

Allvarlig kritik mot Socialnämnden i Södertälje kommun för handläggningen av ett ärende om ekonomiskt bistånd till hyresskulder

Beslutet i korthet: En socialnämnd tog emot en ansökan från ett par om ekonomiskt bistånd till hyresskulder. Handläggningen pågick under nästan fem månader och under den tiden blev paret avhyst. I ärendet uttalar JO att den typen av ansökningar måste handläggas med stor skyndsamhet. Socialnämnden bör vidta alla åtgärder som behövs för att kunna besluta i frågan medan det fortfarande är möjligt för den enskilde att bo kvar.

När det gäller handläggningen av parets ansökan skickade nämnden inledningsvis ut en skrivelse där det framgick att ärendet skulle börja handläggas först efter en månad. Efter att handläggningen påbörjats tog det lång tid att boka in ett möte med paret och efter mötet gavs paret en kompletteringstid som löpte ut flera dagar efter det datum när hyresskulderna skulle vara betalda för att undvika avhysning.

Av utredningen framgår vidare att paret lämnade in flera ansökningar om ekonomiskt bistånd, utöver ansökan om bistånd till hyresskulderna. JO har svårt att förstå varför socialnämnden avvaktade med att fatta beslut i ärendet om hyresskulder till dess att samtliga begärda handlingar i varje ärende kommit in, i stället för att skyndsamt fatta beslut i ärendet om hyresskulder när det var komplett. Härutöver anser JO att det hade varit lämpligt om socialnämnden hade övervägt att bevilja paret ekonomisk hjälp enligt 4 kap. 2 § socialtjänstlagen (2001:453) när utredningen om parets ekonomiska situation drog ut på tiden.

JO är mycket kritisk till det som har kommit fram i ärendet och kan konstatera att den långsamma och felaktiga hanteringen sannolikt har haft en stor negativ påverkan både ekonomiskt och socialt för paret. Socialnämnden får allvarlig kritik för den bristande handläggningen.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 23 december 2021 klagade AA på Socialnämnden i Södertälje kommun och förde fram bl.a. följande. Han och hans fru BB kontaktade socialtjänsten den 6 juli 2021 med anledning av att de bl.a. hade hyresskulder. I september blev deras hyreskontrakt uppsagt eftersom de låg efter med hyran. De har lämnat in alla handlingar som begärdes till

socialförvaltningen, men de har ännu inte fått något beslut om ekonomiskt bistånd. Den långsamma handläggningen har lett till att de har förlorat sitt hyreskontrakt och de befinner sig nu i en mycket svår situation. De begär skadestånd för den olägenhet som den bristfälliga hanteringen försatt dem i.

Utredning

JO hämtade in och granskade handlingarna i ärendet. Av dessa framgick att socialnämnden den 3 december 2021 hade beslutat att avslå AA:s och BB:s ansökan om bistånd till hyresskulder. Samma dag fattade nämnden även beslut om bistånd för augusti till november 2021. Det framgick också av handlingarna att nämnden den 2 september 2021 fick information från AA:s och BB:s hyresvärd om att hyresskulderna behövde betalas senast den 16 september 2021 för att paret skulle kunna bo kvar.

Därefter begärde JO att Socialnämnden i Södertälje kommun skulle yttra sig över det som hade framförts i anmälan, främst i fråga om ärendets handläggningstid. Nämnden skulle särskilt svara på vilka överväganden som hade gjorts när det gäller hur ansökan skulle handläggas och när beslut skulle fattas samt vilka åtgärder och överväganden som gjordes efter det att nämnden fått information om att hyresskulderna behövde betalas senast den 16 september 2021.

I sitt remissvar anförde nämnden bl.a. följande.

