

1999

Information om försörjningsstöd

**Om vad, hur och när lämnas information
till den som ansöker om försörjningsstöd
enligt Socialtjänstlagen**

LÄNSSTYRELSEN



ÖSTERGÖTLAND

1999-09-20

502-3149-1999

FÖRORD

I denna rapport presenteras en undersökning av i vilken omfattning kommunerna lämnar skriftlig information om vilka rättigheter och skyldigheter som berör den enskilde när han ansöker om försörjningsstöd.

Länsstyrelsen har enligt 68 § Socialtjänstlagen (SoL) tillsyn över socialtjänsten i länet. Målet med tillsynen är att utveckla socialtjänsten i enlighet med statsmakternas intentioner. Länsstyrelsen ska också påtala när lagar och andra föreskrifter inte följs.

Frågor rörande integration har blivit allt mer viktiga i Länsstyrelsens arbete och som ett led i detta är sedan januari 1999 Alma Basic anställd som integrationshandläggare. Länsstyrelsen har därför funnit det lämpligt att både ur tillsyns- och integrationssynpunkt ta in uppgifter om hur de personer som söker ekonomiskt bistånd informeras.

Bo Silén
Socialdirektör

Anne Marie Strid Schultz
Socialkonsulent

1. BAKGRUND OCH SYFTE

Länsstyrelsen har enligt 68 § Socialtjänstlagen (SoL) ansvar för att inom länet utöva tillsyn över kommunernas socialtjänst.

Regeringen har dessutom i regleringsbrev för 1999 uttalat att Länsstyrelserna i sitt tillsynsarbete skall prioritera tillämpningen av förändrad lagstiftning inom socialtjänsten under en treårsperiod.

Sedan januari 1999 har Länsstyrelsen en integrationshandläggare. Länsstyrelsen har därför funnit det lämpligt att både ur tillsyns- och integrationssynpunkt ta in uppgifter om hur de personer som söker ekonomiskt bistånd informeras.

Socialnämnden har enligt 5 § socialtjänstlagen (SoL) en skyldighet att informera om sin verksamhet. Därutöver är intentionerna i förvaltningslagen att värna medborgarnas rättssäkerhet när de har med förvaltningsmyndigheter att göra och att förbättra myndigheternas service gentemot allmänheten. Enligt förvaltningslagen är det inte tillräckligt att myndigheterna handlar opartiskt, omsorgsfullt och i övrigt korrekt i formell juridisk mening. De måste också lämna snabba, enkla och entydiga besked och räkna den enskilde en hjälpande hand så att han kan ta till vara sin rätt.

Lagstiftningen rörande försörjningsstöd ändrades från och med 1 januari 1998. Från detta datum gäller en för hela riket fastställd riksnorm, som utgör en miniminivå för det ekonomiska biståndet till den del det utgör försörjningsstöd. I riksnormen ingår posterna livsmedel, kläder och skor, lek och fritid, förbrukningsvaror, hälsa och hygien samt dagstidning, telefon och TV-avgift. Utöver riksnormen ingår i försörjningsstödet skäligen kostnader för boende, hushållsel, arbetsresor, hemförsäkring, läkarvård, akut tandvård, glasögon samt medlemskap i fackförening och arbetslöshetskassa. När det gäller beslut i denna del kan den enskilde överklaga beslutet med förvaltningsbesvär vilket innebär att domstolen kan undanröja Socialnämndens beslut och sätta ett annat beslut i dess ställe.

Utöver försörjningsstöd får Socialnämnden enligt 6 g § SoL ge bistånd i annan form om det finns skäl för det. I denna del kan den enskilde inte anföra förvaltningsbesvär.

Socialstyrelsen har i sin sammanställning ”Resultatet av den sociala tillsynen 1998” konstaterat att i samtliga Länsstyrelser årsrapporter finns uppgifter som tyder på att den nya lagkonstruktionen i 6 § SoL och ändringarna i rätten att överklaga har medfört ökad rättsosäkerhet vid handläggning av försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd i annan form.

Vikten av att den enskilde får en heltäckande skriftlig information om sina rättigheter och skyldigheter har enligt Länsstyrelsens mening därför ökat. Detta gäller inte minst personer med utländsk härkomst då en grundförutsättning för integration i ett nytt samhälle är att den enskilde får förståelig information om sina rättigheter och skyldigheter inom olika områden.

Syftet med rapporten är att redovisa i vilken omfattning kommunerna lämnar skriftlig information om vilka rättigheter och skyldigheter som berör den som ansöker om ekonomiskt bistånd samt om den skriftliga informationen finns på andra språk än svenska.

