

SER har den 1 april 2025 funnits i 10 år. Det vill vi fira och samtidigt passa på att samla ihop våra erfarenheter i en skrift. Den text du har i din hand beskriver en pi-onjärverksamhet vars mål är att fattiga människor får sina sociala och ekonomiska rättigheter tillgodosedda.

SER De första 10 åren



De första 10 åren

ISBN 978-91-531-3927-0





De första tio åren

© Pia Kjellbom & Pia Redlund

Foto: Pixabay

Formgivning: Författarna

Tryckt hos: Författares Bokmaskin, Stockholm 2025

ISBN: 978-91-531-3927-0

Förord

SER har den 1 april 2025 funnits i 10 år. Det vill vi fira och passa på att samla ihop våra erfarenheter i en skrift. Skälen till att vi skriver om SER är dock flera. För det första vill vi beskriva en pionjärverksamhet som har vuxit fram utifrån en brist, för fattiga människor i välfärdssamhället, som hindrar dem från att ta del av sina demokratiskt beslutade rättigheter. För det andra vill vi visa på ett arbetssätt för att jämna ut den orättvisa rättvisan i rättsprocessen när det gäller mål enligt socialtjänstlagen¹ eller socialförsäkringsbalken². För det tredje vill vi inspirera socionomstudenter och verksamma socialarbetare att se juridiken som ett betydelsefullt verktyg i det sociala arbetet för att bistå människor. För det fjärde vill vi bidra till socialtjänstens kunskapsutveckling beträffande människor som lever i socialt och ekonomiskt svåra omständigheter. Slutligen vill vi uppmärksamma och argumentera för att tillgång till oberoende rättsligt stöd för målgruppen fattiga personer ska vara ett offentligt finansierat åtagande och inte som nu vila på ideella krafter, vilket är både rättsosäkert och orättvist.

¹ SFS 2001:453.

² SFS 2010:110.

Författarpresentationer

Pia Redlund, Ordförande i SER. Socionom och frilansande föreläsare på bland annat socionomutbildningarna på Stockholms universitet, Södertörns högskola, Marie Cederschiölds högskola, Linköpings Universitet, Malmö Universitet, Stadsmissionens yrkeshögskola för socialpedagoger. Utbildare och handledare till verksamma och socialt engagerade inom civilsamhället. Pia har tidigare under 30 år arbetat som verksamhetsutvecklare och chef på Sociala Missionen.

Pia Kjellbom, Ordförande i SER. Socionom och PhD i socialt arbete. Tidigare lektor på socionomprogrammet vid Stockholms universitet. Numera lektor i Velfärdsrätt på socionomprogrammet vid Linköpings universitet (campus Norrköping). Vikarie på Socialjouren Södertörn och senare också på socialjouren Sydost sedan 18 år.

Innehåll

Förord.....	5
Författarpresentationer	6
Innehåll.....	7
Landskapet	11
Socialtjänstlagen	11
Processen i domstol.....	14
Bakgrunden till SER	19
Att upptäcka ett behov och en orättvisa	19
Pia Redlund (ordförande i SER) har ordet	19
Pia Kjellbom (ordförande i SER) har ordet	22
Förberedelsearbetet	24
Inspirationskällor	24
Centrala utgångspunkter för SER som organisation	26
Bildandet av SER	31
Val av rådgivningsplats.....	31
Rekrytering av Rådgivare	33
Rådgivningens innehåll.....	35
SER-metoden	37
Elva grundprinciper för rådgivningen.....	37
Rådgivningen i Rågsved 2015–2020	43
Drop-in-rådgivning	43
Trevande start.....	44

Hur blev det?	45
Rådgivningen i siffror 2015–2020	45
Sen kom Covid 19	51
Rådgivning via mail och telefon	51
Hur blev det 2020–2025	53
Rådgivningen i siffror 2020–2024/25	53
För- och nackdelar med de två typerna av rådgivning	59
Några exempel på konkreta resultat av SER- rådgivningen	61
Familj med tre barn	62
Johan – utan hjälp från socialtjänsten	64
Mona och återkrav från Försäkringskassan	67
Överraskningar i rådgivningen	69
Bredd i frågorna	69
Integritet eller öppenhet	70
Second opinion	70
Dilemman visavi olika kategorier av Rådsökande	71
Flera Rådsökande från samma hushåll – men olika frågor	71
Oklarheter kring om Rådsökande och hjälpare vill samma sak	72
Rådsökande vill inte ta till sig innehållet i rådgivningen – men vill ha fortsatt hjälp och far illa	72
Rådgivarnas erfarenheter av rådgivningen	74
Informationsbenet	76

Påverkan och opinionsbildning.....	77
Framtiden	80
Personlig rådgivning	80
Ombudsverksamhet.....	80
Utökat upptagningsområde för mail/ telefonrådgivning	81
SER i övriga landet	81
Slutord.....	83
Referenser	84
Övrig info om SER	87
Bilaga 1 – SER’s stadgar.....	87
Bilaga 2 – Styrelser 2015–2025	92
Bilaga 3 Rådgivare i SER 2015–2025 i tidsordning, m.m.....	93
Bilaga 4 – Skrivet om SER	95
Kontakt med SER.....	95

Landskapet

Innan vi berättar om SER vill vi inleda med en kort historisk tillbakablick över hur ansvaret för fattiga och ekonomiskt sårbara människor har hanterats ur ett rättsligt perspektiv i Sverige. Därefter beskrivs den nuvarande rättsliga kontexten som SER verkar inom följt av en beskrivning av SER som organisation och rådgivningsverksamhet.

Socialtjänstlagen

Fattigvården i Sverige har sitt ursprung i medeltiden och staten har genom århundradena ansetts ha ett ansvar för undersåtarnas existens i nödsituationer.³ Detta har reglerats på olika sätt. För drygt 40 år sedan trädde den första socialtjänstlagen i kraft.⁴ I lagens portalparagraf slogs fast att socialtjänsten, på demokratins och solidaritetens grund, ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Ett flertal ändringar gjordes därefter i lagen, och efter en översyn trädde en ny socialtjänstlag i kraft den 1 januari 2002.⁵ Lagen har därefter återigen ändrats ett flertal gånger och nya bestämmelser har tillkommit. En omfattande översyn av lagen har genomförts i närtid.⁶ I juli 2025 planeras att ytterligare en ny

³ Prop 1979/80:1 s.88.

⁴ SFS 1980:620; Prop 1979/80:1.

⁵ Prop 2000/01:80.

⁶ SOU 2018:32; SOU 2020:47.

socialtjänstlag ska träda i kraft.⁷ I direktiven till översynen framgår att frågor om försörjningsstöd ska lämnas utanför uppdraget.⁸ Betoningen av tillit mellan myndigheter och enskilda och ett förebyggande socialt arbete i den nya lagen kan dock vara av betydelse även för dem som är i behov av ekonomisk hjälp från samhället.⁹ Därutöver presenterades en offentlig utredning i februari 2025 med förslag på ett flertal förändringar av rätten till ekonomiskt bistånd som föreslås träda i kraft i januari 2027.¹⁰ I SOU:n presenteras bland annat förslag på ett bidragstak och en begränsning av riksnormen.

Socialtjänstlagen har genom åren beskrivits som det svenska samhällets yttersta skyddsnät och principen om helhetssyn ligger, trots lagändringar, alltså fast. Ursprungligen ansågs socialtjänstlagen vara en uppgörelse med symtomtänkande och den funktionella uppdelning som tidigare präglat socialvården. I praktiken har emellertid socialtjänsten fortsatt utmärkts av en uppdelning i olika enheter som exempelvis ekonomiskt bistånd, barnenheter och missbruksvård med ibland vattentäta skott mellan sig.

Det är idag svårt att både få och behålla ett försörjningsstöd över tid. Trösklarna är höga med ibland omfattande administrativa krav på den sökande. Ursprungligen var försörjningsstödet tänkt som en kortvarig och tillfällig insats men, allt fler människor har visat sig vara i behov av bistånd under ibland ganska lång tid.¹¹

⁷ Prop. 2024/25:89.

⁸ Dir. 2017:39.

⁹ Prop. 2024/25:89.

¹⁰ SOU 2025:15

¹¹ SOU 2025:15.