Ekonomiskt bistånd till hyresskulder kan utgå efter en individuell prövning. Vad som ska bedömas är bl.a. om det kan få allvarliga sociala konsekvenser för den enskilde om skulden inte betalas, om det funnits godtagbara skäl för att den enskilde inte ansökt om bistånd till den kostnad som har gett upphov till skulden och om nämnden bedömer att sökanden hade beviljats biståndet om ansökan gjorts vid det tillfälle kostnaden uppstod. För att en sådan bedömning ska kunna göras krävs att sökandens ekonomiska situation vid den tidpunkt då hyresskulden uppstod utreds. Såväl denna bedömning som bedömningen av sökandenas rätt till ekonomiskt bistånd överhuvudtaget förutsätter att handläggaren har tillgång till ett komplett beslutsunderlag. Det är sökandens ansvar att se till att handläggaren har ett komplett beslutsunderlag genom att inkomma med begärda handlingar. Trots påminnelser och även ett inbokade besök på socialkontoret där handläggaren hjälpt sökandena att ta fram underlag blev utredningen inte komplett förrän i början av december 2021. Först då kunde en bedömning göras av sökandenas rätt till såväl reglering av hyresskulder som till månatligt ekonomiskt bistånd.

Vilka överväganden gjorde nämnden kring hur ansökan skulle handläggas och när beslut skulle fattas?

Ansökningshandlingarna skickades till sökandena samma dag som dessa kontaktat mottagningsenheten och redogjort för sin ekonomiska situation och sitt behov av ekonomiskt bistånd. ... skickades även en lista på vilka handlingar som skulle bifogas ansökan. Normalt sett brukar utredningstiden beräknas till som högst två veckor från att kontakt med mottagningsenheten tagits. Detta under förutsättningar sökanden lämnar in begärda handlingar inom en eller två dagar efter mottagandet av ansökningshandlingarna. Eftersom det rädde semestertider sattes tiden till en månad med en upplysning om att ärendet inte skulle börja

handläggas förrän den 10 augusti. Därefter har handläggaren en utredningstid som normalt sett ska uppgå till högst sju-tio dagar från det att beslutsunderlaget är komplett. Om ansökan hade varit komplett när den kom in till myndigheten den 6 augusti hade beslutet kunnat fattas omkring den 16 augusti. Eftersom beslutsunderlaget inte blev komplett förrän i början av december har beslut inte kunnat fattas dessförinnan.

Vilka åtgärder vidtogs efter att nämnden fått information från hyresvärden om att hyresskulden behövde betalas senast den 16 september 2021 och fram till det datumet? Vilka överväganden gjorde nämnden kring vilka åtgärder som skulle vidtas?

Nämnden informerades den 27 augusti av hyresvärden Bordsjö Skogar om att sökandenas hyresavtal sagts upp p.g.a. försummad hyresinbetalning. Kontakt togs med hyresvärden som informerade handläggaren om att paret kunde bo kvar i bostaden om hyresskulden reglerades senast den 16 september. För att skynda på utredningen och hjälpa paret att få fram ett komplett beslutsunderlag kontaktade handläggaren sökandena den 8 september för att dels informera om meddelandet från hyresvärden, dels boka in ett besök med paret på kontoret för att de skulle kunna komplettera beslutsunderlaget på plats med handläggarens assistans. Besöket bokades in till den 13 september då paret, tillsammans med handläggaren, kunde ta fram ett stort antal handlingar, framförallt kontoutdrag. Dock kunde inte alla begärda handlingar tas fram under mötet eftersom sökandens ... mobila Bank-ID var installerat i hans dator och inte i mobilen. Det som saknades var bland annat underlag från St1 och Coop. De kvarvarande handlingarna lämnades in till socialkontoret den 17 september 2021, dvs. dagen efter att fristen för betalning av hyresskulden löpt ut.

Socialkontoret kan konstatera att handläggningstiden i ärendet dragit ut på tiden, vilket alltid är olyckligt. Tidsutdräkten beror emellertid inte på långsam handläggning av ärendet utan på att begärda handlingar inte inkommit eller kommit in sent. [...] Nämnden vill ... erinra om att handläggandet skedde den 17 september 2021, dvs. *efter* den tidpunkt då betalning av hyresskulden fortfarande skulle ha inneburit att avhysningsprocessen avbröts.

