



EN SOCIALTJÄNST FÖR MÄNNISKORS BÄSTA

Vittnesmål från möten
med socialtjänsten och
brukarförslag för bättre
verksamhet

SOCIALTJÄNST FÖR MÄNNISKORS BÄSTA

En skrift framtagen av Verdandis alkohol- och drogpolitiska arbetsgrupp. Arbetsgruppen är en demokratiskt vald grupp i Verdandiförbundet som bevakar frågor som rör socialtjänsten, hälso- och sjukvården inom beroendeproblematik, aktuell debatt inom området, remissvar och opinionsbildning.

Gruppen bestod under 2020 av:

Ann-Mari Wulfstrand-Byhlin, *ordförande*, Rasken Andréasson, Carina Dahl, Åse Sundqvist, Camilla Svenonius, Anders Taavo och Magnus Båth, *sekreterare*.

Text: Ann-Mari Wulfstrand- Byhlin, Magnus Båth

Omslagsbild: Johnér

Utgiven av: Verdandiförbundet

■ Socialpolitisk debatt nr 108

Innehåll

INLEDNING	4
I EPIDEMINS TID	5
HÄNSYN TILL ENSKILDA BRUKARE	5
FRAMTIDENS SOCIALTJÄNST	6
VAD VILL VERDANDI MED SOCIALTJÄNSTEN?	6
VERDANDIS LEDARKONFERENS	9
SAMVERKAN MED BRUKARORGANISATIONER	14
ERFARENHETER FRÅN VERDANDIS KAMRATSTÖDJANDE VERKSAMHET	14
VITTNESMÅL FRÅN SOMMAREN 2020 – VIKARIETIDER	27
NÅGRA SOCIALARBETARES TANKAR	31
SLUTSATSER OCH FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG	33

Inledning

Dagligen möter vi i Verdandi människor som kommer i kläm i sina kontakter med myndigheter. Inte minst gäller det i mötet med socialtjänsten. Rädslan och förtvivlan att kanske inte få den hjälp eller det stöd man behöver känns in på bara skinnet. Det som känns mest förnedrande är att inte bli trodd eller att bli ifrågasatt.

Redan innan man ringer eller går till ett bokat besök utgår man från att samtalet inte kommer att leda till något positivt, vilket ofta beror på tidigare erfarenheter. Oftast har man dessutom väntat så länge att det är ett akut krisläge. Människovärdet och egenmakten över sitt eget liv försvinner. Det är svårt att få sin rätt och hjälp av socialtjänsten. Det är den erfarenhet som många har och som vi möter i Verdandis verksamhet. Det har blivit krångligare på senare år. Det finns tyvärr många exempel på hur den som har rätt till hjälp inte får den på grund av olika saker – bland annat onödig byråkrati.

Verdandi vill försöka göra något åt problemen. Därför har vi samlat in berättelser om hur man upplevt mötet med socialtjänsten och gett medlemmar och deltagare möjlighet att berätta sin historia. Genom dessa berättelser vill vi samla ihop erfarenheter i Verdandi för att presentera dem för politiker och tjänstemän som arbetar i socialtjänsten. Det finns säkert också inom andra myndighetsområden berättelser som behöver komma fram. Naturligtvis finns även det goda och positiva arbetet, vilket förtjänar att komma fram i ljuset.

När detta skrivs är vi mitt inne i en pågående viruspandemi. En slutsats vi kan dra under denna svåra tid är att socialtjänsten behöver bygga upp rutiner så att man kan ge insatser i ett tidigt skede vid stora samhällskatastrofer som pandemier, skogsbränder eller andra kriser. Det är avgörande att enskilda snabbt kan få stöd, och att utsatta gruppers situation inte försämras ytterligare i samband med kriser och katastrofer.

Det har blivit mycket mer byråkratiskt att vara socialarbetare. Upplevelsen är att socialtjänsten inte fullt ut klarar av att hantera ”social misär”. Känslan är att det finns alltför många tjänstemän vars fokus snarast ligger på att hålla budget och göra ekonomiska besparingar för myndigheten, än att faktiskt

effektivt och korrekt hjälpa människor i behov. Socialarbetare vittnar om att deras kompetens inte tas tillvara. Erfarna socialarbetare lämnar yrket i alldeles för hög grad. Därför gör vi denna beskrivning av problem i socialtjänsten utifrån Verdandis egna erfarenheter.

I epidemins tid

Den här texten skrevs mitt under härjande virusepidemi sommaren 2020. Hur covid-19 påverkat och i framtiden kommer att påverka socialtjänsten är egentligen temat för en helt annan skrift. Men vi vill kort beröra det här ändå. Våra kamratstödjure runt om i landet vittnar om hur epidemin ställt till det för många som sökt sig till socialtjänsten för stöd och hjälp. Inte minst handlar det om att socialarbetare arbetar hemifrån. Det leder till att man har mycket svårare än vanligt att komma i kontakt med sin handläggare.

Det fysiska mötet försvann nästan helt under våren 2020. Vi förstår att detta varit av nöden tvunget, men bristen på verkliga möten får inte bestå efter pandemin. Socialtjänsten kan inte digitaliseras i stor grad. Det är vår bestämda uppfattning. Det goda mötet för brukarens bästa kräver faktiskt ögonkontakt och att man möts i verkliga livet, rentav får en tröstande kram någon gång. Minns att många vare sig har tillgång till den teknik eller de färdigheter som krävs för att kunna "vara digitala". Ansvariga politiker och tjänstemän får inte av ekonomiska besparings-skäl låta den sociala distanseringen under pandemin bli norm i framtiden. Det är vår övertygelse att en socialtjänst för samhällets och brukarnas bästa kräver möten mellan människor av kött och blod i verkliga livet. Många som socialtjänsten möter är i stort behov av förståelse, stöd och kontakt. Digitalisera inte bort detta!

Hänsyn till enskilda brukare

Vi har bemödat oss om att inte "hänga ut" enskilda brukare på ett sätt så att de kan identifieras. Verdandi har aldrig ägnat sig åt vad vi ibland kallar "socialpornografi". Det lämnar vi med varm hand till kvällstidningsjournalister med "klick-krav" från ägare och chefer med vinstmål i verksamheten. Men vad det framförallt handlar om är att inte utsätta människor i en svår livssituation för stigmatiserande offentlighet.

Det räcker inte med att en brukare säger att ”det är okej om ni skriver mitt namn, jag bryr mig inte”. Som brukarorganisation vet vi att sådana ord kan man ångra senare, när livet förändrats till det bättre och man gått vidare från sin tidigare livssituation. Därför är alla modiga vittnesmål och berättelser anonymiserade i denna skrift.

Framtidens socialtjänst

Framtidens socialtjänst har utretts och utredningens förslag kom sommaren 2020. Uppdraget var att göra en översyn av socialtjänstlagen och vissa av socialtjänstens uppgifter. I uppdraget ingick att föreslå åtgärder som kan bidra till en förutsägbar, likvärdig, jämlik, jämställd och rättsäker socialtjänst. Utredningen skulle se hur man i lagstiftningen kan förtydliga socialtjänstens uppdrag att arbeta förebyggande samt hur socialtjänsten kan samarbeta och samverka med andra aktörer. Tyvärr var inte försörjningsstödet med i uppdraget och inte heller de krav och kontroller som ställs på de som söker försörjningsstöd. Verdandi arbetar nu med att analysera utredningen och formulera vår syn och våra förslag på vilka förändringar som behövs, eftersom det är en lag som ska gälla långt in i framtiden. Vi vill med denna skrift tillföra vår syn på socialtjänstens uppdrag och hur en lagstiftning kan utformas som står på den enskildes sida.