För den som är i behov av stöd under flera månader är varje månadsskifte en pärs. Då ska en värdering av hur den sökande betett sig under innevarande månad göras. Om inte alla krav är uppfyllda kan helt avslag, även till barn, meddelas på ibland tveksamma rättsliga grunder. Den som har försörjningsstöd lever därför hela tiden under hot om att förlora sin bostad och att inte ha mat att ställa på bordet till familjen.

Ekonomiskt bistånd ska, enligt socialtjänstlagen, säkerställa kommuninvånarens grundläggande behov av mat, boende, medicin, tandvård, etcetera. Biståndet syftar till att en ”skälig levnadsnivå” för enskilda uppnås och att möjligheterna att leva ett självständigt liv stärks. Bistånd med stöd av socialtjänstlagen är och har alltid varit utformat som en rättighet och den som uppfyller vissa kriterier har alltså rätt till stöd från sin kommun. Domstolspraxis har haft en betydelsefull roll för att formulera vilka krav som kan ställas på den som ansöker om bistånd med stöd av lagen. Via domstolspraxis har rätten till bistånd successivt skärpts och blivit alltmer restriktivt.¹² Genom domstolspraxis och sedermera kodifierande lagtext har exempelvis det så kallade arbetskravet sedan länge varit etablerat liksom planerings- och familjeförsörjningskravet. Det sistnämnda kravet omfattar även sammanboende som enligt domstolspraxis har ett försörjningsansvar för varandra,¹³ trots att en sådan skyldighet saknas i sambolagen.¹⁴ Familjeförsörjningskravet innebär vidare att bistånd kan avslås för en hel familj,

¹² Johansson m.fl. 2025; Bergmark & Stranz, 2022.

¹³ RÅ 1995 ref 48.

¹⁴ SFS 2003:376.

inklusive barnen, med hänvisning till att en vuxen i familjen inte uppfyllt de krav som ställs.¹⁵ Skäl för denna ordning är bland annat att man inom ekonomiskt bistånd, till skillnad från alla andra enheter, inte gör individuella bedömningar utan utgår från ett hushållsbegrepp.

Enligt statistik från Socialstyrelsen har andelen biståndsmottagare, med några få undantag,¹⁶ successivt minskat sedan år 1997. År 2024 var åttonde året i rad som andelen biståndsmottagare i befolkningen sjönk. Minskningen av biståndsmottagande återspeglar emellertid inte nödvändigtvis ett minskat *behov* av ekonomiskt bistånd i befolkningen. Ställt mot en successiv ökning av andelen avslag under samma tidsperiod kan ett minskat behov problematiseras.¹⁷ Det minskade mottagandet kan ha en mängd andra förklaringar än minskat behov såsom, förändrad lagtolkning, etc. Tidigare forskning visar på en stor variation i bedömningarna av ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten och en ökad restriktivitet över tid.¹⁸

Processen i domstol

Ett avslag på en ansökan om ekonomiskt bistånd kan överklagas till förvaltningsdomstol där enskilda och socialnämnden, som tidigare förväntats samarbeta med den sökande, nu blir motparter. De allra flesta som får avslag överklagar inte sitt beslut. Johansson m.fl. (2025) har visat att i medeltal endast två procent av alla avslag i Stockholms stad överklagas årligen. Genom en studie av

¹⁵ RÅ 1995 ref 79; se även ett flertal kammarrättsavgöranden.

¹⁶ År 2009 till 2011 (Socialstyrelsen 2024).

¹⁷ Jfr Johansson m.fl. 2025.

¹⁸ Bergmark & Stranz, 2022.

mål i alla förvaltningsrätter under en 10-årsperiod har forskarna vidare visat att endast tre procent av de biståndssökande får bifall i förvaltningsdomstolarna. Möjligheten att få bifall vid ett överklagande till kammarrätten ökar men å andra sidan krävs prövningstillstånd till kammarrätten som tar upp förhållandevis få mål årligen.

Rätten till en rättvis rättegång är grundläggande i det svenska rättssystemet¹⁹ och innebär att en part inte får gynnas på bekostnad av en annan part.²⁰ Att så få enskilda får bifall i domstol gör emellertid att det kan ifrågasättas om rättegången i mål om ekonomiskt bistånd är rättvis. I en klassisk text från 1974 menar Marc Galanter att en part i en domstolsprocess kan vara ett "resursstarkt subjekt" som exempelvis myndigheter och stora företag, eller ett "resurssvagt subjekt" som privatpersoner eller mindre företag.²¹ Resursstarka subjekt har nästan alltid ett stort antal strukturella fördelar i en rättsprocess och empiriska studier har visat att resursstarka oftare vinner mål i domstol.²²

Enligt Galanter kan parterna i en domstolsprocess vidare delas in i de som sällan går till domstol, så kallade sällanaktörer, och återkommande spelare, så kallade vaneaktörer, som är inblandade i en rad liknande domstolstvister över tid. Vaneaktörer har ett flertal processfördelar i förhållande till sällanaktörer som bland annat härrör från större resurser i form av *erfarenhet, kunskap, ekonomi*.

¹⁹ Se regeringsformen 1 kap. 1 § 12, Europakonventionen artikel 6 och EU-stadgan artikel 47.

²⁰ Friis & Åström 2017.

²¹ Galanter (1974).

²² Wejedal (2022).

Som part, i ett mål om ekonomiskt bistånd i förvaltningsdomstolarna, kan Socialnämnden betecknas som en vaneaktör. Myndigheten har genom åren ofta varit inblandad i en rad domstolstvister av olika slag, inte bara när det gäller ekonomiskt bistånd.²³ Lärdomar från tidigare processer bygger upp en så kallad *erfarenhets- och kunskapsbank* som kan ge fördelar i en process mot en part som saknar denna erfarenhet. Med hänvisning till vaneaktörers erfarenhets- och kunskapsbank är insatserna för socialnämnden i ett mål om ekonomiskt bistånd relativt låga då man, så att säga, inte behöver uppfinna hjulet på nytt. Sällanaktörer, å andra sidan, saknar vanligen socialnämndens erfarenhets- och kunskapsbank och som ett resultat blir insatserna i både tid, engagemang och eventuellt pengar mycket högre för en sådan part.²⁴ Socialnämnden har vidare, utöver samlad erfarenhet, tillgång till juridisk expertis i form av kommunjurister och socio-nomer med utbildning inom socialrätt. I mål om ekonomiskt bistånd saknar sällanaktörer rätt till ombud.²⁵ Det hör också till sakens natur, när det gäller ekonomiskt bistånd, att de som överklagar sällan har ekonomiska medel att bekosta ombud. Att parter som har ombud har en fördel i domstol har konstaterats i internationell och nationell forskning sedan lång tid tillbaka.²⁶

Inom det svenska rättssystemet finns en medvetenhet om resursskillnaden mellan parterna i förvaltningsdomstolarna. För att balansera ut resursskillnaden har domstolens utredningsskyldighet lyfts fram som särskilt viktigt i

²³ Johansson m.fl. 2025.

²⁴ a.a.

²⁵ a.a.

²⁶ Galanter (1974); Lorentzon, Holm & Wejedal (2022).

de fall där resursskillnaden är stor.²⁷ Johansson m.fl. (2025) har dock visat att domstolarna, när det gäller ekonomiskt bistånd, mycket sällan använder de redskap som står till buds för att utjämna resursskillnader och skapa rättvisa i processen.

Galanter (1974) ger ett flertal exempel på hur sällanaktörer kan välja att hantera de fördelar en vaneaktör har i en process. Inledningsvis kan en sällanaktör (1) helt enkelt avstå från att försöka få sin sak prövad i domstol eller (2) dra sig ur en tidigare påbörjad process eller (3) vända sig till civilsamhället för att få hjälp med det frågan gäller. Stadsmissionen har i en rapport från år 2021 visat att enskilda inte bara låter bli att vända sig till domstol utan också avstår från att ansöka om bistånd från socialnämnden. Av dem som vänder sig till Stadsmissionen beskrivs 11 procent som så kallat ”ohjälpta”. Det är personer som troligen skulle ha rätt till bistånd om de ansökte men som av någon anledning avstår från att göra det.²⁸ En anledning till att avstå från att ansöka om ekonomiskt bistånd kan vara att trösklarna in till myndigheten är så höga. Föreningen Equal beskriver i en rapport att det, även vid förstagångsansökningar, ställs långtgående krav som är svåra att uppfylla för människor i kris. För den som inte klarar av att uppfylla de formella kraven kan konsekvenserna ibland bli allvarliga som exempelvis hemlöshet. Equal visar att kommunerna kan ställa krav på upp till ett 40-tal olika dokument vid en första-

²⁷ RÅ 2006 ref. 46.