Av Sveriges officiella statistik från Socialstyrelsen, Socialbidrag 1998, framgår att det i samtliga kommuner i Östergötland finns ”utrikesfödda hushåll exklusive flyktinghushåll” samt ”flyktinghushåll”. I statistiken ingår således hushåll som uppburit ekonomiskt bistånd i form av försörjningsstöd eller annat ekonomiskt bistånd enligt 6 b respektive 6 g §§ socialtjänstlagen samt introduktionsersättning för flyktingar enligt lagen (1992:1068) om introduktionsersättning för flyktingar och vissa andra utlänningar. En person som flytt till Sverige räknas i statistiken som flykting från och med det år han fått arbets- och uppehållstillstånd samt ytterligare tre kalenderår. När det gäller flyktingar har kommunen frihet att välja om introduktionsersättning eller försörjningsstöd skall utgå. I länet finns några kommuner som tillämpar introduktionsersättning för flyktingar. När introduktionsersättningen upphör hänvisas vid behov personen till att söka försörjningsstöd. Till gruppen utrikes födda hushåll räknas hushåll där någon av registerledaren eller registerledarens make/maka eller samboende är född i annat land än Sverige.

Denna undersökning omfattar *inte* den information som lämnas till flyktingar med introduktionsersättning.

Av statistik Socialbidrag 1998 framgår följande fördelning kommunvis

Kommun	Samtliga bidragshushåll	Utrikes födda hushåll exkl flyktinghushåll	Flyktinghushåll
Boxholm	149	15	25
Finspång	693	239	37
Kinda	271	49	8
Linköping	5 449	2 110	274
Mjölby	1 044	242	10
Motala	2 230	650	124
Norrköping	8 668	3 515	373
Söderköping	250	18	23
Vadstena	241	41	14
Valdemarsvik	331	44	7
Ydre	94	15	-
Åtvidaberg	443	30	54
Ödeshög	171	17	23
Länet	20 034	6 985	972

2. METOD

Länsstyrelsen har tagit in uppgifterna från Socialnämnderna via en enkät, bilaga 1. I de fall svaren varit svåra att tyda har Länsstyrelsen haft telefonkontakt med uppgiftslämnaren för förtydligande.

Vid utarbetande av enkäten och vid analys av det insända materialet har använts de av Socialstyrelsens och Länsstyrelsernas utvecklingsgrupp (SLUG) utarbetade ”Mål, mått och metoder för Länsstyrelsernas tillsyn inom socialtjänsten”.

3. RESULTAT

Presentation av resultatet sker dels genom att redovisa hur nämnderna har besvarat frågorna i enkäten och dels genom att Länsstyrelsen gör en bedömning av kvaliteten på den skriftliga information som kommunerna lämnar till biståndssökande. Länsstyrelsens bedömning utgår från socialtjänstlagen och Socialstyrelsens numera upphävda allmänna råd om socialbidrag, 1992:4.

3.1 Skriftlig information

Kommun	Skriftlig information på svenska	Skriftlig information på annat/andra språk
Boxholm	Har funnits	Har funnits
Finspång	Nej *	Nej
Kinda	Ja	Nej
Linköping	Ja, finns att hämta på internet Finns PC i väntrummet med tillgång till Sociala förvaltningens hemsida samt övrig kommunal information via internet.	Nej, inte för närvarande
Mjölby	Ja	Ja, arabiska, vietnamesiska, albanska och bosniska
Motala	Ja	Ja, arabiska, serbiska-bosniska-kroatiska
Norrköping	Ja	Ja, bosniska och spanska
Söderköping	Ja, (SoS broschyr)	Nej
Vadstena	Ja	Nej
Valdemarsvik	Ja	Nej
Ydre	Ja	Nej
Åtvidaberg	Ja	Nej
Ödeshög	Ja	Nej

* Finspångs kommun har i enkäten svarat nej, men bifogat skriftlig information rörande riksnormen och av kommunen antagna riktlinjer för boendekostnader.

3.2 Informationens innehåll

För att den skriftliga informationen skall uppfylla kravet på allsidighet bör den enligt Länsstyrelsens mening innehålla uppgift om följande:

1. Rätten till försörjningsstöd
2. Utredning om behovet
3. Uppgiftskontroll
4. Riksnormens poster och belopp
5. Poster som utöver riksnormen ingår i försörjningsstödet
6. Skäl för att beräkna kostnader till en *lägre* nivå
7. Skäl för att beräkna kostnader till en *högre* nivå

8. Inkomster som reducerar försörjningsstödet
9. Hur utbetalning sker
10. Vilka krav som ställs för att man ska få försörjningsstöd
11. Återbetalning
12. Rätten att ta del av handlingar
13. Rätten att överklaga
14. Sekretess, tystnadsplikt, personakt
15. Praktiska upplysningar om ansökan, beslut, eventuell arbetsplan, ändrade inkomster, vart man vänder sig etc
16. Bistånd i annan form

I nedanstående tabell har markering gjorts så snart någon av ovanstående poster nämnts i det skriftliga informationsmaterialet.