Vad vill Verdandi med socialtjänsten?

När socialtjänstlagstiftningen som vi har idag kom och trädde i kraft 1982 jublade den tidens samlade brukarorganisationer. Då försvann en gammaldags, kontrollerande och individinriktad lagstiftning som byggde på repressalier och tillrättavisanden och som hade sin grund i en moralistisk och förlegad fattigvårdslagstiftning.

När socialtjänstlagen infördes 1982 innebar det ett nytänkande och genombrott för en annan sociallagstiftning. Ledstjärnorna var att socialtjänsten skulle ha en erbjudande hållning och visa respekt för den enskilda människans integritet.

Ord som frivillighet och självbestämmande användes för att markera uppbrottet från det gamla. Det som i stor utsträckning hade karaktäriserats av

tvångsåtgärder. Sådana åtgärder går inte att ta till med stöd av socialtjänstlagen. Tanken är att människans egen önskan och motivation är grundförutsättningar för ett framgångsrikt socialt arbete. Det stöd som socialtjänsten kan ge ska ges så att enskilda och grupper tar sina egna resurser i anspråk för ett rikare liv.

Målparagrafen i socialtjänstlagen kallas också portalparagraf och ska ge inriktningen på hur allt arbete utifrån socialtjänstlagstiftningen ska bedrivas:

”Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas:

- ekonomiska och sociala trygghet,*
- jämlikhet i levnadsvillkor,*
- aktiva deltagande i samhällslivet.*

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och gruppers egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.”

Sedan dess har lagstiftningen förändrats ett flertal gånger, och blivit allt mer specialiserad och detaljstyrd och inte utgått från människors behov utan mer hur verksamheten ska bedrivas.

De delar i lagstiftningen som var så väl beskrivna om socialtjänstens förebyggande arbete med att arbeta med strukturella frågor för att förhindra att sociala problem uppstår, har försvunnit under de senaste årtiondena. De uppdragen har prioriterats ned i socialnämndernas arbete. Idag ser vi en återgång till mer repressiva arbetssätt och metoder som sällan ger det stöd enskilda behöver för att kunna utvecklas och ta sig ur sina sociala svårigheter.

Grunden för socialtjänstlagen måste vara det förebyggande arbetet. För ett framgångsrikt socialt arbete krävs att socialtjänsten arbetar förebyggande och strukturellt. Det sociala arbetet behöver utgå ifrån kunskap och erfarenhet och arbeta med kraft för att undanröja de stora samhällsutmaningar som leder till att sociala problem uppstår.

Verdandi vill ha en socialtjänstlag som ger kommunerna i uppdrag att prioritera det förebyggande arbetet och skaffa sig en god kunskap om levnadsförhållandena i kommunen. Verdandi vill se en socialtjänstlag som utgår från den enskildes behov och vilka behov var och en har när man hamnar i livskriser och har behov av stöd från socialtjänsten.

Verdandi vill med den här skriften lyfta fram människors upplevelser av mötet med socialtjänsten. Vi önskar och har en förhoppning om att dessa berättelser ger röst och skapar förståelse för enskildas upplevelser av socialtjänsten och också det sociala arbetets framtida inriktning och utveckling. Det är viktigt att vi nu tillsammans tar krafttag för en socialtjänst som står på den enskildes sida och att gamla och förnedrande arbetssätt och metoder rensas bort. Drömmen är en socialtjänst som är inkännande, stöttande och som utgår från att den enskildes egenmakt stärks. En socialtjänst som inte utgår från att vara kontrollerande och repressiv utan präglas av en vilja att ge stöd och hjälp. Vi vill ha en återgång i arbets- och synsätt inom socialtjänsten så att lagens portalparagraf återigen blir styrande i det praktiska sociala arbetet. Tyvärr möter vi allt för ofta en repressiv socialtjänst, och metoder och förhållningssätt till de sökande som strider mot intentionerna bakom lagstiftningen.

Mötet för den enskilde i kontakterna med socialtjänsten måste präglas av ett gott bemötande och inflytande vilket för oss i Verdandi är grunden i allt socialt arbete. Genom ett gott bemötande och ett faktiskt inflytande kan allianser skapas mellan de som har behov och de som ska hjälpa till. Den enskilde måste bli en person som blir sedd av dem som ska ge stöd och som frågar, lyssnar, respekterar, förklarar sammanhang och återkommer. Mycket av detta finns inte idag. Förståelse för den enskildes situation och uthållighet behövs. Det behövs även långsiktighet, då snabba insatser sällan ger något gott resultat. Den enskildes behov måste vara i centrum, oavsett kommunens ekonomiska situation. Tilltro till den person som sökt hjälp måste alltid finnas, även om det sker bakslag. Allt detta är grunden för socialt arbete.

Verdandis Ledarkonferens

Initiativet till att samla in Verdandis erfarenheter från socialtjänsten kom först från Verdandis arbetsgrupp för alkohol- och drogfrågor. Bland annat eftersom många medlemmar haft ett önskemål om det.

Ledare från Verdandis lokala kamratstödjande verksamhet träffas regelbundet för utbyte av erfarenheter, diskussion och samråd. Det var vid en sådan ledarkonferens som resan mot denna "vitbok" på allvar tog sin början. I ett omfattande grupparbete samlade Verdandi in kunskaper och erfarenheter från den lokala kamratstödjande verksamheten. Förutom enskilda berättelser från kamratstödet, diskuterades strukturella frågor om hur socialtjänsten fungerar lokalt runt om i Sverige. Vi diskuterade även möjliga lösningar på de problem vi kunde se i verksamheten. De kunskaper vi fick under Ledarkonferensen är grunden för denna text. Den bottnar inte i teoretiska funderingar eller lärda teorier, utan den mullrar fram ur den kamratstödjande myllan av människor med egna erfarenheter som antingen brukare eller kamratstödjare.

Här följer en sammanfattning av problemområden i det sociala arbetet och socialtjänstens verksamhet som Verdandis verksamhetsledare runtom i Sverige vill uppmärksamma:

• Byråkrati

För mycket byråkrati leder bland annat till osäkerhet hos handläggare, fyrkantiga regler som stjälper snarare än hjälper, bristande tid för brukarna, fokus på fel saker som pappersarbete och administration, stor personalomsättning eftersom handläggare till slut tröttnar på arbetet och dessutom en ibland ogenomtränglig vägg mellan brukare och de som är satta att hjälpa brukaren i en svår livssituation. Detta leder även till häpnadsväckande ställningstaganden. Ett exempel: flera av våra deltagare har fått avdrag från försörjningsstöd för att de haft små inkomster av att exempelvis samla och panta burkar. Vad leder ett sådant ställningstagande till? Signalen blir tydlig och destruktiv:

jag har inget att vinna på att försöka förbättra mitt liv och min inkomst. Det enda som sker är att de minskar på mitt försörjningsstöd. Jag kan lika gärna ge upp hoppet om att någonsin komma ur mitt ekorrhjul.

- **Kompetensflykt**

Våra lokala kamratstödare vittnar om att många duktiga och erfarna handläggare slutar sin tjänst och tar anställning i privata näringslivet, hos brukarorganisationer eller på annat sätt lämnar socialtjänsten. Det är en situation som pågått en längre tid. Vi ser att det innebär problem för verksamheter, då det tar lång tid att bli en erfaren och trygg handläggare. Verdandi vill därför se olika åtgärder för att kompetensen inte ska fly. Det handlar om att göra arbetet mer attraktivt. Det kan handla om seniora tjänster med högre lön. Det kan även handla om att frigöra erfarna och kompetenta handläggare som resurspersoner för att stödja nyutbildad eller nyanställd personal. Ytterst handlar det om, tror vi, att kompetensen stannar om man upplever att arbetet är angeläget, utvecklande och relevant. Samt att den ersättning man får för sin krävande insats är konkurrenskraftig.