AA fick möjlighet att kommentera remissvaret.

Bedömning

Ett ärende ska handläggas enkelt och snabbt

Av 2 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL, framgår att varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har, enligt 4 kap. 1 § SoL, rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Ett ärende ska, enligt 9 § förvaltningslagen (2017:900), FL, handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Om beslutet i ett ärende har stor inverkan på den enskildes personliga eller ekonomiska förhållanden har den enskilde normalt anledning att ställa höga krav på snabbhet vid handläggningen. Det gäller t.ex. när den enskilde är beroende av ett beslut om ekonomiskt stöd från det allmänna för sin försörjning.

Att behöva vänta lång tid på ett myndighetsbeslut som gäller en sådan fråga kan skapa både otrygghet och personligt lidande för den enskilde och i vissa fall även få till följd att den enskilde drabbas av ekonomisk förlust (prop. 2016/17:180 s. 106 f.).

Det ligger i sakens natur att ett ärende om ekonomiskt bistånd är av stor betydelse för den enskilde. Det är därför angeläget att nämndens handläggning av sådana ärenden sker enkelt, snabbt och kostnadseffektivt i enlighet med bestämmelserna i FL (se bl.a. JO:s beslut den 16 december 2020, dnr 7837-2019).

En avhysning kan få stora konsekvenser för den enskilde. Det leder ofta till att den som drabbas blir hemlös och det kan vara mycket svårt att komma in på bostadsmarknaden igen. Att bli avhyst orsakar också ett stort personligt lidande. Socialtjänsten har en viktig roll när det gäller att förebygga avhysningar från bostäder. När socialtjänsten får en underrättelse från hyresvärderna om uppsägning på grund av obetald hyra är det därför viktigt att socialtjänsten agerar snabbt. Ett ärende som rör ekonomiskt bistånd till hyresskulder inför en förestående avhysning måste handläggas med stor skyndsamhet och socialnämnden bör vidta alla åtgärder som behövs för att ett beslut i frågan ska kunna fattas medan det fortfarande är möjligt för den enskilde att bo kvar.

Handläggningen av ärendet om hyresskulder var långsam och bidrog inte till att avhysningen kunde undvikas

Handläggningstiden i AA:s och BB:s ärende om bistånd till hyresskulder uppgick till nästan fem månader. Det är inte acceptabelt att tiden blev så lång. Nämnden har under handläggningen brustit på flera sätt.

Den inledande handläggningen

Av utredningen framgår att AA och BB tog kontakt med socialförvaltningen den 6 juli 2021 eftersom de låg efter med hyran och befarade att de skulle förlora sin bostad. Samma dag skickade förvaltningen en skrivelse till AA med ansökningshandlingar och en lista på andra handlingar som han behövde skicka in för att ärendet skulle kunna handläggas. Av skrivelsen framgick att alla handlingar behövde komma in senast den 6 augusti 2021 och att ärendet skulle börja handläggas tidigast den 10 augusti. I skrivelsen underströk förvaltningen också att det inte fanns möjlighet att påbörja utredningen tidigare än så.

Eftersom ett ärende om ekonomiskt bistånd ska handläggas skyndsamt är det inte acceptabelt att handläggningen av ett sådant ärende påbörjas först mer än en månad efter att den enskilde kontaktat förvaltningen. Att AA och BB vände sig till förvaltningen under semesterperioden är naturligtvis inte en godtagbar anledning till att handläggningen av deras ärende fördröjdes, särskilt som deras ansökan avsåg bistånd till hyresskulder. Formuleringen om att utredningen inte kunde påbörjas tidigare än det angivna datumet var även problematisk i och med att den indikerade att inte ens akuta ärenden skulle hanteras under den

perioden. En förvaltning måste ha förmåga att kunna handlägga brådskande ärenden snabbt.

Handläggningen fram till att återvinningsfristen löpte ut

Jag kan konstatera att handläggningen av ärendet inte heller efter att den hade påbörjats var tillräckligt aktiv och skyndsam för att kunna undvika en situation då paret riskerade att bli avhyst.