Kommun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Boxholm	Skriftlig information saknas															
Finspång				x												
Kinda	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x
Linköping	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x
Mjölby	x	x	x	x	x			x	x	x			x	x	x	x
Motala	x	x		x**	x								x		x	x
Norrköping	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
Söderköping	Socialstyrelsens informationsbroschyr "Socialtjänstlagen Vad gäller för dig från januari 1998" *															
Vadstena	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	x	x	x
Valdemarsvik	x	x		x	x	x				x			x		x	x
Ydre	x	x	x	x	x			x	x	x			x	x	x	
Åtvidaberg	x	x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x
Ödeshög	x			x**	x		x		x	x	x		x	x		x

* Socialstyrelsens informationsbroschyr är av övergripande natur utifrån den lagändring som trädde i kraft januari 1998. Den behandlar till exempel inte sekretessen, riksnormens belopp eller vilka inkomster som reducerar försörjningsstödet.

** endast information om riksnormens poster, ej belopp

Beträffande punkt 6 och 7, skäl för att beräkna kostnader till en lägre respektive högre nivå

Kinda "Det finns i enskilda fall möjlighet att beräkna kostnaderna till en lägre eller högre nivå."

Linköping redovisar i poster och belopp *Reducerad norm* (korttidsnorm) och *Akutnorm* och vid vilka situationer dessa normer tillämpas.

Norrköping "I särskilda fall kan riksnormen höjas, men den kan också i vissa fall sänkas." Under villkor för försörjningsstöd redovisas att stödet kan vägras eller nedsättas om den enskilde utan giltigt skäl avböjer att delta i eller utan godtagbara skäl uteblir från praktik eller kompetenshöjande verksamhet.

Valdemarsvik Under *Krav kan ställas på den enskilde* redovisas att stödet kan vägras eller nedsättas om den enskilde utan giltigt skäl avböjer att delta i eller utan godtagbara skäl uteblir från praktik eller kompetenshöjande verksamhet.

Ödeshög nämner att nämnden får ge bistånd med ett högre belopp.

3.3 När och hur ges informationen

Information på svenska

Boxholms kommun, som saknar skriftlig information, har per telefon uppgivit att information ges vid första besöket. När det gäller flyktingar ges informationen direkt vid ankomsten till kommunen.

Finspångs kommun har svarat att ”Information om försörjningsstöd lämnas via mottagningen och vid första besöket + godtagbara hyreskostnader”

Linköpings kommun har sin information på internet. Informationskiosk (PC) finns i väntrummet.” Information ges också ”såsom utskrift från hemsidan vid anmodan per telefon eller vid besök på Sociala förvaltningen.”

Söderköpings kommun uppger ”I princip all information ges i anslutning till personliga besök.”

Länets övriga nio kommuner har svarat att den skriftliga informationen skickas tillsammans med ansökningsblanketten när det gäller nya ärenden. Flertalet av dessa kommuner uppger också att informationen går igenom vid den enskildes personliga besök hos handläggaren.

Information på andra språk

Endast tre kommuner, Mjölby, Motala och Norrköping har skriftlig information på andra språk än svenska.

Mjölby uppger att information ges ”Enligt informationsprogram i samband med introduktionsplanering, enskilt och i grupp.”

I Motala översänds till nya ärenden informationen tillsammans med ansökningsblanketten. Utöver detta finns Integrationsforum dit den enskilde kan vända sig för att få hjälp.

Norrköping sänder informationen tillsammans med ansökningsblankett.

Av enkätaterialet kan dras slutsatsen att informationen sker muntligt vid den enskildes besök hos handläggare. Någon kommun har svarat att där finns ett fåtal äldre som inte kan svenska och dessa informerar sig genom sina yngre anhöriga. En kommun har svarat att information sker med hjälp av tolk om den sökande inte talar och förstår svenska.

4. LÄNSSTYRELSENS BEDÖMNING

I socialtjänstlagen ingår sedan 1 januari 1998 kravet på att socialtjänstens insatser skall vara av god kvalitet. Av Regeringens proposition 1996/97:124, Ändring i socialtjänstlagen, framgår: ”För att uppnå god kvalitet i Socialtjänsten krävs enligt Regeringens bedömning en rad ingredienser såsom rättssäkerhet, ..”