²⁸ Stadsmissionen (2021).

gångsansökan. Ibland ställs också krav på så kallad negativ bevisning exempelvis intyg från banker på att den sökande *inte* är kund hos dem.²⁹

På ett mer övergripande plan saknas därutöver intresseorganisationer som driver rättsliga frågor om fattigdom och ekonomisk sårbarhet med fokus på enskilda fall.³⁰

I ovan beskrivna landskap är SER's roll, att arbeta med att jämna ut resursskillnader mellan myndigheter och enskilda. SER granskar myndighetsbeslut/krav och hjälper vid behov till med att skriva ansökningar till socialtjänsten och överklaganden till domstol. Vi inom SER menar att socialtjänstlagen, så som den är skriven, egentligen är en bra lag. Den skulle, om den tolkades enligt sina intentioner, verkligen kunna leda till ett tryggt och mer jämlikt samhälle. Så länge, så inte är fallet, arbetar vi i SER för att upprätthålla andan i socialtjänstlagen genom att balansera ut resursskillnader i myndighetsprocessen.

²⁹ Equal (2022).

³⁰ Se dock Centrum för rättvisa som också driver frågan om rätt till ombud i den förvaltningsrättsliga processen.

Bakgrunden till SER

SER har två initiativtagare och tillika ordföranden³¹; Pia Redlund och Pia Kjellbom. Avsnittet inleds med att ordförandena beskriver den mer personliga bakgrunden till SER:s tillkomst.

Att upptäcka ett behov och en orättvisa

Pia Redlund (ordförande i SER) har ordet

Jag har i hela mitt yrkesverksamma liv som socionom arbetat inom ideell sektor. Hur det blev så handlar om slump och tillfälligheter som så ofta i livet. I utbildningen till socionom i början av 1980-talet marinerades jag i den då nya socialtjänstlagens syn och perspektiv på socialt arbete som den formulerades i sin målparagraf:

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 grupperns egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

³¹ SER har valt att ha ett delat ordförandeskap. Se SER's stadgar sid 93 i denna skrift § 4.10

Erfarenheterna från min andra praktiktermin i dåvarande Västberlin gjorde outplånliga intryck. Jag fick uppleva hur socialarbetare inom civilsamhället, ofta kreativt och okonventionellt, arbetade för och tillsammans med sina målgrupper. Det var också vanligt att man arbetade tillsammans med kulturarbetare och jurister. Så ville jag också arbeta som socionom och sökte mig till ideell sektor. Även i Sverige inspirerades jag av engagemanget, kreativiteten och lusten som jag mötte hos mina chefer och mina kollegor ³² på min, som det skulle bli, mångåriga arbetsplats Sociala Missionen. Utgångspunkten för all verksamhet och alla projekt var identifierade behov och idéer om vad som kunde göras för att bidra till att öka människors välbefinnande.

Under en period arbetade jag som kurator på organisationens rådgivningsbyrå. Många hjälpsökande kom för att ansöka om pengar till grundläggande behov som hyror, tandläkarräkningar, elräkningar och matpengar. Vi hade inledningsvis insamlade medel att fördela, men bara ca 80 000 kr. De räckte inte långt. Vi ägnade många timmar inom kollegiet åt att försöka komma fram till en prioriteringsordning. Vem skulle få del av pengarna? Barnfamiljer, hemlösa, först till kvarn...Det var frustrenderande. Året därpå fanns inga insamlade medel, men många som sökte hjälp. Jag började fråga dem som ansökte om pengar hur det kom sig att de inte fick hjälp från socialtjänsten? Många sa att de hade ansökt, men

³² Jag vill särskilt nämna två personer. Min första chef Bo Schylander som bejakade nya idéer och hade stor tilltro till sina medarbetare och Lena Rösell handläggare inom migrationsområdet som inspirerade mig att se juridikens möjligheter för att kunna hjälpa människor inom socialtjänstens område.

fått nej. Jag bad att få se deras avslagsbeslut och kontaktade socialtjänsten och undrade över hur det kom sig att människor inte fick hjälp? Ibland kunde oklarheter redas ut och människor blev beviljade ekonomiskt bistånd, men ganska ofta fick jag svaret att personen fick överklaga om hen tyckte att det var fel. Jag började hjälpa människor att överklaga och i de allra flesta fall så ändrades besluten antingen hos socialtjänsten eller i domstol. Det var förstås tillfredställande att genom kunskap om juridik kunna hjälpa människor att få sina grundläggande materiella behov tillgodosedda. Det var också tillfredställande att det inte skedde med hjälp av gåvor och insamlade medel utan genom att de fick del av sina rättigheter. Samtidigt blev jag uppmärksam på en orättvisa som jag inte varit medveten om. Människor har enligt svensk lagstiftning rätt till en skälig levnadsnivå. Ett diffust begrepp som ändå pekar på att människor inte bara har rätt att överleva utan rätt att leva hyfsat. Men, när socialtjänsten anser att personen inte har uppfyllt de krav som gäller för att ha rätt till hjälp, har de visserligen rätt att överklaga, men de har inte rätt till ett oberoende rättsligt stöd. Jag hade uppräckt ett glapp i välfärdssamhället som jag ville göra något åt.

I samband med att jag sökte kompetensutveckling³³ för mig och mina kollegor som hjälpte människor att överklaga, kom jag i kontakt med Pia Kjellbom. Vi förenades i en upprördhet över orättvisan i att människor med svag ekonomi/ fattiga har sämst förutsättningar att kunna ta till vara sin rätt och få grundläggande behov tillgodosedda. Vi var också överens om att socionomer borde

³³ Tack Astrid Schlytter, docent i rättssociologi som tipsade mig om Pia Kjellbom

vara den yrkesgrupp som är bäst lämpad att fungera som rådgivare när det gäller rättighetsbaserat arbete inom socialtjänstens område. Socionomer har i sin profession både kunskaper om att möta människor i kris och rättslig kunskap. I ett tidigt skede började vi se framför oss att vi ville starta en socionomdriven organisation

Pia Kjellbom (ordförande i SER) har ordet

Jag har under många år varit verksam som lärare och lektor inom socialrätt/välfärdsrätt på socionomprogrammet vid Stockholms universitet och sedermera vid Linköpings universitet (Campus Norrköping). När jag år 2007 påbörjade mitt avhandlingsarbete, som gick ut på att studera lagen i teori och praktik när människor riskerar att förlora sin bostad, insåg jag att jag aldrig själv fattat beslut med stöd av lag. För att råda bot på denna kunskapslucka tog jag kontakt med socialjourerna runt Stockholm. Jag fick napp på socialjouren Södertörn och har sedan 18 år tillbaka varit verksam där som vikarierande socialjournsarbetare. Är numera också vikarie på Sydostjouren och var under en period också verksam på Stockholmsjouren. Som lärare i välfärdsrätt och samtidigt praktiskt yrkesverksam socialarbetare har det ibland varit plågsamt att se glappet mellan lagen i teorin och dess praktiska tillämpning. Jag har fortfarande svårt att förstå och acceptera att det inte är tillräckligt, för den som är i nöd, att konsultera lagboken för att förstå vilka rättigheter som finns för behövande. I ”verkligheten” är många teoretiska rättigheter kringskurna av både formella och informella lagtolkningar som ibland helt urholkar socialtjänstlagens grundläggande syfte och anda. Glappet mellan teori och praktik gör att Sverige på ett

teoretiskt plan fortfarande kan beskriva sig som en välfärdsstat samtidigt som medborgare i praktiken ibland lever i stor nöd.