AA och BB lämnade in ett flertal handlingar till förvaltningen under augusti 2021. Den 26 augusti 2021 hade en handläggare telefonkontakt med BB som uppgav att hyresskulderna måste betalas inom tre veckor för att de inte skulle bli avhysta (den s.k. återvinningsfristen). Handläggaren uppgav att hon skulle kontakta hyresvärderna för att få en specifikation över obetalda hyror. En sådan kontakt togs den 2 september. Handläggaren fick då information om att AA och BB skulle få bo kvar om hyresskulderna betalades inom två veckor, dvs. senast den 16 september. Först nästan en vecka senare, den 8 september, kontaktade handläggaren AA och BB och informerade dem om hyresvärdens besked samt bokade in ett möte som dock inte skulle äga rum förrän fem dagar senare, den 13 september. Av en journalanteckning från det mötet framgår att syftet med det var att hjälpa paret att skriva ut olika underlag som hade begärts in. Ett antal handlingar lämnades också in under mötet.

Två dagar efter mötet, dvs. onsdagen den 15 september, ringde handläggaren och informerade AA och BB om vilka handlingar som då fortfarande saknades, bl.a. underlag som gällde två kontokort. Paret fick information om att handlingarna kunde lämnas in senast måndagen den 20 september, vilket alltså var fyra dagar efter det att återvinningsfristen skulle löpa ut. Under samtalet med handläggaren uppgav BB att hon och AA var oroliga för att bli vräkta och frågade om handläggaren hade stoppat avhysningen. Handläggaren uppgav att denne inte kunde stoppa avhysningen utan behövde utreda och fatta beslut. Handläggaren upplyste också om att paret kunde få ett beslut först någon gång under den påföljande veckan, men att det berodde på om handläggaren då hade fått in samtliga handlingar som saknades.

Av journalanteckningarna i ärendet framstår det som att nämnden har förhållit sig alltför passiv inför hotet om avhysning, vilket inte är acceptabelt. Det är exempelvis anmärkningsvärt att mötet med AA och BB inte bokades in snabbare, att det tog två dagar att ta ställning till om det underlag som lämnades in under mötet den 13 september 2021 var relevant och tillräckligt, och att paret gavs en kompletteringstid som löpte ut flera dagar efter det att återvinningsfristen skulle löpa ut. Den information som BB fick den 15 september 2021 indikerar inte heller att nämnden hade för avsikt att försöka fatta ett beslut i frågan om bistånd till hyresskulderna medan det fortfarande fanns en möjlighet för paret att behålla sin bostad.

Handläggningen efter att återvinningsfristen hade löpt ut

AA och BB lämnade in handlingar den 17 september 2021. Den 21 september fick BB information om att en ny handläggare hade tagit över ärendet fr.o.m. den 17 september. BB uttryckte oro för skulderna och uppgav att läget var ganska akut. Den tidigare handläggaren uppgav då att den nya handläggaren skulle göra så gott hon kunde utifrån sin arbetssituation. Samma dag informerades BB om att den nya handläggaren behövde kontrollera uppgifterna om hyresskulderna med den tidigare handläggaren. Först den 27 september, dvs. elva dagar efter att återvinningsfristen löpt ut, kontaktade den nya handläggaren hyresvärden och frågade om paret fick bo kvar om hyresskulderna reglerades omgående. Hyresvärden uppgav att de inte skulle få bo kvar eftersom återvinningsfristen hade löpt ut den 16 september.

Även efter handläggaryttet var handläggningen påfallande passiv. Ett kommuniceringsbrev om att nämnden övervägde att avslå ansökan om bistånd till hyresskulder skickades ut den 20 oktober 2021, dvs. nästan en månad efter den senaste kontakten med hyresvärden. Därefter dröjde det ytterligare över en månad innan nämnden den 3 december beslutade att avslå ansökan. I beslutet angavs bl.a. att det vid kontakt med hyresvärden den 27 september framkommit att en reglering av skulderna inte skulle innebära att paret kunde återvinna sitt hyreskontrakt och att bistånd till hyresskulderna därför inte borde beviljas.

