökande. Mottagningsenheten har tillfälligt förstärkts med en extra socialsekreterare året ut. För att få ner väntetiderna har alla socialsekreterare haft extra nybesök under oktober månad och därmed beräknar förvaltningen att vara i fas i november.

*Hur ser organisationen för Mottagningsenheten och Försörjningsstödsenheten ut?*

På Mottagningsenheten tas alla nya ärenden emot för en första grundutredning. I denna grundutredning utreds rätten till bistånd samt tillhörighet dvs. att den sökande har vänt sig till rätt stadsdel. Om ärendet bedöms bli längre än 3 månader förs ärendet över till försörjningsstödsenheten. När ett ärende förts över till försörjningsstödsenheten får alla träffa en socialsekreterare på ett första besök där en arbetsplan upprättas.

På **Mottagningsenheten** finns en enhetschef, en tillförordnad biträdande enhetschef, 9 socialsekreterare och 0.5 bidragshandläggare. Till Mottagningsenheten hör även 4 administrativa assistenter, som även bistår försörjningsstödsenheten, 4 budget- och skuldrådgivare samt 2 FUT-utredare (FUT= felaktiga utbetalningar). Även stadsdelens flyktingmottagning hör till enheten med 2 flyktingsekreterare och 1,5 bidragshandläggare.

**Försörjningsstödenheten** har i dagsläget 1550 pågående hushåll.

På enheten arbetar 17 socialsekreterare. 15 socialsekreterare arbetar med utredningar av ekonomiskt bistånd, en arbetar med stadsdelens OSA-anställda (OSA= offentligt skyddat arbete) och en socialsekreterare arbetar med stadsdelens ferieungdomshantering samt praktikplatser till jobbtorg. Därutöver finns 13 bidragshandläggare som handlägger utbetalningarna av biståndet. En enhetschef och två biträdande enhetschefer leder arbetet.



Inom enheten pågår ett tidsbegränsat projekt under perioden 1 september 2010 till 31 augusti 2011 där medel från försörjningsstödet har använts för att inrätta fem tillfälliga anställningar varav fyra organiseras inom enheten för försörjningsstöd. Målet med projektet är att höja kvaliteten på arbetet. Vidare förväntas antalet bidragshushåll minska med 100. Socialsekreterarna ska gå igenom ärenden och träffa människor som haft försörjningsstöd under mycket lång tid. En planering och en aktiv arbetsplan ska upprättas tillsammans med klienterna för att dessa på sikt ska kunna uppnå självförsörjning.

*På vilket sätt har organisation och arbetssätt förändrats under de senaste 18 månaderna?*

Under de senaste 18 månaderna har ingen omorganisation förekommit. Däremot har en förstärkning skett på försörjningsstödsenheten, se ovan. Arbetssättet har ändrats genom att ärenden som bedöms bli kortvarigare än 3 månader har kvar sin handläggare på Mottagningsenheten och förs inte över till Försörjningsstödsenheten som tidigare. Avsikten är att underlätta för de sökande som då bara behöver träffa en socialsekreterare. På Försörjningsstödsenheten har numera alla klienter en ansvarig socialsekreterare, vilket de tidigare inte har haft då de enbart hade kontakt med sin bidragshandläggare. Socialsekreterarna har cirka hundra ärenden var. Arbetssättet har utvecklats då vi sett över och effektiviserat enhetens rutiner. Enheterna har tillsammans arbetat med dessa frågor genom att kartlägga olika processer enligt LEAN-metoden, som varit ett stort stöd och där medarbetarna i hög grad har varit delaktiga.

*Hur möter förvaltningen situationer med arbetstoppar med kösituation/väntetid som inte når upp till enhetens åtaganden?*

Mottagningsenheten har telefontid för inbokning av nybesök måndag, tisdag, torsdag och fredag mellan kl. 09.00-10.30. På övriga tider har alltid en socialsekreterare beredskap för att hantera akuta ärenden. Vid tidsbokningen görs en första bedömning av ärendet och hur akut detta är. Personer med akuta behov prioriteras och saknar någon helt inkomst/tillgångar kan bistånd till mat beviljas i avvaktan på att en fullständig utredning kan göras. Förvaltningen försöker att lösa arbetstoppar med befintlig personal då det tar tid att introducera ny personal i arbetet. Om situationen inte kan lösas internt förstärks enheten med extra personal under några månader för att komma i kapp. Tidsbokningen är stängd på onsdagar men det finns alltid en socialsekreterare som har beredskap för akuta ärenden.



*Har en kvalitetsutvärdering för Mottagningsenheten och Försörjningsstödsenheten gjorts?*

Arbetet/handläggningen utvärderas kontinuerligt via genomgångar av utredningar, ärendedragningar samt genomgång av de förhållandevis få domar som går oss emot i Förvaltningsrätten. Rutinerna för att säkerställa att alla beslut är väl dokumenterade och att förvaltningen alltid yttrar sig vid en överklagan till Förvaltningsrätten, har under de senaste 18 månaderna setts över. Att beslut omprövas efter det att klienten överklagat beror på att det i överklagan framkommit ny information som föranleder en ändring av det ursprungliga beslutet.

Av de drygt 38 200 beslut som fattats gällande ekonomiskt bistånd i år har cirka 400 överklagats. Förvaltningen har hitintills fått tillbaka 295 domar från förvaltningsrätten gällande ekonomiskt bistånd (inkl. introduktionsersättning). Förvaltningsrätten har ändrat i 8 beslut gällande ekonomiskt bistånd och ytterligare 8 beslut har översänts för förnyad handläggning alternativt nödprövning. Förvaltningsrätten har även ändrat förvaltningens beslut i 13 domar gällande introduktionsersättning. Förvaltningen arbetar ständigt med att förbättra sina utredningsmetoder för att säkerställa att rätten till bistånd är ordentligt utredd och att förutsättningarna är klara för den sökande. Nya riktlinjer för ekonomiskt bistånd, beslutade i Kommunfullmäktige 2010-05-24, har varit vägledande för att se över handlägnings- och dokumentationsrutiner.

*Bedömer förvaltningen att bemanningen av nämnda enheter är tillräcklig?*

Bemanningen på enheterna ses över i samband med upprättandet av verksamhetsplanen. I verksamhetsplan 2010 förstärktes Mottagningsenheten med en socialsekreterare och 0.5 bidragshandläggare. Vid hög belastning har extra personal satts in tillfälligt. På försörjningsstödsenheten finns, som tidigare nämnts, fyra tillfälligt anställda socialsekreterare fram till 31 augusti 2011. Inför verksamhetsplan 2011 kommer en ny översyn att göras kring grundbemanningen på enheterna.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg och behandlats på samverkansgrupp den 3 november.



## **Bilaga**

1. Skrivelse från Rosa Lundmark (v), Magnus Dannqvist (s) och Jonas Eklund (mp)