Beslutsfattande, med stöd av socialtjänstlagen, tenderar ibland att endast vara instrumentellt, dvs. administrativt med en strikt kontroll av vad den sökande har gjort/inte gjort med stöd av olika dokument. Det kan exempelvis handla om krav på att söka ett visst antal arbeten/bostäder, att en make/maka/partner/sambo/förälder ska försörja övriga familjen eller att vissa dokument presteras. Brister i något avseende kan leda till avslag. Detta sker trots socialtjänstlagens krav på *individuella* bedömningar och en *helhetssyn* som kräver ett mer kontextuellt förhållningssätt.³⁴ Ett kontextuellt förhållningssätt handlar om att också bedöma hur många arbeten som finns att söka på orten, vilka möjligheter den sökande faktiskt har att få ett nytt boende med anledning av bristande inkomster, betalningsanmärkningar med mera. Hit hör också en bedömning av om en make/maka/partner/sambo/förälder kan ta ett ansvar och faktiskt gör det eller att exempelvis id-handlingar saknas vilket betydligt försvårar möjligheten att prestera olika dokument.

Glappet mellan teori och praktik handlar därutöver om att de som är i behov av ekonomiskt bistånd i många fall saknar juridiska kunskaper, har språksvårigheter eller på andra sätt har svårt att uttrycka sig i skrift och saknar ekonomiska möjligheter att anlita juridisk expertis. I mål om ekonomiskt bistånd i domstolarna ställs dessa människor mot en myndighet med i sammanhanget stora

³⁴ Jfr Prop. 1979/80:1 s. 207 ff.

kunskapsresurser och ekonomiska möjligheter att anlita expertkunskap. Detta är rent ut sagt orättvist.

Mötet med Pia Redlund var befriande och ledde så småningom till att vi inte bara klagade över sakernas tillstånd utan gick från prat till handling. Jag är idag mycket stolt över att vi i SER, i sann socialarbetaranda, lyckats hjälpa ett förhållandevis stort antal människor att få tillgång till de rättigheter de har i välfärdsstaten Sverige.

Förberedelsearbetet

För att starta en verksamhet som är hållbar behövs tid att ordentligt tänka igenom vad en vill och vilka fallgropar som bör undvikas för att verksamheten ska fungera. Vi gav oss den tiden. Under ett års tid träffades vi, Pia Kjellbom och Pia Redlund, regelbundet för att diskutera hur vi ville göra. Diskussionerna handlade, bland mycket annat, om definition av målgruppen, rådgivningens innehåll, krav på rådgivarnas kompetens samt finansiering.

Inspirationskällor

I tankearbetet hade vi hjälp av ett antal inspirationskällor. På 1980-talet fanns i *Köpenhamn* något som kallades Informationsbutikken, föregångare till medborgarkontoren i Sverige. På Informationsbutikken kunde människor få kostnadsfri juridisk hjälp, vid problem med myndighetsbeslut. En annan inspirationskälla var grannskapshus/ grannskapsarbete i *Berlin*.³⁵ De var och är mö-

³⁵ <https://www.nachbarschaftshaus.de/> Här går att läsa hur grannskapshus fungerar idag i Berlin

tesplatser i stadsdelarna där olika initiativ från civilsamhället erbjuder juridisk hjälp, kulturella verksamheter och socialt arbete för och tillsammans med människor som bor i stadsdelen. Ett liknande försök men i offentlig regi i *Stockholm* var Tallkrogens hus ³⁶ som under några år fungerade som just en mötesplats för alla boende i stadsdelen, där också socialtjänsten bedrev sitt arbete. När det gäller rättslig hjälp till människor med dålig ekonomi/ fattiga har det i mer än 50 år funnits en verksamhet kallat Jussbus, i *Norge*. ³⁷ Jusbuss drivs av studenter i samverkan med forskare. Vidare kontaktade vi i ett tidigt skede två forskare från *England*; Suzy Braye och Michael Preston-Shoot. Båda har forskat om socionomers lagtillämpning och förhållande till lagstiftning.³⁸ Vi bjöd in Suzy och Michael som talare på en mindre konferens. Vi hade inspirerande samtal både under och efter konferensen, om socialarbetares förståelse för och användning av lag, samt fattigas möjligheter att på rättslig väg få grundläggande behov tillgodosedda.

När det gäller själva organisationsuppbyggnaden och kravprofilen för blivande Rådgivare inspirerades vi av *Gatujuristerna*, ett studentinitiativ från juridikstuderande hörande till Stockholms universitet.³⁹

Beträffande medlemskap och stadgar, har vi tagit intryck av den svenska delen av *Läkare utan gränser*.⁴⁰

³⁶ Åkerlund (1995).

³⁷ <https://foreninger.uio.no/jussbuss/>

³⁸ Braye, S & Preston-Shoot (2016).

³⁹ <https://www.gatujuristerna.com/>

⁴⁰ <https://lakareutangranser.se/vilka-vi-ar/lakare-utan-granser-i-sverige/foreningen>

Centrala utgångspunkter för SER som organisation

Vi diskuterades oss fram till ett antal grundläggande utgångspunkter som ska genomsyra organisationen. Dessa utgångspunkter är:

Att SER är en allmännyttig och ideell organisation.⁴¹

Att bedriva socialjuridisk rådgivning är ett ansvarsfullt åtagande relaterat till dem som behöver hjälp. Valet att starta en allmännyttig ideell, medlemsbaserad, demokratisk organisation kändes rätt. En allmännyttig ideell förening kräver tydlighet kring vad organisationen ska göra, vilket ger legitimitet åt verksamheten som bedrivs. För att starta en organisation krävs stadgar som reglerar hur organisationen ska fungera. Den demokratiska formen, att det är medlemmarna som bestämmer vad organisationen ska göra och vem som ska representera organisationen, innebär delaktighet och möjlighet till en dynamisk utveckling.

Att SER är partipolitiskt och religiöst obunden

SER står fri från partipolitiska eller religiösa bindningar. SER erbjuder rådgivning till Rådsökanden oavsett bakgrund eller tillhörighet.

⁴¹ Se: <https://forening.se/bilda/definition-av-ideell-forening/>

Att vägledande för SER är Socialtjänstlagens målparagraf samt FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna. Viktiga utgångspunkter för socialtjänstens arbete, enligt socialtjänstlagen, är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet samt att levnadsvillkoren i Sverige ska vara jämlika. I artikel 25 i FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna står att var och en har rätt till en levnadsstandard tillräcklig för den egna och familjens hälsa och välbefinnande, inklusive mat, kläder och bostad. Syftet med SER's rådgivning är att bidra till att ovanstående målsättningar kan uppfyllas

Att rådgivningen vänder sig till människor som lever i ekonomiskt svåra livssituationer

Svåra ekonomiska livssituationer är enligt SER's definition att leva på försörjningsstödsnivå eller lägre.⁴² Målgruppen är heterogen. Det är unga vuxna som har avbrutit sina studier och inte kommit ut på arbetsmarknaden, ensamstående föräldrar och deras barn, människor som levt kort tid i Sverige och inte hunnit etablera sig, människor med fysisk och psykisk ohälsa som av olika skäl inte har kvalificerat sig till sjukpenning eller sjukersättning, arbetslösa utan rätt till A-kassa, människor med missbruksproblematik, skuldsatta personer, äldre personer med svag ekonomi. Att ha brist på pengar innebär att det inte finns ekonomiska resurser att anlita juridisk expertis vid avslag på exempelvis ekonomiskt bistånd. En *avgränsning* vad gäller målgruppen, är att SER inte erbjuder rådgivning till människor som lever i Sverige utan tillstånd. Skälet till denna avgränsning är

⁴² <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/ekonomiskt-bistand/riksnormen/>

att det redan finns organisationer som engagerar sig för målgruppen samt att det också kräver kunskap inom det migrationsrättsliga området som socionomer vanligtvis inte behärskar.

Att målsättningen med rådgivningen är att de Rådsökande ska få tillgång till sina grundläggande sociala och ekonomiska rättigheter.

*Att rådgivarna är både erfarna socionomer och socio-
nomstudenter*

För att kunna ge kvalificerad rådgivning inom socialtjänstens område krävs erfarenhetsbaserad, tvärvetenskaplig och rättslig kunskap. Till detta kommer en förmåga att lyssna och att kunna lyfta fram väsentlig information om den Rådsökandes livssituation som kan ligga till grund för ett ändrat beslut liksom att rättsligt kunna argumentera för när kommunen bör ta sitt yttersta ansvar. Erfarna socialarbetare med ett rättsligt intresse är vana att möta människor i kris med svår problematik och har en förmåga att kunna sortera bland de Rådsökandes problem. Studenterna, å andra sidan, har ofta den färskaste rättsliga kunskapen. Erfarna socionomer och socio-
nomstudenter arbetar vanligtvis i par. Att rådgivarna både är erfarna och studenter ger förutsättningar för en god kvalitet i rådgivningen.