- **Tidsbrist (tillgänglighet)**

Tidsbrist hör samman med resursbrist. Politiker ska vara medvetna om att besparingar inom socialt arbete får allvarliga sociala konsekvenser för individer och hela samhället. Exempel på tidsbrist är korta telefontider för att komma i kontakt med myndigheten. Det finns många exempel på brukare som berättar om hur de ringt när telefontiden öppnat, men som inte fått prata med en handläggare när telefontiden upphör en halvtimme senare. Andra exempel på tidsbrist är att man i flera kommuner inte får träffa en handläggare för ett personligt möte, utan istället får skicka in en blankett med ansökan om försörjningsstöd. Det blir ett stort problem i situationer då något fyllts i fel, trots goda avsikter, varvid ansökan måste kompletteras och beslutet därmed drar ut på tiden. Under tiden har man inga pengar och kan då, som alla förstår, hamna i en lång rad allvarliga situationer.

- **Resursbrist**

Politiker och beslutsfattare ska vara medvetna om att besparingar inom socialt arbete får allvarliga konsekvenser för individer och hela samhället.

”Tala med – inte om – varandra.”

EN AV VERDANDIS SOCIALA KONTAKTREGLER

Exempel på resursbrist idag är avsaknad av erfarna fältassistenter/uppsökande verksamhet, tid för personligt bemötande, den faktiska ersättningsnivån vid försörjningsstöd, kompetensflykt, utbrända medarbetare, bristande samordning och bristande brukarinflytande. Allt påverkas negativt av alltför tuffa sparbetning i den sociala verksamheten. De som ansvarar för politiska prioriteringar som innebär resursbrist inom social omsorg ska veta konsekvenserna av dessa beslut: mänskligt lidande, personal som går på knäna och ett samhälle som inte präglas av social rättvisa.

- **Varierande bedömningar**

Det är ett stort problem när våra kamratstödjare runtom i landet vittnar om olika bedömningar som görs i olika kommuner. I en del kommuner får man månadskort för resor i hela kommunen, medan man i andra kommuner endast får möjlighet att resa från bostaden till centrum. Det finns många exempel på hur bedömningarna skiljer sig åt mellan olika kommuner och ibland även mellan handläggare i samma kommun. Lösningen på problemet är egentligen självklar. Praxis över hela landet måste vara extremt tydligt och utgå från en humanistisk människosyn med individens bästa för ögonen. Då försvinner godtyckligheten och försörjningsstöden kan sägas vara rättvisa, humana och konstruktiva.

- **Bemötande**

Tyvärr brister det i bemötandet på många håll, även om det också finns många exempel på ett mycket gott bemötande. Vår erfarenhet är att orsakerna till dåligt bemötande kan vara många. En viktig anledning är stressade och överutnyttjade handläggare och tjänstemän. Vi vet av egen verksamhet att möten med människor som mår mycket dåligt kan vara såväl svåra som energikrävande. Vi tror att kunskaperna om gott bemötande finns i socialtjänstens verksamheter, men att tidsbrist, resursbrist, fyrkantighet och ibland också rädsla för att göra fel, gör att det alltför ofta brister. En brukare som blivit illa bemött för många gånger ger till slut upp hoppet om socialtjänstens verksamhet. Var den gränsen går varierar från brukare till brukare.

- **Hantera utmaningar i ett mångkulturellt samhälle**

Sverige idag är ett mångkulturellt samhälle. Det betyder att människor med högst varierande bakgrund är i behov av försörjningsstöd eller annat socialt stöd som faller under kommunalt ansvar. Det kan handla om en rad problem som uppstår om du exempelvis växt upp i ett land långt från Sverige: problem med att förstå vad som faktiskt sägs och beslutas, problem med att själv göra sig förstådd, rädsla för myndigheter på grund av negativa erfarenheter från hemlandet och en kultur som skambelägger den som söker stöd av försörjningsstöd. Alla dessa problem finns idag och vi ser det i vår kamratstödande verksamhet i miljonprogrammets bostadsområden, som idag alla är mångkulturella. Denna situation måste kommunal verksamhet bemöta. Vi inser att det är en svår utmaning, men likafullt avgörande för framgång. Utmaningen innebär bland annat att man behöver bli mycket bättre på att informera om vad man faktiskt finns till för på de stora invandrarpräken, vilket lagstadgat skydd man har som hjälpsökande, tolktjänster, ledsagning och mycket annat. Vi kan inte ha en socialtjänst som är utformad för en befolkningssammansättning som den såg ut 1975.

- **Samordning**

Stora grupper som söker sig till den kommunala socialtjänsten har mer än ett stödbehov. Det kan handla om olika stöd från kommunen som rör försörjning, bostad, skadligt bruk, spelmissbruk, skuldsanering och så vidare. Men det kan även handla om stödinsatser som berör andra myndigheter som Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och regional vård. Verdandis erfarenhet är att majoriteten av alla som långvarigt hänvisas till försörjningsstöd även har andra myndighetskontakter. Någon i vår verksamhet har sagt ”det är ett heltidsjobb att vara hemlös missbrukare i det här landet”. Det ligger mycket sanning i det. Alla möten, alla tider som ska passas, alla telefon-tider som man ska komma ihåg. Förutom att man ska hålla reda på ett antal adresser, kontaktpersoner och de olika regler som gäller på olika ställen. Det finns ett mycket stort behov av samordning. Det fungerar bättre på somliga håll, men allmänt sett fortfarande rätt illa. Verdandis kamratstödjare ber om skärpning. Genomför intentionerna i SIP^{*)}, överallt, och gör det med brukarens bästa för ögonen.

^{*)} SIP — samordnad individuell plan. Personer som behöver stöd från flera aktörer kan behöva en SIP. Planen ger överblick och gör det lättare att samarbeta och se vilka insatser som ger bästa möjliga effekt.

- **Uppsökande verksamhet**

Vi upplever att fältassistenter har blivit färre och fått mindre tid till sitt huvudsakliga uppdrag – uppsökande verksamhet. Det finns inte längre uppsökande team för vuxna. Det är problematiskt. Den uppsökande verksamheten skapade ett ovärderligt förtroende mellan myndigheten och brukaren genom ett personligt bemötande och en personlig relation. Fältassistenter har räddat många liv genom åren och inte sällan varit den viktigaste orsaken till att en individ kunnat finna den styrka som krävs för att vända sitt liv i en bra riktning.

- **Sunt förnuft för brukarnas bästa**

Verdandis ledsagande verksamhet till bland annat försörjningsstöd ger oss anledning att alarmera om en avsaknad av sunt förnuft i en del beslut som fattas. Är det exempelvis rimligt att en sökande ska tvingas sälja sin gamla, risiga bil för att få försörjningsstöd? Den hen behöver för att kunna ta sig till stan för att ibland få egen inkomst från ett projekt som en brukarorganisation driver? Eller är det rimligt att en brukare blir av med sitt försörjningsstöd för att vederbörande rest till annan ort och sökt arbete där? Naturligtvis är det inte det. Vi menar att sunt förnuft ska tillämpas så att regler och förordningar inte skadar hela syftet med insatsen – att hjälpa brukaren till ett bättre liv och komma ur ett behov av försörjningsstöd eller andra insatser. Beslut som sänker brukarens självförtroende eller möjlighet till inkomst, om än liten, är konsekvenser av bristande sunt förnuft. Det skadar mer än det hjälper.