Gemensam handläggning

Som angetts ansökte AA och BB även om löpande ekonomiskt bistånd för bl.a. augusti till november 2021. Dessa ärenden handlades parallellt med ärendet om bistånd till hyresskulderna. Nämnden fattade beslut om bistånd för dessa månader samma dag som den beslutade i fråga om bistånd till hyresskulder, dvs. den 3 december 2021.

Nämnden bekräftar i sitt remissvar att handläggningen drog ut på tiden och uppger att det berodde på att begärda handlingar inte lämnades in eller att de kom in sent. Av remissvaret framgår dock att de handlingar som hade begärts i utredningen om hyresskulderna lämnades in under september. Utredningen i denna del måste därför ha kunnat färdigställas en kort tid efter att detta skedde. Trots det anger socialnämnden att beslutsunderlaget inte blev komplett förrän i december samma år och att något beslut om hyresskulderna inte kunde fattas dessförinnan. Jag kan inte uppfatta remissvaret på något annat sätt än att utredningen avseende frågan om hyresskulderna färdigställdes i september, men att nämnden trots det valde att avvakta med ett beslut till dess utredningen var komplett i samtliga de ärenden om bistånd som gällde AA och BB. Frågan om paret kunde beviljas bistånd till hyresskulder tycks dock inte ha varit beroende av vilken bedömning som nämnden gjorde i de övriga biståndsärendena. Jag har därför svårt att förstå varför nämnden behövde vänta in handlingar som rörde de övriga ärendena som AA och BB hade innan den fattade beslut i ärendet om hyresskulder.

Övervägande enligt 4 kap. 2 § SoL

Jag noterar också att det inte framgår av handlingarna i ärendet om nämnden alls övervägde att bevilja AA och BB ekonomisk hjälp enligt 4 kap. 2 § SoL. Enligt den bestämmelsen kan socialnämnden nämligen betala ut sådan hjälp till en enskild utan att det finns någon rätt till bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL. Ett sådant övervägande hade i den situation som AA och BB befann sig i varit lämpligt att göra när utredningen om parets ekonomiska situation drog ut på tiden.

Informationen i överklagandehänvisningarna var missvisande

I överklagandehänvisningarna i de beslut som fattades den 3 december 2021 anges att ett överklagande ska vara egenhändigt undertecknat. Det anges också att överklagandet kommer att skickas till förvaltningsrätten om beslutet vid omprövning inte ändras så som den enskilde begär.

Av 43 § FL framgår att ett överklagande av ett beslut ska göras skriftligen. Det finns dock inget krav på att överklagandet ska skrivas under med den enskildes namnteckning. Vidare följer det av 46 § FL att beslutsmyndigheten alltid ska överlämna ett överklagande till domstol, oavsett om myndigheten har ändrat beslutet.

Den information som nämnden lämnade i överklagandehänvisningarna var alltså missvisande. Jag utgår från att nämnden ser över de överklagandehänvisningar som används av myndigheten.

Socialnämnden får allvarlig kritik

Jag är mycket kritisk till det som har kommit fram i ärendet och kan konstatera att den långsamma och felaktiga hanteringen sannolikt har haft en stor negativ påverkan både ekonomiskt och socialt för AA och BB. Det är oroande att nämnden inte ens efter att JO remitterat ärendet till myndigheten tycks ha uppmärksammat bristerna, utan i stället anser att orsakerna till den långsamma handläggningen legat utanför myndighetens kontroll. Socialnämnden i Södertälje kommun förtjänar allvarlig kritik för den bristande handläggningen av ärendet.

Övrigt

Det som AA har anfört i övrigt ger inte anledning till någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Slutligen vill jag upplysningsvis nämna att JO inte är behörig att pröva frågor om skadestånd.

Ärendet avslutas.