Att organisationens verksamhet ska vila på tre ben

Förutom den individuella rådgivningen som är SER's huvuduppdrag ska SER även arbeta med informationsinsatser. Dels om SER och dels om målgruppens rättigheter. Det tredje benet handlar om opinionsbildning och påverkan av lagstiftning och beslutsfattare, vid upptäckt

i rådgivningen, av mer strukturella problem, som påverkar människors livssituation på ett negativt sätt.

Finansiering

Pia Redlund hade sedan tidigare en lång erfarenhet av att söka pengar för olika verksamheter och projekt. Enligt hennes erfarenhet var det tidskrävande och administrativt betungande. Dessutom beviljades medel enbart för en begränsad tid. Därefter var det ofta osäkert om ytterligare medel skulle beviljas. Sådana förhållanden skapar en osäkerhet inom verksamheten om den kommer att få fortsätta eller inte. Att ansöka om pengar innebär också begränsningar som är kopplade till vad pengarna kan användas till. Det kan bland annat handla om målgrupper, innehåll i verksamheten eller geografisk spridning. Verksamheten måste, så att säga, nischa sig, utifrån vad bidragsgivarna vill ge pengar till. Inriktningen kan vara kvinnor, människor med funktionsnedsättning, barnfamiljer, boende i Stockholm. Vi kom fram till att vi inte ville att uppbyggnaden av SER och dess rådgivning skulle vara styrd av sådana begränsningar. Vi ville stå fria för att utveckla en verksamhet utifrån målgruppens behov och våra egna förutsättningar. Vi bestämde oss för att pröva att driva organisationen utan pengar som en pilotverksamhet för att sedan se om vi i ett senare skede ville ansöka om pengar. En förutsättning var att det fanns flera som vi, som var beredda att ge av sin tid och sin kunskap utan ersättning.

Tio år senare drivs organisationen fortfarande i princip nästan utan pengar förutom medlemsavgifterna som i huvudsak går till organisationens digitala infrastruktur.⁴³

⁴³ Inför firandet av SER:s 10-års jubileum och tryckningen av denna rapport har vi dock ansökt om medel från CSA och Odd Fellow. Det är oklart i skrivande stund, om det blir några medel beviljade.

Bildandet av SER

När vi hade mejslat fram både struktur och innehåll för organisationen kontaktade vi fyra erfarna socionomer med bakgrund dels i akademien, dels i det praktiska sociala arbetet och frågade om de ville vara med och starta SER med oss. Alla sa ja! Grundarna av SER och den första styrelsen bestod av *Pia Kjellbom*, *Pia Redlund*, *Anna Hollander* socionom och professor i rättsvetenskap med inriktning på socialt arbete, *Elisabeth Mobäck-Östergren* socionom och socialsekreterare på Socialjouren på Södertörn, *Katharina Thorén* socionom och universitetslektor på Stockholms universitet med inriktning på socialpolitik och välfärdsforskning, *Christine Bender* socionom och samordnare för Södra Kaukasus på organisationen Kvinna till Kvinna och därefter socialsekreterare i Botkyrka kommun. Alla sex träffades vid tre tillfällen under våren 2015 för att slipa på stadgarna och detaljerna gällande organisationen. Den 1 april 2015 bildades SER.

Val av rådgivningsplats

Efter att SER hade bildats behövde vi bestämma var rådgivningen skulle bedrivas. Vi såg det som angeläget att ha en personlig rådgivning där vi träffade Rådsökande. Att ge människor möjlighet till en personlig kontakt ansåg vi gav bättre förutsättningar för att vi som Rådgivare skulle få en förståelse för den Rådsökandes situation och att den Rådsökande skulle få förtroende för oss.

Platsen var viktig. För att vara så tillgänglig som möjligt behövde rådgivningen finnas där många människor i SER's målgrupp bor. Vi ville inte förknippas med myndigheter och inte heller med religiösa sammanhang. Vi undersökte en rad möjliga platser som exempelvis antidiskrimineringsbyrån i Alby, Tensta träff, några olika bibliotek, medborgarkontoret i Botkyrka, en träffpunkt organiserad av studieförbundet ABF i Vårby Gård och Nya Rågsveds Folkets Hus.

Vi valde Nya Rågsveds Folkets Hus⁴⁴ som ligger nära både bussar och tunnelbana. Nya Rågsveds Folkets Hus är föreningsdrivet och medlem i Riksorganisationen Folkets Hus och Parker. På Nya Rågsveds Folkets Hus bedrevs en mängd projekt som vände sig till SER's målgrupp. Det handlade bland annat om grupper i samhällskunskap, kurser i svenska, arbetsmarknads och kulturprojekt.

Vi blev erbjudna att bedriva rådgivning i deras café och vid behov även få låna rum för enskild rådgivning utan kostnad.⁴⁵ Vi fick också tillgång till wifi och kopiering till självkostnadspris. Vi slog oss ner med stora skyltar som talade om vilka vi var. Rådgivningen gavs på torsdagar mellan klockan 15–17 och försiggick helt öppet. Andra kafégäster kunde se vilka personer som vände sig till SER. En del av kafégästerna blev troligen på grund av denna öppenhet själva Rådsökande hos SER. Platsen visade sig fungera väl. Rådsökande kom inte bara från

⁴⁴ <https://www.nyaragsvedsfolketshus.se/>

⁴⁵ Vi vill särskilt tacka Leif Rönngren, dynamisk ordförande för Nya Rågsveds Folkets Hus, som redan vid vårt första möte välkomnade SER att kunna få bedriva rådgivning hos dem.

Rågsved utan från hela Stockholm med kranskommuner. Rådgivningen i Rågsved startade i september 2015 och pågick fram till våren 2020 då Covid 19 omöjliggjorde personlig rådgivning.

Rekrytering av Rådgivare

Eftersom vi hade beslutat att driva SER utan pengar behövde vi bestämma vad som kunde vara rimligt tidsmässigt att begära från ideellt engagerade Rådgivare och som samtidigt skulle fungera för att få en viss kontinuitet i rådgivningen. Inför rekryteringen av Rådgivare oavsett om de var erfarna eller studenter så formulerade vi en kravprofil. För att vara SER-rådgivare krävs medlemskap i SER samt möjlighet att avsätta fyra timmar i månaden under minst en termin samt deltagande i metodmöten. De fyra timmarna fördelas på ett rådgivningstillfälle i månaden, eventuellt efterarbete samt deltagande i varje rådgivningstermins metodmöte. Metodmötenas funktion är att dela erfarenheter och fungera som kompetenshöjande insats när det gällde specifika frågor som Rådgivarna mött i rådgivningen. När det gäller de erfarna rådgivarna krävs erfarenhet och intresse för välfärdsrätt. Beträffande studentrådgivarna krävs godkända juridikkurser på socionomprogrammet. Alla nya rådgivare behöver dessutom delta i ett introduktionsmöte där frågor om rådgivarrollen, tystnadsplikt och administrativt system går igenom och som behöver godkännas av de blivande Rådgivarna.⁴⁶

⁴⁶ SER har använt sig av dropbox och one.com som digital infrastruktur förutom hemsidan.

När platsen för rådgivning var vald började vi att rekrytera Rådgivare. När det gällde *erfarna rådgivare* tog vi hjälp av våra personliga nätverk, via fb-grupper på nätet, genom gratisannonser i tidningen Socialpolitik och i facklig press både hos Akademikerförbundet SSR och fackförbundet Vision. Beträffande *studentrådgivarna* så rekryterades de på socionomutbildningarna på Stockholms universitet, Södertörns högskola, Cederschiölds högskola, och Linköpings universitet.

Rådgivare mellan 2015–2025

Studentrådgivare

Att rekrytera studentrådgivare var lätt. Intresset var glädjande stort över att vilja bli SER-rådgivare. SER kunde inte ta emot alla som var intresserade. Totalt har det varit 41 studentrådgivare som har kommit från Stockholms universitet, Södertörns högskola, Cederschiölds högskola och Linköpings universitet.

