



SOCIALTJÄNST- OCH ARBETSMARKNADS- FÖRVALTNINGEN

AVDELNINGEN FÖR STADSÖVERGRIPANDE SOCIALA FRÅGOR
Staben

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 2.6-0162/2009
SAN 2009-06-16
SID 1 (4)
2009-05-11

Handläggare:
Anette Agenmark 08-508 25 008

Till
Socialtjänst- och arbetsmarknads-
nämnden

Uppföljning av väntetider för att söka ekonomiskt bistånd

Svar på skrivelse från s, v, mp

(1 bilaga)

Förslag till beslut

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på skrivelsen.
2. Tjänsteutlåtandet lämnas till kommunstyrelsen för kännedom.

Dag Helin

Fredrik Jurdell

Sammanfattning

Förvaltningen har fått i uppdrag att besvara en skrivelse om uppföljning av väntetider för att söka ekonomiskt bistånd vid stadsdelsförvaltningarna. Förvaltningen har sänt ut en förfrågan till samtliga stadsdelsförvaltningar och har fått svar från alla utom tre. Frågorna har även ställts till Enheten för hemlösa inom förvaltningen.

Enligt riktlinjerna för handläggning av ekonomiskt bistånd bör väntetiden för ett nybesök inte överskrida två veckor. Majoriteten av de stadsdelsförvaltningar som svarat på förfrågan har en väntetid under två veckor och har ännu inte heller märkt av att väntetiden ökat i någon större utsträckning. Sammantaget visar kartläggningen att väntetider och strategier för att möta en ökad inströmning skiljer sig något mellan stadsdelsförvaltningarna, vilket dock inte är ovanligt. Stadsdelsnämndernas förutsättningar skiljer sig åt, inflödet varierar och man har valt att organisera nybesöksmottagningen på olika sätt.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben vid socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningens avdelning för stadsövergripande sociala frågor.

Bakgrund

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden har givit förvaltningen i uppdrag att besvara en skrivelse från Karin Rågsjö (v), Stefan Nilsson (mp) och Abdo Goriya (s) om uppföljning av väntetider för att söka ekonomiskt bistånd.

I skrivelsen uttrycks oro för hur väntetiderna inom ekonomiskt bistånd kommer att utveckla sig med tanke på att antalet ansökningar stiger igen och att fler sökande också innebär en ansträngd situation för personalen. Mot bakgrund av detta önskas en redogörelse för hur väntetiderna för nybesök inom ekonomiskt bistånd ser ut just nu i de olika stadsdelsförvaltningarna, om trenden är ökade väntetider, vad som utlovas i kvalitetsgarantierna om väntetider samt vilken beredskap som finns för att utöka personalstyrkan för att hålla två veckors väntetid.

Förvaltningens synpunkter

Enligt riktlinjerna för handläggning av ekonomiskt bistånd bör väntetiden för ett nybesök inte överskrida två veckor. Avgörande för väntetiden är dock hur angeläget behovet bedöms vara och det ska alltid finnas personal tillgänglig för att svara på frågor eller göra en akut bedömning.

Sedan början av året ingår Stockholm tillsammans med Göteborg och Malmö i Jämförelseprojektet Nätverk Storstad under ledning av Sveriges kommuner och Landsting. Jämförelserna rör myndighetsutövningen inom ekonomiskt bistånd och belyser utredningstid, väntetid, kostnad per utredning och antal beslut som ändras av länsrätten. Den första redovisningen från Stockholm, som presenterades i februari 2009, bygger på uppgifter från fem pilotstadsdelsnämnder, men kommer nästa år att omfatta uppgifter från samtliga. I undersökningen, där nybesök under oktober-november 2008 granskades, var den genomsnittliga väntetiden från första kontakt till nybesökstid 12 dagar och i genomsnitt ytterligare sex dagar till beslut.