För att den enskildes rättssäkerhet skall kunna tillgodoses krävs en saklig och allsidig information både skriftligt och muntligt. Informationen måste upprepas vid flera tillfällen. Önskvärt är att den enskilde före sitt första besök hos socialtjänsten får sig tillsänd skriftlig information och att handläggaren vid besöket går igenom informationen och förvissas sig om att den enskilde förstått. Nio av länets tretton kommuner redovisar att skriftlig information utsänds tillsammans med ansökningsblankett vid nybesök och merparten av dessa kommuner har också uppgett att informationen går igenom muntligt vid den enskildes första besök.

Informationen till den enskilde måste vara anpassad efter hans behov och vara så utformad att den ger honom möjlighet att själv bedöma om hans rättigheter är uppfyllda eller ej. Det är speciellt viktigt för invandrare att få ta del av informationen på sitt hemspråk.

Det kan konstateras att det är stora skillnader mellan kommunerna både vad gäller innehållet i den skriftliga information och tillgången på information på andra språk. När det gäller allsidigheten av informationen finns anledning att lyfta fram Norrköpings kommun som har en strukturerad och lättfattlig informationsbroschyr, som täcker in de flesta punkter som tidigare nämnts.

Flera av de små och mellanstora kommunerna har i sina svar uppgivit att de under de senaste åren inte tagit emot nya flyktingar och de har med anledning av detta numera ingen skriftlig information på främmande språk.

Det är förvånande att Linköping, som är länets största kommun, inte har någon skriftlig information på annat språk än svenska. Länsstyrelsen anser dessutom att det är mycket tveksamt om nämndens informationsskyldighet kan anses fullgjord genom att informationen lagts ut på internet.

Länsstyrelsen finner det anmärkningsvärt att endast tre kommuner skriftligt informerar om den enskildes rätt att ta del av handlingarna i sin akt. Länsstyrelsen kan utifrån enskilda tillsynsärenden och kontakter med enskilda konstatera att det förekommer att personer som haft ekonomiskt bistånd under lång tid inte heller har fått denna information muntligt.

När det gäller möjligheten att bestämma kostnader till en lägre respektive högre nivå har Kinda och Norrköping nämnt att så kan ske. Norrköping och Valdemarsvik har redovisat skäl för när biståndet kan nedsättas eller vägras. Linköpings kommun har redogjort för ”reducerad norm” och ”akutnorm” och när dessa kan vara tillämpliga. Ödeshög har nämnt att nämnden får ge bistånd med ett högre belopp. Ingen kommun har redovisat vilka skäl som krävs för att biståndet ska kunna beräknas till en högre nivå.

Resultatet av undersökningen visar att det finns anledning för ansvariga nämnder att göra en översyn av den skriftliga information som finns och att översätta denna information till de

olika språkgrupper som finns representerade i respektive kommun. De kommuner som saknar skriftlig information bör snarast utarbeta sådan.

Länsstyrelsen kommer på olika sätt, bland annat vid kommunbesök, att följa hur berörda nämnder i fortsättningen fullgör sin informationskyldighet.



Samtliga Socialnämnder eller motsvarande
i Östergötlands län

Enkät avseende information till personer som är i behov av ekonomiskt bistånd

Sedan januari 1999 är Alma Basic anställd vid Länsstyrelsen som integrationshandläggare. Då många invandrare kommer i kontakt med kommunernas socialtjänst och då inte minst enheten för ekonomiskt bistånd har Länsstyrelsen funnit det lämpligt att både ur tillsyns- och integrationssynpunkt ta in uppgifter om hur biståndstagare informeras. En grundförutsättning för integration i ett nytt samhälle är att den enskilde får förstälig information om sina rättigheter och skyldigheter.

Länsstyrelsen önskar därför få ta del av det informationsmaterial som finns i länets kommuner.

När Länsstyrelsen har tagit del av det material som finns kommer vi att besöka ett antal kommuner för att diskutera utformningen av informationen.

Anne Marie Strid Schultz
Socialkonsulent

Kommun

Uppgiftslämnare (namn och titel)

.....

Telefonnummer till uppgiftslämnaren

Fråga 1

Finns skriftlig information rörande försörjningsstöd och bistånd i annan form?

Ja

Nej

Om ja, var vänlig bifoga informationen.

Fråga 2

Finns informationen på andra språk än svenska?

Ja

Nej

Om ja, var vänlig bifoga informationen.

Fråga 3

Hur och när erhåller den enskilde informationen?

.....

.....

Svar emotses senast 26 april 1999.

Svaren skickas till: Länsstyrelsen, Sociala enheten, 581 86 LINKÖPING

Tack för Er medverkan!