Erfarna rådgivare

Däremot var det svårare att rekrytera erfarna socialarbetare. Vi hade inledningsvis trott att det framförallt skulle vara pensionerade socialarbetare som skulle ha tid att vara Rådgivare. Så blev det inte. Av 18 erfarna Rådgivare var två pensionärer med lång erfarenhet inom kommunal socialtjänst och internationellt socialt arbete. Alla erfarna Rådgivare, utom en som var jurist, var/är socialarbetare. Rådgivarna har arbetat/ arbetar inom kommunal socialtjänst (socialjour, ekonomiskt bistånd, samhällsvägledare, biståndshandläggare inom äldreomsorgen, barn och familjeenheten, dödsboudredare), som

sjukhuskurator, som behandlare på HVB-hem, på A-kassan, på Socialstyrelsen, på socionomutbildningarna på Stockholms universitet, Södertörns högskola, Linköpings universitet och Stadsmissionens Yrkehögskolas utbildning för socialpedagoger.

Rådgivningens innehåll

Vad är det då SER kan erbjuda i sin rådgivning?

Hjälp att förstå olika myndighetsbeslut och myndighetsdokument

Oavsett om en är svensktalande eller inte så är språket i myndighetsbeslut och i olika dokument ofta svårt att förstå. Att gå igenom beslut och dokument och göra dem begripliga ger Rådsökande bättre möjligheter att välja hur hen vill gå vidare

Förklaringar och tips vid ett överklagande av ett beslut från exempelvis socialtjänst eller Försäkringskassan

Även här gäller det att begripliggöra för den Rådsökande av vilka skäl som hen har fått avslag. Om det finns oklarheter eller felaktigheter i beslutsmotiveringen bör de bemötas vid ett överklagande. SER kan också komplettera argumentationen med rättskällor samt hjälpa till att formulera själva överklagandet eller ge feedback på den Rådsökandes egen text till överklagande

Råd och tips om sociala och ekonomiska rättigheter i Sverige

Välfärdsstaten har en mängd olika möjligheter att bistå människor i olika skeden av livet. Det kräver dock att en känner till vad som finns. SER kan bistå med den kunskapen

Information om regler och praxis

SER kan konsulteras som en ”second opinion” när Rådsökande är missnöjda över ett beslut och undrar om beslutet kan stämma. SER kan då göra en egen bedömning utifrån underlagen och förklara för Rådsökande av vilka skäl beslutet verkar vara riktigt, alternativt om vi bedömer att det kan finnas möjligheter till ett ändrat beslut.

.

SER-metoden

Det vi kallar för SER-metoden, det vill säga Rådgivningens *hur*, fanns det inledningsvis idéer om när organisationen startade. Men, dessa tankar har också utvecklats och förfinats i det praktiska arbetet genom åren. Nedan följer en kort beskrivning av de elva grundprinciper som SER-rådgivningen idag utgår från.

Elva grundprinciper för rådgivningen

1. *Ett respektfullt och icke-stigmatiserande vokabulär* Människor som efterfrågar rådgivning från SER kallas för Rådsökande och de som ger råd i SER's regi kallas för Rådgivare. Vår terminologi är ett uttryck för en ömsesidig relationen mellan Rådsökande och Rådgivare.
2. *Tystnadsplikt.* Som frivilligorganisation lyder vi inte under någon sekretesslagstiftning. Inom organisationen har vi dock beslutat om tystnadsplikt. Varje Rådgivare skriver under en försäkran om tystnadsplikt kring det vi får ta del av under våra rådgivningstillfällen. Tystnadsplikten gäller utåt, det vill säga, vi får inte utåt tala om SER's Rådsökande och deras problem på ett sådant sätt att de kan identifieras. Däremot kan vi inom organisationen tala mer öppet i syfte att på bästa sätt hjälpa de Rådsökande.

3. *Serviceuppdrag.* Rådgivningen är att betrakta som ett serviceuppdrag där Rådgivarna ställer sin tid och sin kunskap till förfogande. Om det framkommer andra behov av rådgivning än den ursprungliga frågeställningen, så ska vi informera den Rådsökande om att det kan vara viktigt att även ta tag i den frågan. Exempelvis om en Rådsökande vill ha hjälp med att ansöka om bistånd för en elräkning och det i samtalet framkommer att det finns ett vräkningshot. I en sådan situation informeras den Rådsökande om att det finns möjligheter att häva vräkningen, om det gör det, och vi erbjuder oss att bistå. Det är sedan upp till den Rådsökande att bestämma om hen vill ha hjälpen eller inte.
4. *Bedömning av rättsliga möjligheter.* SER's uppdrag är att bedöma om den Rådsökande har några juridiska chanser att få ändrade beslut från myndighet eller domstol. Vid överklaganden bistår vi endast om vi bedömer att det finns möjligheter till ändrade beslut. Vi ser inget egenvärde att överklaga ett beslut bara för att en kan. Om vi bedömer att det inte finns någon chans till ett ändrat beslut förklarar vi det för den Rådsökande som sedan har att välja på om hen ändå vill gå vidare med ett överklagande men då utan hjälp från SER.

5. *Saklighet.* Vi strävar efter saklighet i kommunikationen med olika myndigheter. Hit hör också att *aldrig lova något* till den Rådsökande. Vi kan aldrig med säkerhet veta hur socialtjänsten, Försäkringskassan eller domstolarna bedömer en situation även om vi själva anser att det finns goda argument för ändrade beslut.
6. *Vi går inte in som ombud.* Anledningen är att ombudsrollen kräver en mycket större insats i tid och arbete än vad SER med sina nuvarande förutsättningar kan erbjuda. Däremot kan vi hjälpa till att formulera överklaganden. Vi skriver då in i texten att SER har varit den Rådsökande behjälplig. Vi tror att det är en viktig information till både myndighet och domstol, som i annat fall kan ha svårt att förstå varför den överklagandes språk plötsligt förändrats. Det ger också en signal till myndighet och domstol om att den Rådsökande inte är ensam i sin bedömning om att beslut behöver omprövas eller ändras.
7. *Inget materiellt stöd.* SER's inriktning är rådgivning. SER har inga resurser att kunna bistå materiellt. Däremot kan vi hänvisa till andra organisationer som ger materiellt stöd, så länge vi är säkra på att så är fallet. Om läget är akut hänvisar vi till kommunernas socialjourer.

8. *Inga kontakter utanför rådgivningstiden.* Uppdraget som Rådgivare för SER är tydligt avgränsat. Rådgivarna använder sina förnamn i kontakt med Rådsökande och har enbart personlig rådgivning under rådgivningstiden. Rådgivarna ska inte lämna ut sina telefonnummer eller mailadresser. Anledningen till denna policy är av omsorg för de ideellt engagerade Rådgivarna. Rådgivningen är inte personbunden utan uppdragsbunden. Det innebär att vid behov tar nya Rådgivare över den Rådsökandes uppdrag vid nästa rådgivningstillfälle. När Rådgivarna behöver kommunicera via mail med Rådsökande görs det via SER-mailet. Undantag gäller för Pia Kjellbom och Pia Redlund i sitt uppdrag med fördjupad rådgivning.
9. *Tidigare kännedom om Rådsökande.* Då flera av Rådgivarna arbetar inom socialtjänsten har vi bestämt att om det dyker upp Rådsökande som är klienter på den stadsdel/ kommun där Rådgivaren arbetar ska den Rådgivaren inte ta på sig rådgivning till den personen. Det är viktigt för att undvika en jävssituation eller en intressekonflikt. Förhållningssättet är också betydelsefullt i relation till de Rådsökande så att de kan vara säkra på att den information de delger SER stannar hos SER och inte riskerar att förmedlas vidare till exempelvis socialtjänsten. Ibland har det hänt att människor i Rådgivares närhet har velat få råd i olika frågor relaterat till SER. Vår erfarenhet är att det inte har blivit så bra. De personliga relationerna och förväntningarna från Rådsökande kan leda till en sämre kvalitet på

rådgivningen. Vi har därför kommit fram till att vi inte ska ta på oss uppdrag från Rådsökande vi har personliga relationer till, utan istället hänvisa till annan Rådgivare inom SER.