- **Brukarinflytande**

Har din kommun genomfört en brukarstyrd brukarrevision av försörjningsstöd? Om du svarar ja på den frågan så tillhör du en ytterst liten minoritet av verksamheter som faktiskt har gjort det. Har din kommun ett brukarråd eller ett inflytanderåd? Det har betydligt fler kommuner – men långtifrån alla. En annan sak är hur brukarinflytandet ser ut i praktiken. Verdandi menar att brukarinflytande är gynnsamt för all social verksamhet och bör genomsyra tänket för all verksamhet. Så är det knappast idag. I sämsta fall, vilket vi tyvärr ser på några orter, är brukarinflytande något man genomför med vänstra handen för att man måste och att det ser bra ut. Men man fäster tyvärr ingen vikt vid det i praktiken. Brukarinflytande är bra för all social verksamhet. Hur ska vi kunna göra en individcentrerad stödinsats på bästa sätt om vi inte lyssnar på brukaren? Hur ska vi kunna få in brukarperspektiv i de stora stukturerna om vi inte på allvar lyssnar på brukarkollektivet genom brukarorganisationerna? Svaret är enkelt. Det kan vi inte.

Samverkan med brukarorganisationer

Det finns många exempel på god samverkan mellan socialtjänsten och brukarorganisationer för brukarnas bästa. Här följer några goda exempel på samverkan med Verdandi runt om i landet:

- Brukarstyrda brukarrevisioner av försörjningsstöd i några kommuner. Det har lett till förbättringar av verksamheten och en bättre förståelse för brukarnas perspektiv.
- Uppdragsverksamhet som ett komplement till myndighetens egen verksamhet. Brukarorganisationer kan komplettera och utföra viktiga uppgifter också för att vi inte är en myndighet – kamratstödet i sig har ett egenvärde. Det skapar förtroende och tillit hos många med dåliga erfarenheter av samhället och myndighetskontakter.
- Exempel på goda uppdrag är samverkan kring härbärgen, Bostad först, ekonomisk rådgivning, ledsagning till viktiga möten, hjälp att förstå myndighetsbrev och larmfunktion till myndigheten när någon person inte kan nås. Denna samverkan med Verdandi och andra brukarorganisationer bör utvecklas över hela landet när lagutrymme så finns. Det ger myndigheten ovärderliga brukarperspektiv för en ännu bättre verksamhet, och är dessutom utan undantag kostnadseffektiv i jämförelse med verksamhet i egen eller vinstdrivande privat regi.

Erfarenheter från Verdandis kamratstödjande verksamhet

Vi har lyssnat på erfarenheter från Verdandis kamratstödjande verksamhet runtom i landet. Bakom varje berättelse finns en eller flera verkliga personer.

Det här är deras berättelser, deras verklighet och den är viktig. Att våra ”goda möten” är så få i jämförelse med våra ”dåliga möten” beror på att vi i första hand vill berätta om när det inte fungerar. Syftet är att socialtjänsten ska bli bättre och humanare i framtiden, så att människor som just nu behöver någon form av stöd eller insats känner sig sedda, hjälpta och respekterade.

Det goda mötet

1. En persons placering på behandlingshem avslutas och hen blir bostadslös. Hen bor tillfälligt hos sina föräldrar som är gamla. Får försörjningsstöd från kommunen men ingen annan insats då hen själv håller sig nykter och drogfri. Hen hittar en lägenhet i en annan kommun (rivningskontrakt), den första kommunen betalar den första hyran. Vid kontakten med socialkontoret i den nya kommunen för försörjningsstöd får hen dels hjälp med ekonomin, men blir dessutom tillfrågad om det är andra frågor som hen behöver hjälp med. Socialsekreteraren bokar in månadsvisa besök, för både ekonomin och stöd i andra frågor. Detta upplevs som otroligt viktigt. Personen möts med respekt, får stöd att fortsätta med planering för att klara ett drogfritt liv. Ett exempel där socialtjänstens helhetssyn användes. Idag är personen igång med studier och har inte längre behov av försörjningsstöd.

2. En person berättar följande: ”Jag har fått kallelse till ett möte utifrån en orosanmälan från anhörig. Är arg redan innan besöket, och det framförallt utifrån tidigare erfarenheter. Den socialsekreterare jag träffar möter mig med respekt och frågar hur jag känner inför att mina anhöriga varit oroliga för min situation. Där börjar vårt samtal. Hon hjälper mig med att reda ut mina känslor, och vad jag kan ha behov av. Frågar också vad jag själv känner, vilket jag inte själv vet och egentligen bara vill därifrån. Får frågan om jag vill fortsätta att ha kontakt med socialtjänsten för att utreda vad jag kan tänkas behöva. Går med på ytterligare träffar och efter tre träffar får jag olika förslag på insatser som dels socialsekreteraren kan erbjuda och dels vad hon kan se av utredningen som vi går igenom tillsammans. Beslutar att jag ska tacka ja till en insats som är på hemmaplan men mer långsiktig och dessutom hjälp till att få delta i en arbetsutredning med förutsättning till praktikplatser om vad jag skulle kunna göra i framtiden. Efter ett år är min praktik över och jag är på väg in till en anställning med lönebidrag. Jag har också bestämt mig för att för min egen skull ingå i en självhjälpsgrupp efter behandlingen.

Dåliga möten

1. En verksamhetsledare i Verdandi berättar: jag kom i kontakt med en person i våras. Hen hade en svår social problematik och varken ville, orkade eller tordes söka hjälp. En vräkning från bostaden stod för dörren. Vi kom överens om att jag skulle försöka hjälpa till. Jag blev inte heller trodd. Min beskrivning av personens situation togs inte på allvar. I samtalen med mig förstod socialtjänsten inte varför jag hjälpte till (eller la mig i) för jag hade ju inget med honom att göra, trots att jag hade ett skriftligt samtycke. Min upplevelse var att socialtjänsten försökte hålla personen ifrån sig, man ville inte ens göra ett hembesök. Till slut löste det sig genom att bostadsföretaget förlängde kontraktet en månad innan vräkning skulle ske. Två dagar innan vräkningen skedde lyckades socialtjänsten hitta en annan boendelösning. Den enskilde hade då lidit i två månader utan att veta vad som skulle ske, utan egen möjlighet att påverka mer än att be om hjälp. Jag förstår den förnedring som många upplever i sina kontakter med sociala myndigheter, för så kände jag bara genom att försöka hjälpa till.

2. När ansvaret faller mellan stolarna: Socialtjänsten beviljade en vårdplats/behandlingshem för en person med sammansatt problematik, såväl psykiska problem, missbruk och grava fysiska sjukdomar. Han är även hemlös. Efter sex månader avslutades placeringen och han fick en plats på kommunens behandlingshem med inriktning på nykterhet och drogfrihet för människor som bestämt sig för att förändra sin livssituation. Personen går därifrån och flyttar in hos en kompis. Han är i dåligt skick och har inte med sig någon medicin, vilket han behöver för att inte bli allvarligt sjuk. Den som han flyttar in hos får inte ha någon boende hos sig i det andrahandskontrakt han har. När det kommer fram att han har någon boende hos sig, får den personen omedelbart lämna lägenheten. Socialtjänsten kontaktas och hans tidigare socialsekreterare anger att han själv flyttat ut från boendet. I och med det är han avskriven och inte aktuell

hos dem längre. Den enda lösningen är enligt hen att göra en orosanmälan. Vem har ansvaret för att göra en orosanmälan? Rimligtvis borde det vara den enhet inom socialtjänsten som gjort de senaste insatserna som borde öppna ärendet igen. Här handlar det om en händelseutveckling under några veckor med allvarliga konsekvenser för den som lever i nöd.

