



Handläggare: Pia Ehnhage  
Telefon: 08 508 25 911

Till  
Socialförvaltningen

## Svar på skrivelse angående information om nya avgifter

### Förvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden hänvisar till detta tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Gillis Hammar  
Förvaltningschef

Fredrik Jurdell  
Avdelningschef

### Sammanfattning

En skrivelse av Inger Stark (V) och Jackie Nylander (V) om informationen om nya avgifter har ställts till socialnämnden. Skribenterna menar att flera personer och deras anhöriga har varit mycket missnöjda med den centralt utskickade informationen om det nya avgiftssystemet.

I början av varje år skickar staden ut ett informationsbrev och en svarsblankett till alla medborgare som är beviljade någon form av avgiftsbelagd insats enligt socialtjänstlagen. Syftet är att inhämta uppgifter om aktuella inkomster, boendekostnader och andra förhållanden som kan påverka den enskildes individuella avgiftsbeslut. Med anledning av att staden skulle införa ett förändrat avgiftssystem från och med den 1 februari 2012 innehöll årets informationsbrev också en kortfattad information om detta. I övrigt var informationsbrevet utformat på samma sätt som tidigare år där brevet i första hand har som syfte att förklara hur svarsblanketten ska fyllas i.

Förvaltningens intention har varit att informera om förändringarna i stadens avgiftsbestämmelser på ett tydligt sätt för att den enskilde ska förstå betydelsen av



att lämna de uppgifter som efterfrågas, eftersom de kan påverka den avgift som kommunen debiterar och eftersom de införda förändringarna får störst konsekvenser för personer under 65 år. Förvaltningen delar uppfattningen att informationen om avgifter ska skrivas på ett lättillgängligt och användarvänligt sätt och kommer att lägga fortsatt stor vikt vid detta.

Årets utskick har inte skett enligt den i förväg uppgjorda tidsplanen, vilket socialförvaltningen beklagar. Det beror emellertid inte på införandet av det nya avgiftssystemet. Socialförvaltningen och äldreförvaltningen kommer att utvärdera hur de olika momenten har hanterats av alla berörda parter, dvs. Tieto, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Itella och förvaltningar inom staden, för att undvika en liknande situation nästa år.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts vid avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Rådet för funktionshindersfrågor har tagit del av ärende den 22 mars 2012.

### **Bakgrund**

En skrivelse av Inger Stark (V) och Jackie Nylander (V) om informationen om nya avgifter har ställts till socialnämnden.

Skribenterna menar att flera personer och deras anhöriga har varit mycket missnöjda med den centralt utskickade informationen om det nya avgiftssystemet. Informationen har kommit sent och har varit så byråkratiskt utformad att det har varit mycket svårt att förstå vilken avgift som skulle tas ut. Med skrivelsen vill skribenterna uppmärksamma vikten av att information om förändringar skrivs på ett tillgängligt sätt och att informationen om avgiftssystemet skrivs om så att den blir mer användarvänlig.

### **Förvaltningens synpunkter**

Informationsbrev angående avgifter och svarsblankett

I början av varje år skickar staden ut ett informationsbrev och en svarsblankett till alla medborgare som är beviljade någon form av avgiftsbelagd insats enligt socialtjänstlagen. Syftet är att inhämta uppgifter om aktuella inkomster, boendekostnader och andra förhållanden som kan påverka den enskildes individuella avgiftsbeslut. Med anledning av att staden skulle införa ett förändrat avgiftssystem från och med den 1 februari 2012 innehöll årets informationsbrev även en kortfattad information om detta. I övrigt var informationsbrevet utformat



på samma sätt som tidigare år där brevet i första hand har som syfte att förklara hur svarsblanketten ska fyllas i.

Informationen är generellt utformad och talar inte om vilken avgift en enskild person kommer att få betala, eftersom detta vid tidpunkten för utskicket inte är fastställt.

För personer yngre än 65 år har informationsbehovet enligt socialförvaltningens uppfattning varit särskilt stort, eftersom de nya avgifterna för dessa personer innebär fler och större förändringar än för äldre personer. Därför valde staden att, utöver ovanstående, informera alla berörda personer under 65 år om den förestående avgiftsförändringen i ett särskilt brev under hösten 2011.

Vilka huvudsakliga förändringar har föranlett informationsbehovet?

För att följa kommunallagens krav på likställighet mellan kommunens medborgare har gemensamma avgiftsgrupper oavsett ålder införts i staden från och med den 1 februari 2012. Det innebär att samma högsta avgift för hemtjänst och andra avgiftsbelagda insatser enligt socialtjänstlagen numera gäller både för äldre och yngre personer. I det nya avgiftssystemet finns sju avgiftsgrupper som utgår från beviljat antal timmar per månad. Maxavgiften är 1 760 kronor per månad och motsvarar den högsta avgift som anges i socialtjänstlagen, jämfört med tidigare 737 kronor (2012 års nivå) för personer under 65 år.