10. *Oro för barn.* Många av de Rådsökande har barn. Inför starten av SER diskuterade vi hur vi skulle agera om vi fick kännedom om att barn för illa. SER har ingen anmälningsskyldighet däremot en anmälningsskyldighet enligt socialtjänstlagen. Om en sådan oro uppkommer ska SER's ordföranden kontaktas för en diskussion kring en eventuell orosanmälan, trots utlovad tystnadsplikt och självvald sekretess. Den Rådsökande ska i så fall informeras. Det har tack och lov inte varit aktuellt att göra orosanmälningar relaterat till de Rådsökande. Däremot har oro uppstått för barn då socialtjänsten inte har tagit hänsyn till barns bästa i sina bedömningar och beslut. Vid överklaganden, där vi lyft oron för barnen, har besluten oftast omprövats. Vi har även i samråd med Rådsökande informerat socialtjänstens ledning om SER's oro, som i de fallen varit relaterade till socialtjänstens beslut. Även vid den typen av orosanmälningar så har beslut omprövats eller ansökningar beviljats.
11. *Att hantera hjälplöshet.* Det kan vara smärtsamt att som Rådgivare inse att det finns lite en kan göra för att hjälpa en Rådsökande som lever i en mycket svår livssituation. Vid sådana tillfällen, finns en risk att Rådgivaren kommer med icke-realistiska råd eller skapar hopp på ett sätt som

inte är verklighetsförankrat. Vi försöker hela tiden vara vaksamma på att detta inte sker, eftersom sådana råd och sådant hopp kan skada och stjälpa mer än vad det hjälper. På liknande sätt strävar vi efter att vara tydliga med när vi saknar kunskap i en viss fråga eller om frågan ligger utanför SER's kompetensområde. Om möjligt hänvisar vi den Rådsökande vidare. Frågor kring känslor av hjälplöshet ges möjlighet att hanteras antingen med Rådgivarkollegor, på SER's metodmöten eller direkt med ordföranden.

Rådgivningen i Rågsved 2015–2020

Drop-in-rådgivning

Vi valde inledningsvis att erbjuda drop-in-rådgivning en gång i veckan på torsdagar mellan kl.15-17 med uppehåll för jul och sommarledighet. Valet av tidpunkt handlade om att det skulle vara möjligt att kontakta myndigheter under rådgivningstiden. Vi tänkte också att många i målgruppen förmodligen var arbetslösa eller gick på deltidsaktiviteter som skulle göra det möjligt för dem att komma på eftermiddagen. Vi tänkte också på barnfamiljer där det är bättre att ha rådgivningen på dagtid än på kvällstid, då de Rådsökande kunde ta med sina barn till rådgivningen. Att enbart erbjuda rådgivning en gång i veckan handlade om att vi inledningsvis ville testa om rådgivningen i den här formen skulle fungera. Dessutom var vi från början bara sex erfarna Rådgivare som parallellt yrkesarbetade och hade begränsat med tid. Beträffande studentrådgivare hade vi redan första rådgivningsterminen femton studenter som hade gjort en intresseanmälan. Vi valde ut fyra studenter. Efter rådgivningstidens slut, hade Rådgivarna trettio minuter till eftermöte. Dagens rådgivning föredrogs och det noterades om det fanns information som behövde delges nästa veckas Rådgivare. Vi gick också igenom hur vi som rådgivare upplevt rådgivningen. Vad som hade fungerat, vad som varit svårt, vad vi behövde lära oss mer om och hur rådgivningen hade påverkat oss som Rådgivare. Att få insyn

i vissa Rådsökandes mycket svåra livssituationer påverkade oss på olika sätt med vrede, sorg, vanmakt eller hjälplöshet, särskilt när vi inte kunde göra så mycket. När vi däremot kunde bistå gav det en god känsla av meningsfullhet.

Trevande start

Vi hade identifierat ett behov, startat en organisation, hittat en rådgivningsplats och rekryterat rådgivare, men vi var totalt okända för målgruppen. Att ha goda idéer och goda intentioner är ett bra utgångsläge men det räcker inte. Det blev en trevande start. Hur skulle vi presentera oss? Hur skulle vi komma i kontakt med Rådsökande? Hur skulle vi bygga förtroende? Det var många osäkerhetsfaktorer. Men det gick! Nedan är en kort lägesbeskrivning från det första rådgivningstillfället:

From: Pia Redlund

Subject: Kort rapport från första rådgivningstillfället igår på Rågsved

Date: Fri, 4 Sep 2015 11:52:24 +0200

To: Till SER's styrelse

Hej!

Jag fick först möjlighet att berätta om rådgivningen i ett projekt "medspråkarna" som är ett fas 3 projekt (arbetsmarknadsprojekt för långtidsarbetslösa) på folkets hus. Man var först lite undrande, avvakande och tveksam till om målgruppen fanns för vår rådgivning. Men sen lyckades jag förklara lite bättre och vara mer konkret och då blev man mer positiv. På ett sätt begripligt att det kan finnas en viss misstänksamhet till vem är vi, vad vill vi och varför har vi valt Rågsved. Man vill inte bli utpekad och stigmatiserad. Man frågade om sekretess och möjlighet att få rådgivning i något rum istället för offentligt i caféet. Några av frågorna var ju detsamma som Pia och jag fick när vi mötte ordförande för Folkets hus.

På rådgivningen var vi Pia K, Pia R, Anna H och Karin Ö student (Karin var med på introseminariet förra veckan) Det var tre rådsökande med tre olika frågeområden: Avslag Försäkringskassan för sjukpenning, Avslag ek bistånd hos socialtjänsten samt fråga om inboendekontrakt och besittningsskydd.

Jag tror det kan vara bra att göra sig uppdaterad på det här med tidsgränser gällande sjukpenning och A-kassa.

Hur blev det?

Rådgivningsinsatserna har omfattat allt från enklare förklaringar av myndighetsbeslut och hjälp att fylla i blanketter till hjälp med formulering och rättslig argumentation i överklaganden.

Nedan följer en sammanställning av information som på olika sätt beskriver rådgivningen i Rågsved. Det handlar om rådgivningstillfällen, vad frågorna handlade om, var Rådsökande bodde och hur Rådsökande fick kännedom om SER. Vår förhoppning är att informationen ger en bild av rådgivningens olika delar.

Rådgivningen i siffror 2015–2020

Antal rådgivningstillfällen	Antal personliga besök	Antal berörda av rådgivningen	Antal ärenden	Fördjupade ärenden
181	420	900	1000	40

Antal rådgivningstillfällen

Under åren 2015–2020 tillhandahöll vi rådgivning vid totalt 181 tillfällen. Eftersom vi valt att ha drop-in-rådgivning, visste vi aldrig hur många som skulle komma.

Flera gånger kom ingen alls, medan det andra gånger kunde vara upp till åtta Rådsökande. Det ställde stora krav på Rådgivarna. Att ibland vara sysslolösa och ibland ha väldigt mycket att göra. Vid tillfällena med få eller inga Rådsökande använde vi tiden dels till informationsspridning på plats i Rågsved, dels till att förkovra oss inom aktuella rättsområden.

Antal personliga besök

Sammantaget hade vi 420 personliga besök i Rågsved under tidsperioden. Ungefär 70 % av de Rådsökande kom vid ett tillfälle och 30 % av besöken var personer som kom vid flera tillfällen. Antingen beroende på att vi behövde mötas vid flera tillfällen för samma ärende alternativt att den Rådsökande kom tillbaka med nya ärenden. Åldersspannet bland de Rådsökande var mellan 19 till 75 år. Hälften av de Rådsökande var kvinnor och hälften var män. Ca 40 % hade svensk bakgrund och ca 60 % hade utländsk bakgrund.

Antal berörda av rådgivningen

En majoritet av de Rådsökande hade familj, partner och/eller barn. Det innebär att konsekvenserna av de Rådsökandes avslagsbeslut från Socialtjänst och Försäkringskassa drabbade många fler än den Rådsökande. Samtidigt innebär det att när vi kunnat hjälpa Rådsökande att få ändrade beslut antingen hos myndigheten eller i domstol så har fler fått del av rådgivningens resultat än den Rådsökande. Sammanlagt har drygt 900 personer fått del av rådgivningen antingen direkt eller indirekt.