3. Utstraffad av Arbetsförmedlingen och problem med socialtjänsten. En man i en mellanstor svensk stad berättar om hur han hamnade i en rävsax. Efter att hans mamma avlidit hade han inget arbete och ingen a-kassa. Tidigare hade han varit i Fas-1 och Fas-2 och då fått aktivitetsbidrag från Försäkringskassan. Men när det blev tal om dåvarande Fas-3 med en mycket låg ersättning, så tackade han helt enkelt nej till det. ”Jag tackade nej till lekstugan”, berättar han, ”som jag ser det var Fas-3 ett system där människor utnyttjades i närmast slavliknande förhållanden”. Utan ersättning från Försäkringskassan, var han nu hänvisad till socialtjänsten i sin hemkommun. Men han fick inget försörjningsstöd då han från början hade ett litet sparkapital att ta av. Efter att han ”tackade nej” till Fas-3 upplever mannen att han straffades ut av Arbetsförmedlingen. Efter sju månader hade han inte ens fått komma på ett möte där, trots att han bett om det vid flera tillfällen. Samtidigt får han problem med socialtjänsten som vill att han ska sälja sitt och den nu avlidne mammas hus för att få försörjningsstöd. Till saken hör att det är bostadsbrist i hans kommun och boendekostnaden för det lilla avbetalda huset endast är cirka 600 kronor i månaden. Dessutom har mannen två systrar som är delägare i huset, och de kan ju knappast tvingas till att sälja huset, menar mannen. De har ingenting med socialtjänsten att göra.

– Är det verkligen klokt att tvinga av mig min billiga bostad för ett osäkert och betydligt dyrare boende i hyreslägenhet? Får jag ens en ny bostad utan anställning eller egen inkomst? Det måste bli ett humanare samhälle med rimliga ekonomiska villkor för alla. Just nu vet jag inte om jag beviljas försörjningsstöd alls. Min bostad och min trygghet är hotad. Antalet sömnlösa nätter blir många.

– Det här var mitt bidrag från verkligheten. Tack för att ni lyssnade!



1. Ann-Mari Wulfstrand-Byhlin, ordförande i Verdandis Alkohol- och drogpolitiska grupp. Gruppen har arbetat med att samla in vittnesmål om mötet med socialtjänsten bland medlemmar och deltagare i Verdandis verksamhet. 2. Ledarkonferensen 2019, Kjell Sundqvist, Verdandi Örebro, Dick Holmström, Verdandi Örebro, Margot Grälls-Anjou, Verdandi Borlänge, Lennart Eriksson, Verdandi Kumla.



1. Kåge Svensson, Verdandi Örebro och Lennart Eriksson, Verdandi Kumla, deltagare på Verdandis Ledarkonferens 2019. 2. Annelie Roos, Verdandi Kumla, deltagare på Verdandis Ledarkonferens.

4. Styrelsemedlem i Verdandi berättar om hur han hjälpt en medlem som var intagen på psyk och som fick stora problem med betalning av hyra och andra räkningar eftersom kontakten med socialtjänsten inte fungerade bra. Allt tog för lång tid. I våras dog kvinnans pappa och efterlämnade ett arv på cirka 50 000 kronor – socialen sa då: ”Aha, då ska du leva på detta i 6–7 månader”. Nu har hon, efter Verdandis hjälp, fått behålla 11 000 kronor av arvet – men ska leva upp resten av arvet (cirka 40 000 kronor) innan hon får försörjningsstöd igen.

5. Egen erfarenhet i familjen: personen är för sjuk för arbetsförmedlingen och för frisk för sjukersättning. Varit så i sex år. Dessutom skriver socialsekreteraren fel i sina anteckningar – de stämmer inte med verkligheten. Personen bollas runt utan att få bra hjälp av någon.

6. Kvinna – skild, mamma till tonåring och långtidsarbetslös.

Kvinnan behöll bostadsrätten efter en skilsmässa. Nu har hon hamnat i en ond cirkel och i stora svårigheter. Bland annat har hon varit avstängd från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan i nio månader. Hon får inte försörjningsstöd från socialtjänsten eftersom socialtjänsten säger: ”sälj bostadsrätten först”. Det är svårt för kvinnan att sälja lägenheten eftersom hon inte får nythyreskontrakt på grund av att hon är arbetslös. Denna svåra situation har lett till att kvinnan blivit deprimerad. Dessutom har hon stora problem med bräck i rygg och nacke. Ändå har kvinnan sökt flera jobb, bland annat ett städjobb. Anställningen kräver att hon ska jobba natt inne i centrala Stockholm – men hon vågar inte åka tunnelbana nattetid. Hennes tonåring har givetvis också påverkats av mammans situation och mår dåligt. Har efter avstängning hos såväl Arbetsförmedling som a-kassa nu fått tillbaka aktivitetsstöd – men det går ut i november och utifrån hur hon mår oroar hon sig för vad som ska hända när aktivitetsstödet går ut.

7. Ett äldre par med psykisk ohälsa och missbruk där en i paret också är halvsidesförlamad. Paret har haft hemtjänst i 18 år och bor i en lägenhet som är socialtjänstens. Det är inte städad trots hemtjänst. När bostaden ska saneras får hyresgästen en räkning på 41 000 kronor för saneringen, trots att städningen skulle ha utförts av hemtjänsten och trots att städning var ett krav för att paret skulle kunna ha lägenheten. Hemtjänsten negligerade städningen liksom att kontrollera att paret åt mat. Paret var båda undernärda när Verdandi fick in dem på äldreboende. Det står i deras papper att de inte har anhöriga – de har vuxna barn, men de orkar inte med att hjälpa sina föräldrar. Biståndshandläggaren har meddelat att de har beslut om städning och tvättning av hemtjänst. När vi frågar varför detta inte utförts svarar handläggaren att paret inte velat. Men de mår ju psykiskt dåligt! De måste få hjälp ändå! Behovet är ju uppenbart. Biståndsenheten fick veta att det inte funkade – men struntade i det. Här bor två psykiskt sjuka samlare. Städning har krävts för att de ska få behålla lägenheten – det var ett villkor. Nu ska enhetschefen på omvårdnad göra en Lex-anmälan. Efter sju orosanmälningar kom en ändring. Kvinnan hade bensår, och Verdandi fick hälsocentralen att kalla till SIP-möte hemma hos henne. Alla kom och fick se misären, innan visste de inte. Det gick ändå ett år till innan en placering på äldreboende blev lösningen.

8. Ett par hade orosanmälningar gällande sin situation under åtta års tid. Man hade noterat att katterna inte mådde bra och länsstyrelsen ingrep. Jag frågar länsstyrelsen: Har ni inte sett hur de boende har det? Det är inte vår sak, svarade länsstyrelsen. De borde ha en skyldighet i sitt ämbete att göra orosanmälningar. Det här handlar om en kvinna med minst trippelproblematik. Hon är strax under 50 år och har gått över 20 år på socialbidrag, har blivit miss-handlad och fysiskt utnyttjad, stora psykologiska problem men är odiagnostiserad. Har bollats fram och tillbaka – vården, socialen med flera. Verdandi försöker hjälpa henne till att få sjukersättning på halvtid, men då krävs diagnoser ... papper, papper, papper krävs från höger och vänster. Problematiken är enorm och byråkratin sätter hela tiden käppar i hjulet.