Det s.k. minimibeloppet har förändrats för personer under 65 år och anpassats med hänsyn till lagstiftning och förarbeten. Tidigare var stadens minimibelopp för personer under 65 år detsamma, oavsett om man var ensamstående eller sammanlevande makar och sambor, medan det däremot för personer 65 år och äldre följde socialtjänstlagens skilda nivåer för ensamstående respektive sammanlevande makar och sambor. I det nya avgiftssystemet överstiger minimibeloppet för personer under 65 år det som gäller för äldre ensamstående respektive äldre sammanlevande makar och sambor med tio procent.

I övrigt innebär det nya avgiftssystemet också att mer förmånliga regler införts jämfört med tidigare. Det gäller t.ex. utökade möjligheter till olika former av individuella tillägg som kan minska avgiften samt nya regler för att kunna få sin avgift reducerad i de fall insatserna av någon anledning inte utförts som planerat.

Som ett viktigt led i att öka rättsäkerheten för den enskilde bestäms avgiftsgruppen numera genom att verksamhetssystemet automatiskt översätter beviljade insatser i det enskilda fallet till rätt avgiftsgrupp. I det tidigare avgiftssystemet var



avgiftsgrupperna utformade utifrån hur ofta hjälpen gavs. Det var handläggaren som gjorde en egen bedömning av vilken avgiftsgrupp de beviljade insatserna motsvarade, vilket kunde leda till olika bedömningar som innebar att personer med samma insatser och samma ekonomiska förhållanden fick betala olika avgifter.

#### Tydlig och lättillgänglig information

Förvaltningen är medveten om svårigheterna att informera om avgifter och om de lagstadgade högkostnadsskydd som kommunen har att ta hänsyn till när avgifter beräknas. Intentionen har emellertid varit att ge denna information på ett tydligt sätt utan att samtidigt skapa onödig oro. Det har också varit viktigt att tydliggöra att den enskilde genom att lämna de uppgifter som efterfrågas kan bidra till att den individuella avgiften blir lägre än vad den enskilde annars får betala. Socialförvaltningen har även tagit fram en avgiftsbroschyr där det nya avgiftssystemet presenteras.

#### Informations- och utbildningsinsatser till handläggare och chefer m.fl.

Som en del av införandet av det nya avgiftssystemet har omfattande utbildningsinsatser genomförts för handläggare, chefer och Paraplyansvariga i berörda förvaltningar. Även privata utförare av hemtjänst har fått information om det nya avgiftssystemet, bland annat mot bakgrund av att det i första hand är de som dagligen träffar de personer som har hemtjänst och som därmed kan bemöta personer som är oroliga för att avgiften ska bli högre.

Utifrån de uppgifter som enskilda i staden har lämnat i svarsblanketten om inkomster, boendekostnad och andra förhållanden som kan påverka avgiften har stadens handläggare fattat individuella beslut, som började skickas ut i slutet av vecka 7, efter att det nya avgiftssystemet produktionsatts i stadens verksamhetssystem Paraplysystemet. Det är cirka 30 000 personer som ska få ett avgiftsbeslut om vad just de ska betala i avgift.

#### Utvärdering av årets utskick

Årets utskick har inte skett enligt den i förväg uppgjorda tidsplanen, vilket socialförvaltningen beklagar. Det beror emellertid inte på införandet av det nya avgiftssystemet, utan på att den nödvändiga registeröverföringen mellan Försäkringskassan och Paraplysystemet, som även inkluderar uppgifter från Pensionsmyndigheten, blev försenad. Detta låg utanför stadens möjlighet att kunna påverka. Vidare fick staden inte de uppgifter om inkomst av kapital som Tieto varje år inhämtar från Skatteverket, varför de förtryckta uppgifterna på svarsblanketterna inte var uppdaterade med uppgifter från 2010 års deklARATION.



Socialförvaltningen valde att trycka upp nya informationsbrev med ett förlängt svarsdatum när det stod klart att utskicket skulle försenas. Därefter tillkom ytterligare förseningar av de skäl som anges ovan, vilket ledde till att breven nådde de enskilda betydligt senare än planerat och att den angivna svarstiden inte var realistisk.

Med anledning av hur årets utskick har gått till kommer socialförvaltningen och äldreförvaltningen att utvärdera hur de olika momenten har hanterats av alla berörda parter, dvs. Tieto, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Itella och förvaltningar inom staden, för att undvika en liknande situation nästa år.

### **Bilagor**

1. Skrivelse till äldrenämnden om informationen om nya avgifter av Inger Stark (V) och Jackie Nylander (V)
2. Information om nya avgifter 2012
3. Informationsbrev ”Information om 2012 års avgifter för insatser till personer med funktionsnedsättning under 65 år”
4. Broschyr om Avgifter 2012