Handläggningstiden är dock starkt beroende på den sökandes medverkan när det gäller att lämna verifikationer för att styrka sina lämnade uppgifter. Handläggningstiden påverkas även av vad en ansökan avser, eftersom vissa ändamål, exempelvis en ansökan om bistånd till kostnader för en tandvårdsbehandling, kräver en mer omfattande utredning för att kunna fastställa behovet.

Beträffande frågeställningarna i föreliggande skrivelse är Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden sidoordnad stadsdelsnämnderna i stadens organisation och det innebär att Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden inte har mandat att kräva in redovisning av uppgifter från stadsdelsnämnderna. Socialtjänst- och arbetsmark-



nadsnämnden har i budget 2008 fått ansvar att följa upp stadens socialtjänst, men stadsdelnämnderna är endast skyldiga att redovisa uppgifter som begärs in av kommunstyrelsen.

I syfte att presentera en aktuell bild av situationen i staden har förvaltningen dock sänt ut frågeställningarna i skrivelsen till samtliga stadsdelsförvaltningar och Enheten för hemlösa inom Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen. Tre stadsdelsförvaltningar har inte besvarat förfrågan. Nedan följer en redovisning av de inkomna svaren.

Hur lång är väntetiden för nybesök inom ekonomiskt bistånd just nu?

Vid åtta av stadsdelsförvaltningarna är väntetiden för ett nybesök 1-2 veckor och vid tre förvaltningar är väntetiden 3-4 veckor. Vid Enheten för hemlösa är väntetiden drygt 2 veckor men man lyckas i stort sett upprätthålla 2 veckors väntetid. Enheten har ett system där mottagningsgruppen signalerar så fort väntetiderna närmar sig 14 dagar och då sätter man in extra nybesökstider vid försörjningsstödsgruppen. En sökande får dock alltid träffa en socialsekreterare vid mottagningen samma dag kontakt tas och mottagningen gör alltid en akut bedömning av den sökandes behov.

Är trenden ökade väntetider?

Åtta stadsdelsförvaltningar uppger att de inte har märkt av att väntetiden ökat, men tre av dessa bedömer att det finns risk för ökade väntetider om det kommer ett större inflöde. En stadsdelsförvaltning anger att de har något ökade väntetider och två förvaltningar anger att väntetiderna tydligt har ökat. Vid enheten för hemlösa har väntetiden varit 2 - 3 veckor det senaste året, och ingen tendens till ökning märks ännu.

Vad utlovas i kvalitetsgarantierna om väntetider?

De sju stadsdelsförvaltningar som har kvalitetsgarantier som omfattar väntetider anger samtliga en besökstid inom 2 veckor. Fyra förvaltningar har inga kvalitetsgarantier som omfattar väntetider, men har ändå en målsättning att inte överskrida 2 veckor. Enheten för hemlösa anger att en besökstid ska erhållas inom 2 veckor.

Vilken beredskap finns för att utöka personalstyrkan för att hålla två veckors väntetid?

Nio stadsdelsförvaltningar uppger att man inte planerar att utöka personalstyrkan, utan att man antingen har marginaler att möta ökat inflöde eller annars främst ser över arbetets organisation och sina rutiner. Två förvaltningar kommer eventuellt att göra personalförstärkningar. Enheten för hemlösa planerar inte att utöka sin personalstyrka.

Sammantaget kan förvaltningen konstatera att majoriteten av stadsdelsförvaltningarna som besvarat förfrågan har en väntetid under två veckor och de har ännu inte



märkt av att väntetiden ökat. Väntetider och strategier skiljer sig något mellan stadsdelförvaltningarna, vilket dock inte är ovanligt. Stadsdelsnämndernas förutsättningar skiljer sig åt, inflödet varierar och man har valt att organisera nybesöksmottagningen på olika sätt. Socialtjänsten är dock van att hantera upp- och nedgångar när det gäller antal biståndssökande och den aktuella ökningen utgår från en historiskt låg ärendenivå.

Bilaga: Skrivelse från Karin Rågsjö (v), Stefan Nilsson (mp) och Abdo Goriya (s) om uppföljning av väntetider för att söka ekonomiskt bistånd.