9. I en kommun i Norrland har en man som varit i långvarigt skadligt bruk sitt uppehålle genom försörjningsstöd från socialtjänsten. Detta är hans enda inkomst och förstås är ekonomin mycket knaper, det finns inga möjligheter att unna sig några utsvävningar i livet. Men nu skulle äntligen något bryta av den annars magra vardagen. Hans bror, som bor i en kommun i södra Sverige, skulle gifta sig. Han fick hjälp av brodern så han fick möjlighet att vara med på bröllopet. I samband med vistelsen i södra Sverige passade han på att söka jobb i kommunen där hans bror bor. Om han hade fått ett arbete hade han tankar på att flytta från Norrland. Det fanns egentligen inte längre något som band honom dit. Han fick tyvärr inget av de jobb han sökte. Och när han kom tillbaka för att söka försörjningsstöd i sin hemkommun blev han av med försörjningsstödet. Enligt handläggaren hade han brutit mot reglerna för försörjningsstöd genom att resa till annan ort och söka arbete där. Först efter att Verdandi genom kamratstöd lagt sig i ärendet, återfick han sin enda inkomst igen. Verdandi anser att strikta och fyrkantiga regelverk alltför ofta orsakar mänskligt lidande – mot allt rimligt förnuft.

***”Missbrukade människor
blir missbrukare.
Inte alltid, men alltför ofta.”***

ERFARENHET FRÅN VERDANDIS VERKSAMHET

10. I en kommun fungerar det så att den som söker försörjningsstöd inte får träffa en handläggare till att börja med. Istället skickar man endast in en blankett och får sedan avvakta meddelande om beslut. En personlig kontakt med handläggare får man först efter någon månad. Vår erfarenhet är att detta är problematiskt. Denna ordning ställer krav på att den sökande ska kunna fylla i blanketten korrekt, vilket inte alltid är så lätt. Inte sällan blir något fel ifyllt, och då måste den sökande komplettera uppgifterna vilket försenar beslutet och bidraget. Men det är också så att ingen blankett i världen kan möta alla de möjliga behov av kommunikation som en person med behov av stöd kan ha. Värdefull kunskap som kan hjälpa en människa till de rätta stödinsatserna går därmed förlorad. Verdandi anser att direkta möten bör vara obligatoriskt vid ansökan om försörjningsstöd eller annat stöd från socialtjänsten.

11. Flera medlemmar i Verdandi vittnar om att ”det är snudd på omöjligt” att få kontakt med kommunens försörjningsstöd under de korta telefontider som kan vara 1–2 timmar per dag. Tjänsten är helt enkelt underbemannad.

12. Många upplever att de måste vända ut och in på sig själva i samband med ansökan om försörjningsstöd på ett högst kränkande sätt. Det leder till att en del slutar kämpa för sin lagstadgade rätt till försörjning, eftersom de förståeligt nog inte orkar utstå den kränkande behandlingen i en för övrigt svår livssituation.

”Lyssna på varandra.”

EN AV VERDANDIS SOCIALA KONTAKTREGLER

13. Försörjningsstödet varierar mellan olika kommuner.

Verdandi anser att det är orimligt. Det bör naturligtvis vara samma regler och praxis i hela landet.

14. Många vittnar om att det blir en massa möten. En man säger: ”För mig är det nästan ett heltidsjobb att få hjälp”. Har man behov av flera insatser så borde man få träffa alla berörda verksamheter samtidigt. Intentionerna i särskild individuell plan (SIP) behöver tas på allvar och tillämpas för alla individer med stödbehov från flera verksamheter.

15. Ett exempel från verkligheten: en kvinna som nu är i 40-årsåldern har gått på försörjningsstöd i över 20 år. Hennes liv har varit tufft. Efter att ha blivit mobbad i barndomen, blev hon såväl verbalt som svårt fysiskt misshandlad i en tidigare relation. Till slut flydde hon norrut i landet för att komma undan sin plågoande. Självklart har hon mått dåligt och mår fortfarande mycket dåligt. Det har bland annat lett till ett sockerberoende som i sin tur försämrat hennes hälsa ytterligare. Hon är inte beroende av alkohol eller droger. Under alla dessa 22 år har hon inte fått gå en enda arbetsmarknadsutbildning. Hon har heller inte fått någon traumabehandling för sina svåra upplevelser. Åren har gått och det enda stöd hon får från samhället är försörjningsstöd. Hon får inget månadskort utan endast resor från bostaden till centrum. Det leder till att hennes liv begränsas på ett negativt sätt. Hennes trängda ekonomiska situation under så lång tid skulle få många av oss att ge upp hoppet. Men hon kämpar på, och är mycket duktig på att hushålla med de små resurser hon får. Nu har hennes tidigare upplevelser och

livssituation lett till svåra hälsoproblem. Idag kan hon inte ta ett arbete på grund av sina hälsoproblem. Som medlem i Verdandi får hon kamratstöd från vänner. Målet nu är att hon ska få sjukersättning – åtminstone på halvtid. Det skulle leda till en större trygghet för henne och möjligheten att någon gång kunna sätta en liten guldkant på tillvaron. Men byråkrattens kvarnar mal långsamt i hennes fall. Möjligen kan hon få en rimligare livssituation under 2021.

16. En familj om två vuxna och tre barn, först bosatta i Stockholms stad och sedan i en av kranskommunerna. Vad hände? Familjen vräktes från sin hyresrätt i Stockholm stad 2010 på grund av hyresskulder. Bohaget magasinades men förverkades tre månader efter vräkningen. Familjen bodde därefter under sju års tid i mer eller mindre temporära förhållanden så som inneboende, i andra hand och till största del i socialtjänstens upphandlade vandrarhemsboenden, sammantaget ett 20-tal boenden. Pappan som skötte ekonomin i hushållet förstod inte hur det svenska systemet fungerade och försökte hitta en snabb lösning genom att satsa pengar på spel. Till slut utvecklade han ett svårt alkohol- och spelberoende. Det fick allvarliga konsekvenser för familjen. Vid ett tillfälle försökte pappan att ta sitt liv och fick hjälp till psykakuten av polisen. Samtidigt gjordes en orosanmälan av skolan till socialtjänsten på grund av utebliven hämtning av barn. Socialtjänstens lösning var att maken skulle ansöka om äktenskapsskillnad och därefter skulle de kunna bistå mamman med en mer hållbar lösning. Makarna som på djupet älskar varandra nekade äktenskapsskillnad vilket innebar att familjen fick fortsätta att bo under mycket osäkra förhållanden. I samverkan med socialtjänsten, skolan, kyrkan och familjens vänner samordnades en planering för barnen så att de inte skulle fara illa. Pappan fick därtill hjälp med behandling av sitt pågående missbruk och började arbetsträna i kommunens regi. Samtidigt som dessa processer pågick valde ekonomiskt bistånd att kräva att familjen skulle flytta till en annan kommun. Myndigheten hävdade att de hade ett samarbetsavtal som möjliggjorde detta och att familjen skulle ha bättre förutsättningar där till boende.

***”Ställ krav på varandra.
Men kraven ska vara
trygga och varma.”***

EN AV VERDANDIS SOCIALA KONTAKTREGLER

17. En god man kontaktar socialtjänsten utifrån att en person (vuxen) som hen företräder är förvirrad efter att ha ramlat och fått en huvudskada som lett till kognitiva skador. Socialtjänsten beslutar utifrån gode mannens uppgifter att personen ska lämna drogtest. Ingen utredning görs utan hen upplever att hen tvingas lämna dessa tester utan att vara i missbruk eller använda droger. Personen upplever detta mycket kränkande och förnedrande. Vill byta ut den gode mannen men nekas detta.

18. En person som ägde en bil värd 15 000 kronor var tvungen att sälja bilen för att komma ifråga för försörjningsstöd. Det innebar att det blev dyrare för barnen att komma iväg på fritidsaktiviteter och personen var tvungen att tacka nej till ett jobb-erbjudanden eftersom det krävdes bil för att klara jobbet.

