

2015-10-23

Avdelningen för utbildning och arbetsmarknad
Stina Björk

Motion 3 - Om en nationell kvot rörande antal klienter per handläggare

Beslut

Styrelsen föreslår kongressen besluta

att avslå motion 3 En nationell kvot rörande antal klienter per handläggare.

Motionen

Michael Rosenberg (SD), Skåne län, har i motion 3 yrkat **att** Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) fastställer en hållbar nationell kvot om antal klienter per handläggare, **att** SKL översänder motion till kommunerna för utlåtande samt **att** SKL utfärdar tydliga regelverk för att motverka förtidshandläggning inför semestertider samt eftersläpning vid semester eller sjukdom.

Styrelsen

Styrelsen instämmer med motionären att arbetsbelastningen för handläggare inom socialtjänsten kan vara stor. Detta kan bl.a. innebära hög personalomsättning, att personal upplever stress, att rutiner och kontrollfunktioner inte används optimalt och lång väntetid för enskilda individer.

Styrelsen vill framhålla att det inte är möjligt att fastställa en nationell kvot på antal klienter per handläggare. Varje person som söker kontakt med socialtjänsten har individuella behov av stöd och hjälp. Socialtjänstens uppgift är att förstärka och komplettera individens egna resurser så att personen kan leva ett självständigt liv. Att mäta arbetstyngd i ärenden ger därför en bättre överblick över arbetsbelastning än en beräkning av antal ärenden per handläggare. SKL arbetar med att stödja kommuner inom sociala barn- och ungdomsvården att testa och utvärdera ett instrument som mäter ärendets arbetstyngd. Exempel på ett sådant instrument är framtaget i Göteborgs kommun och under 2015 sprids verktyget till fler kommuner. Instrumentet skulle kunna anpassas till andra områden som exempelvis ekonomiskt bistånd.

En av SKL:s främsta uppgifter är att stödja kommuner och landsting att vara attraktiva arbetsgivare. Medarbetarna utgör grunden i en verksamhet och det är viktigt att arbeta för att skapa och bibehålla en god arbetsmiljö. SKL har under de senaste åren arbetat med flera satsningar för att stödja medlemmarna - dels Sveriges Viktigaste jobb med inriktning på framtida kompetensförsörjning, dels Leda för Resultat – ett utvecklingsprogram för ledningsgrupper och stödfunktioner i socialtjänsten där 127 kommuner deltagit. Programmets syfte är att öka kompetensen att leda och styra verksamheter så att det blir konkreta förbättringar för klienter och brukare och en god arbetsmiljö för medarbetarna.

SKL har, i samarbete med CSN, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen m.fl. utvecklat en elektronisk bistjänst (SSBTEK) som möjliggör en effektiv och rättssäker överföring av uppgifter. Tjänsten underlättar biståndshandläggning och ger socialtjänstpersonalen mer tid för rådgivning och stöd. I juni 2015 var drygt hälften av kommunerna anslutna till den elektroniska tjänsten.

I kommun-och landstingsdatabasen, Kolada, redovisas bl.a. socialtjänstens bemanning, andel överklagade beslut och väntetid vid nybesök. Sammanställningar visar att det finns stora variationer mellan kommunerna. Förbundet kommer fortsättningsvis följa utvecklingen och anpassa stödet utifrån enskilda kommuners behov. Varje kommun bestämmer själv över sin arbetsorganisation och arbetsfördelning inom ramen för lagstiftning. Att utfärda nationella regelverk gällande handläggning är således inte förenligt med förbundets uppdrag.

En nationell kvot rörande antal klienter per handläggare

Vid flera kommuner är belastningen inom socialförvaltning mycket stor. Samma sak gäller arbetsförmedlare.

Vid samtal framkommer det att varje kommun sätter sina egna gränser på antal ärenden en och samma personal skall ta hand om. I vissa fall kan en och samma handläggare ha upp åt 90 öppna ärenden på samma gång och i varje ärende kan det ingå allt från en personshushåll till flerbarnsfamiljer. Det är många gånger dessa handläggare gör ett fullgott arbete men många gånger kräver arbetsbördan att handläggare inte hinner gå igenom sina ärenden och betalar då ut felaktiga bidrag. Många klienter får felaktigt avslag beroende på denna stressfaktor hos handläggare.

Utöver dessa faktorer kommer telefontider där handläggare skall vara tillgänglig för sina klienter. Många samtal handlar om att få besked om beslut eller frågor rörande ansökan. Flertalet förvaltningar har inte personal som tar dessa samtal och stressbördan ökar än mer på handläggaren.

I England har förvaltningar personal som tar informationssamtalen där telefonpersonalen har tillgång till akter och information. Dessa kan då svara på alla frågor som berör klienterna samt bokar möten med handläggaren. Handläggaren har då en arbetsuppgift mindre och kan på ett bättre vis handlägga ärenden. Det öppnar upp möjligheten att anställa socionomer med ingen eller liten erfarenhet att skaffa sig arbetslivserfarenhet.

Flera socionomer har i sin kontakt med SSR(Akademikerförbundet) fått lite gehör för detta problem. Samma svar får de hos socialchefer och avdelningschefer.

För att minska antalet utbrända socionomer, minska antalet felutbetalningar och antalet överklagade beslut bör SKL se ta fram en norm som socialförvaltningar och arbetsförmedlingar skall förhålla sig till gällande antal klienter per handläggare.

Underlag för detta kan hämtas vid enskilda förvaltningar rörande personalomsättning, antal överklagade beslut och antal sjukdagar samt antal beslut som omprövas internt. Dessutom bör SKL få information angående problemet att handläggare tvingas handlägga ärenden utan underlag i förtid inför semestertider. I många fall använder sig en förvaltning av en eller två vikarier för att täcka 4-6 handläggares poster. Detta medför stora högar med ansökningar då ordinarie handläggare återkommer till sitt arbete efter semester eller sjukdom. Det blir då ingen viloperiod att ta semester eller vara sjuk utan en stressfaktor för handläggaren.

Det bör tydliggöras att det rör sig om en kvot gällande enskilda personer och inte ärenden där flera personer kan ingå.

Med anledning av ovanstående föreslår Sverigedemokraterna
att SKL fastställer en hållbar nationell kvot om antal klienter per handläggare.

att SKL översänder motion till Kommunerna för utlåtande.

att SKL utfärdar tydliga regelverk för att motverka förtidshandläggning inför
semestertider samt eftersläpning vid semester eller sjukdom.

Michael Rosenberg (SD), ombud för Skåne län