Vittnesmål från sommaren 2020 – vikarietider

1. En person fick bara ut 2 500 kronor att betala räkningar och mat för en månad. Orsaken var en skatteåterbäring, som dock gick direkt till Kronofogden, vilket också framgick på utbetalningen, men det var inte försörjningsstöds ansvar att kolla det. En inkomst är en inkomst, oavsett om pengarna inte kan användas av personen. En annan person lämnade in ansökan i god tid och kontrollerade senare över telefon att allt var okej. Ändå kom det inga pengar på utbetalningsdagen. Skälet var att försörjningsstöd funderade över vem som skulle betala en påminnelseavgift som uppkommit på grund av en tidigare försenad utbetalning från dem. De kom överens om hur man skulle göra, men det kom i alla fall inga pengar och personen fick återigen ta kontakt. Till slut, den 10 augusti, kom pengarna. Den sena utbetalningen ledde till nya påminnelseavgifter och eftersom personen inte haft pengar till mat lånades pengar av vänner, vilket innebär att nästa gång ett bankutdrag ska visas upp, kommer avdrag att göras för de inkomster som syns på utdraget. Att insättningar var till mat på grund av en mycket försenad utbetalning av försörjningsstöd tas ingen hänsyn till, en insättning är alltid en inkomst.

2. Försenad hyra. Ett återkommande scenario sommartid är att hyror alltid blir försenade på grund av att det är nya vikarier som tar beslut istället för ordinarie handläggare. Det tar längre tid att få beslut, samt att de kräver underlag till tidigare godkända utgifter. Detta medför att beslutet tar längre tid, vilket ofta leder till att hyror blir betalda för sent, med risk för vräkning om det fortgår.

3. Swishinsättningar. Vid övergången mellan ersättning från Försäkringskassan och försörjningsstöd, vilket kan ta tid, lånar ofta släkt och vänner ut pengar till hyra och mat, för att man inte ska stå helt utan. Försörjningsstöd kollar kontoutdrag och ser de swishinsättningar eller andra former av insättningar på bankkontot räknas det som en inkomst, vilket leder till ett avslag på ansökan eller att en mindre mängd pengar än man har rätt till betalas ut, trots att det har rört sig om lånade pengar som ska betalas tillbaka.

4. Umgängeskostnad och vikarieproblem. Vid umgänge med ditt barn som bor hos den andra föräldern uppstår ökade kostnader, som till exempel matkostnader. Dessa kostnader ska styrkas av den andra föräldern eller av en myndighet, vilket inte alltid är möjligt. En risk när det är en vikarie som ska handlägga är att tidigare kännedom om familjerelation/situation missas, vilket kan röra upp en tidigare utredd sakfråga.

5. Krav på underlag för medlemsavgift. Ett par som söker försörjningsstöd är medlemmar i samma fackförbund/a-kassa. Vid ordinarie handläggares bedömning godkänns att den ena klienten har dessa avgifter på betalning via autogiro medan den andra betalar via pappersfaktura. När ordinarie handläggare går på semester blir detta ett problem. Vikarierande handläggare krävde att autogiro skulle sägas upp så att personen kunde lämna in en pappersfaktura för att styrka kostnaden i samband med ansökan. Klienten påpekade att kostnaden redan borde vara styrkt med kontoutdraget samt att det tidigare inte varit ett problem. Vikarierande handläggare höll inte med och först när en anhörig hörde av sig kring situationen samrådde vikarien med enhetschef. Efter detta kunde ett "undantag" göras. För klienterna medförde hela situationen en stor psykisk stress/påfrestning samt tre veckors fördröjning av utbetalningen från försörjningsstöd. Hela utbetalningen uteblev på grund av en enskild kostnad som ej ansågs vara styrkt, vilket

i förlängningen medfört dröjsmålskostnader och påminnelseavgifter på klienternas övriga räkningar. Vikarien och enhetschefens agerande står i direkt kontrast till andra handläggare på försörjningsstöd som begär att räkningar ska läggas in på autogiro/e-faktura för att få bort extra kostnader för utskick av pappersfakturor.

***”Det handlar inte om
innehållet i flaskor,
utan om innehållet
i människors liv.”***

ERFARENHET FRÅN VERDANDIS VERKSAMHET

6. Bedömning gällande flytt. En klient går från ensamstående till sambo. Klienten har varit noggrann med att informera sin ordinarie handläggare under hela processen så allting blir rätt och att ingen utbetalning blir fördröjd under processen. Ordinarie handläggare går på semester precis i samband med inflyttning. Sommarvikarien som träder in kräver att klienten bekräftar att dennes sambo gjort flyttanmälan hos Skatteverket. Klienten uppger att Skatteverket inte hunnit handlägga det ännu. Vikarien kräver att detta ska styrkas på annat sätt, utan att beskriva vad detta andra sätt kan vara. Detta medförde fördröjd utbetalning och sedan efter många turer fram och tillbaka ett godkänt samboskap. Hade ordinarie handläggare varit på plats hade bedömningen troligen varit annorlunda från början och utbetalningen hade inte blivit fördröjd.

7. Hyresskuld. En person som levt på underskott över ett år på grund av avbetalning på hyresskulder söker till slut hjälp de sista månaderna med skulden hos försörjningsstöd. Det rör sig om cirka tre månader till av att annars leva på livsmedelsnorm + ett par hundra kronor per månad. För att förtydliga så har personen sedan ett år tillbaka levt på cirka 2 000 kronor/månad utan att dra på sig nya skulder. Under perioden har den psykiska ohälsan förstärkts och personen har även ett långvarigt missbruk bakom sig. Frågan utreds av socialsekreten som föreslår bifall enligt individuell bedömning med hänvisning främst till den psykiska ohälsan och att kunna börja jobba motiverande till annan inkomst vilket varit en omöjlighet tidigare på grund av de tunga påfrestningarna i personens liv. Efter samråd med sakkunniga avslås begäran utifrån strikta riktlinjer att försörjningsstöd inte tar hänsyn till skulder och med attityden att om hen klarat av det så länge så bör hen klara det tre månader till. Man beaktar inte att personen är i en prioriterad grupp utifrån missbruk och att hen långvarigt levt under ekonomiskt skälig levnadsnivå. Socialtjänsten bortser också från riskerna för allvarliga konsekvenser som kan komma att uppstå om hen helt enkelt inte orkar längre. Det tog efter detta ytterligare månader innan personen hade ork att komma på möten och ens vilja diskutera en sysselsättning. De strukturella problemen är tydliga i det här exemplet. Den hjälpsökande utsätts för godtyckliga bedömningar beroende på vilken handläggare som hanterar ärendet. Och de strikta bedömningarna motverkar att den hjälpsökande får rätt och effektiv hjälp som leder framåt till hälsa och arbete.

Några socialarbetares tankar

Vi har under arbetets gång även pratat med ett antal nuvarande och före detta socialarbetare. Vi vill inte glömma bort professionens perspektiv. Det innebär inte att vi på något sätt tror oss framföra hela yrkeskårens tankar och funderingar. Här handlar det om några röster som också har en positiv inställning till brukarinflytande och brukarorganisationer. De har fått ta del av våra erfarenheter som brukarorganisation, och de bidrar i första hand med tankar vi inte fått från våra egna led.

Här är några viktiga synpunkter som kommit fram i dessa samtal med socialarbetare:

”Det bör även finnas ett anhörigperspektiv och i de fall det inte finns några anhöriga utan istället ett starkt förtroende för en brukarorganisation så måste det kunna fungera på samma vis – med någon formell slags fullmakt.”

”Samverkan mellan olika aktörer är en förutsättning. Varför fungerar inte SIP som det var tänkt? Och på strukturell nivå behöver samhällsbyggnad få socialarbetarnas specifika glasögon och vice versa.”

”Poängteras bör att alla socialarbetare inte är intresserade av att arbeta förbyggande alternativt tillsammans med andra aktörer. Jag vet det av egen erfarenhet. Man kan bara ta svårigheterna som fortfarande finns att samverka med regionen. Professionen behöver utvecklas till att se socialarbetare inte som behandlare och inte heller enbart som utredare utan som en kompetent individ som blir mer som spindeln i nätet och med gott bemötande leder individen till rätt hjälp utifrån sina behov.”

”Jag gillar att Verdandi önskar en socialtjänstlag som ger kommunerna i uppdrag att prioritera det förebyggande arbetet.”

”Angående ert exempel med att sälja bilen som sedan blir dyrare och leder till att inga jobb som kräver bil kan sökas: detta finns det ju tyvärr många exempel på. Här behöver det ju komma till någon enkel form av individuell konsekvensanalys med ekonomisk kalkyl. Det kan man inte kräva av handläggaren, men det kan utvecklas enkla metoder och verktyg på sikt som kan användas av handläggare. I kommunerna görs ju konsekvensanalyser av allt annat.”

”Som Verdandi påpekar – det är jätteviktigt med uppsökande arbete även mot vuxna. Men det behöver ju inte ske i offentlig regi. Förtroendekapitalet finns oftast hos brukarorganisationerna. Så det handlar om att få till ordentligt bra och långsiktiga avtal med dem som utför detta bäst och genomföra uppsökande arbete i samverkan med kommunerna.”

”Håller med om att brukarinflytande och brukarråd är jätteviktigt. Dock anser jag också att detta behöver finnas med och problematiseras under hela socionomutbildningen. Detta för att undvika en ”vi och dom”-inställning hos socialarbetare så långt det är möjligt. Att prata i termerna att ”vi som socialarbetare” ska hjälpa ”de där brukarna” var något jag personligen hade svårt för under utbildningen. Alla människor kommer i någon mån under sitt liv vara brukare, patient, servicemottagare eller vad vi nu kallar det. Vissa av oss kommer att behöva samhällets stöd mer än andra. Jag tycker att det är mycket viktigt att ha med det här perspektivet redan i utbildningen för att undvika ett ovanifrånperspektiv.”

”Jag tänker så här vad gäller socialtjänstens utveckling under de senaste 10-15 åren: sedan New Public Management lanserades 1991 har kommunens socialtjänst alltmer genomsträvs av denna resultatstyrning som baseras på privata näringslivets metoder om styrning. Allt för att öka effektiviteten. Innan dess satte man en ära i att utvecklas i sin profession – det vill säga skaffa sig så mycket kunskap som möjligt för att på bästa sätt kunna bemöta och hantera människor som sökte hjälp utifrån sina problem. Sedan har utbildningen och professionen blivit en utredande och administrativ syssla där bemötandet är av mindre betydelse.”

”Det förebyggande arbetet har i princip försvunnit. Mycket beroende av att det inte är tvingande i lagstiftningen. Så sent som i början av 00-talet fanns förbyggande verksamheter i min kommun.”

”Det man behöver ha i åtanke är också att socionomutbildningen behöver utvecklas och se det viktiga i att som socialarbetare finnas med i olika sammanhang på grupp och samhällsnivå. Man kan inte som ensam socialsekreterare på ett myndighetskontor åstadkomma så stora förändringar i människors liv. I dagsläget har myndighetskontoren blivit det huvudsakliga sociala arbetet, vilket ju enbart är en utredande funktion, och möjlighet till så mycket annat finns inte.”

Slutsatser och förbättringsförslag

Verdandi har länge jobbat med och för brukarinflytande. Engagemanget tar sig många uttryck. Framförallt arbetar vi med kamratstödjande verksamhet: vi är själva brukare som stödjer varandra enligt tanken: ”om jag hjälper dig idag, så hjälper du mig imorgon”.

Men vi har också utvecklat arbetsmetoder för ökat brukarinflytande. En sådan metod är Brukarstyrda brukarrevisioner. Det handlar om att brukare med egen erfarenhet undersöker en verksamhet med brukarens ögon – ett komplement till verksamhetens egna undersökningar. Det har visat sig att brukarperspektivet ger insikter som inte kommer fram genom verksamhetens egna utvärderingar. Till slut mynnar brukarrevisionen ut i en slutrapport samt en återkoppling till beställarna av brukarrevisionen, personalen och brukarna.

I slutrapporten brukar revisorerna sammanfatta sina viktigaste slutsatser och också komma med förbättringsförslag till verksamheten. Detta är som regel mycket uppskattat och leder, efter åtgärder, till en bättre verksamhet för alla berörda.

Vi gör på samma sätt nu: här presenterar vi Verdandis viktigaste slutsatser och förbättringsförslag av socialtjänsten utifrån ett

brukarperspektiv, baserat på erfarenheter i vår kamratstödjande verksamhet:

- **Förutsättningar för socialt arbete.**

Socialtjänsten måste få de resurser som krävs för att kunna uppfylla sina åtaganden på ett bra sätt. Beslutsfattare överallt behöver inse att varje sparad krona inom socialtjänsten leder till minst två spenderade kronor någon annanstans. Det måste bli attraktivt med socialt arbete. Även det kräver resurser till kompetensutveckling och andra insatser för personalen. Duktiga handläggares omdöme behöver uppmuntras och vikten av att kunna arbeta utifrån en individs förutsättningar kan inte överskattas. Handläggare behöver få större frihet och större ansvar utifrån respekt för professionen.

- **Brukarinflytande – på individuell och strukturell nivå.**

Vi föreslår att brukarinflytande genomsyrar hela socialtjänsten i framtiden. Det innebär en positiv inställning till ledsagning för enskilda brukare vid möten med handläggare, att man alltid lyssnar på brukaren, att man har inflytande- och brukarråd som tas på allvar och att man utvärderar verksamheter genom Brukarrevisioner som ett komplement till egna utvärderingar. Certifieringar av verksamheter för brukarinflytande bör bli obligatoriska i framtiden.

- **Brukaren ska känna delaktighet.**

Hur lyckas man med det? Vår erfarenhet är att det första och viktigaste är att lyssna på brukaren och ta hen på allvar. Alla insatser ska ske i samråd med brukaren. SIP ska användas när flera myndigheter eller aktörer är inblandade, och det behövs även en ansvarig koordinator som utses av socialtjänsten och som följer hela ärendet till slut.

- **Socialtjänsten ska delta i samhällsplaneringen.**

Huvudmännen måste ge plats åt socialtjänsternas kunnande och kompetens i samhällsplaneringen. Hur planerar vi samhället så att sociala problem minskar? Det perspektivet behöver få en central plats i all kommunal samhällsplanering i framtiden. ●

***”Det får inte finnas vi och dom,
det finns bara vi.”***

**I din hand håller du ett stycke verklighet.
Verdandi beskriver här människors
erfarenheter av möten med socialtjänsten.
Deltagare i Verdandis kamratstödjande
verksamhet berättar om sina upplevelser
och om goda och dåliga möten med
socialtjänsten. Vi vill på detta sätt bidra till
att framtidens socialtjänst blir en social tjänst
med individens bästa i centrum – för ett
socialt rättvist, jämlikt och varmt samhälle.**

Fatbursgatan 8, 118 54 Stockholm

Tel: 08-642 28 80

E-post: info@verdandi.se

Hemsida: verdandi.se

Verdandi finns på facebook, instagram, twitter.