Antal ärenden

Rådgivningen har hanterat drygt tusen ärenden under perioden. Många av de Rådsökande hade ofta flera ärenden

de ville ha hjälp med. Det kunde handla om beslut från både socialtjänst och Försäkringskassan. Ofta handlade det om flera månaders ansökningar gällande ekonomiskt bistånd som behövde hanteras var för sig. Några Rådsökande hade så många som sju ärenden som vi hjälpte till med, medan andra endast hade ett ärende. I genomsnitt hade varje Rådsökande två till tre olika ärenden.

Fördjupade ärenden

Vi upptäckte ganska snabbt att det fanns Rådsökande som hade behov av mer rådgivning än vad vi kunde erbjuda inom ramen för drop-in rådgivningen. SER's styrelse beslutade att Pia Kjellbom och Pia Redlund, i mån av tid, skulle kunna erbjuda en mer omfattande rådgivning till några av SER's Rådsökande. Den fördjupade rådgivningen innebar att vi kunde vara stödpersoner och följa med Rådsökande till socialtjänst eller Förvaltningsrätt, samt ha telefonkontakt mellan rådgivningsgångarna i Rågsved. Inom den fördjupade rådgivningen hjälpte vi också till att skriva överklaganden som var mer komplicerade. Ett 40-tal Rådsökande fick del av den fördjupad rådgivningen under tiden i Rågsved.

Olika kategorier av Rådsökande

Vi mötte olika kategorier av Rådsökande som vi inte hade räknat med. Det var inte bara de som berördes av problematiken som sökte Råd från SER utan även olika kategorier av hjälpare. Dels från det personliga nätverket, som familj, grannar, vänner, till den person som hade problemen. Dels professionella hjälpare som Personliga Ombud, anställda från andra frivilligorganisat-

ioner, boendestödjare och gode män. När det gäller kategorin hjälpare är vi som SER-rådgivare noga med att inhämta samtycke från den som frågorna handlar om.

Var Rådsökande bodde

Vi hade trott att Rådsökande främst skulle komma från Rågsved med omnejd, men så blev det inte. En stor andel av de Rådsökande kom från andra delar av Storstockholm. Enligt vår dokumentation kom Rådsökande bland annat från: Enskede-Årsta-Vantör, Norrmalm, Kista-Rinkeby, Kungsholmen, Enheten för hemlösa, Älvsjö, Spånga-Tensta, Södermalm, Skarpnäck, Skärholmen, Farsta, Vällingby-Hässelby Östermalm, Solna, Tyresö, Botkyrka, Nacka, Huddinge, Upplands Väsby, Täby

Hur Rådsökande fått kännedom om SER

Att nå Rådsökande har varit ett pågående arbete för SER. Information är en färskvara och behöver göras hela tiden. Det handlar både om att nå Rådsökande i behov av rådgivning och personer som har kontakt med målgruppen som kan förmedla information om SER till sina klienter/ deltagare/ medlemmar. Ofta byts personal eller engagerade ut och då gäller det att informera dem som kommer nya. För målgruppen gäller det att få information när en behöver den. Här handlar det om timing. När vi har frågat Rådsökande som kommit till Rågsved om hur de har fått kännedom om SER har de svarat följande: Facebook-sidan, SER-hemsida, Nya Rågsveds Folkets Hus, AF-socialkonsulenter, bekanta, vänner, familj, socionomstudenter, medborgarkontor, advokat, socialsekreterare, beroendecentrum, peer-support, diakoner i svenska kyrkan, journalist, RSMH -träffpunktsgrupp,

boendestödjare, Frälsningsarmén, kontaktperson, Stadsmissionen, socialjouren, Kaffe för alla i Björns Trädgård, informationsblad på vårdcentral, bibliotek, portuppgångar.

Frågeställningar från Rådsökande

Vi var inledningsvis oförberedda på den bredd av frågeställningar som vi mötts av från de Rådsökande. Det gav oss insyn i hur komplicerat livet kan vara för människor som lever i svåra livssituationer. Det ställde också höga krav på Rådgivarna att vara bra på att leta information som var användbar för att kunna besvara de Rådsökandes frågor. Här kommer en uppräknig på de olika frågeställningar som vi mötte i Rågsved: Avslag sjukskrivning/ sjukersättning, om underhållsstöd/ underhållsbidrag, hjälp att ordna en dålig ekonomi, skulder, kronofogden, avslag hemutrustning, IVO anmälan gällande brister i tandvård, vräkningar, hemlöshet, avslag försörjningsstöd/ ek bistånd, vad som gäller vid skilsmässa, arbetsskador, dåligt bemötande från myndigheter, inga besked/ beslut från myndigheter, hjälp att fylla i blanketter digitalt, arbetslöshet, barn som far illa pga. hemlöshet, missnöje med gode män, ej fått ut sin lön, vite vid utblivet vittnesmål, rätt till hjälp från socialtjänsten för avliden anhörig, återflyttade svenskar rättigheter, hemmaboende vuxna barn minskar försörjningsstödet, avslag LSS boende, fuskutredningar, avslag träningslägenhet, avslag ersättning för tvångssterilisering, konsumentfrågor, familjerättsliga frågor, avslag medicinkostnader, migrationsrättsliga frågor, återkrav från socialtjänsten,

glapp gällande försörjning när etableringsersättning tar slut, utsatt för bedrägeri, problem med egna medel, folkbokföringsproblem, problem, A-kassa, akuta ekonomiska problem, magasineringskostnader för bohag pga. vräkning.

Sen kom Covid 19

Covid 19 innebar att styrelsen, ganska omgående, behövde ta ställning till om SER kunde fortsätta med sin rådgivning och i så fall hur?

Rådgivning via mail och telefon

Under senvåren 2020 bestämde styrelsen, att vi skulle pröva att ge mail och telefonrådgivning, istället för personlig rådgivning. Mottagningsområdet begränsades till Storstockholm. Skälet för detta var att vi inte ansåg oss ha kapacitet att ta emot Rådsökande från hela landet. Eftersom Rådgivarna inte kunde ses personligen valde vi i stället att ses på Zoom där vi kunde förbereda rådgivningen inför telefonkontakt med Rådsökande. Vi ville inte ge rådgivning på Zoom eftersom det skulle ställa krav på Rådsökande att vara uppkopplade på nätet och ha tekniska möjligheter att mötas på Zoom. Telefonrådgivningen skulle ske med Rådgivarnas egna mobiler men för att undvika att lämna ut sitt telefonnummer så skulle Rådgivarna ringa från dolt⁴⁷ nummer till Rådsökande. Mailrådgivningen skulle ske via SER's infomail som ordförandena ansvarade för. Vidare bestämde vi i styrelsen att pausa rekryteringen av studentrådgivare. Vi ville först se om telefon- och mailrådgivningen skulle fungera.

⁴⁷ För Iphone och androidtelefoner tryck #31# + Rådsökandes telefonnummer

Vi bedömde också att det skulle vara för tekniskt omständligt att i telefon rådge i rådgivningspar, när Rådgivarna inte finns på samma plats. Dessutom var frågeställningarna, enligt erfarenheten från Rågsved, så komplexa att det skulle vara för svårt för studenter att utan samråd med erfaren kunna svara på dem.

Vi bad vår ideellt engagerade hemsidesansvarige⁴⁸ att göra om hemsidan så att Rådsökande kunde kontakta rådgivningen via hemsidan. En webmail installerades där frågorna togs emot. Rådgivningsdagen byttes först till tisdagar mellan 15–17 och sedan till tisdagar mellan 17–19 för att de Rådgivare som arbetade skulle hinna hem från sitt arbete. Liksom tidigare avsattes trettio minuter efter rådgivningstiden så att Rådgivarna kunde diskutera igenom rådgivningen. När detta var utarbetat och klart började vi sprida information om SER's nya form av rådgivning via våra nätverk och tidigare kontakter. I början av september 2020 började vi ge rådgivning via telefon och mail. Vid första rådgivningstillfället per telefon hade vi tre Rådsökande, samma antal märkligt nog som vi hade när vi började i Rågsved. Det visade sig fungera utmärkt att övergå till mail och telefonrådgivning. Rådsökande hittade oss.

⁴⁸ Johannes Müntzing som varit SER behjälplig i alla år och som är den som formgivit SER's logotyp och hemsida.

Hur blev det 2020–2025

På många sätt liknar rådgivningen per telefon vår personliga rådgivning i Rågsved. Rådgivningen har innehållit allt från enklare förklaringar till mer omfattande rådgivning och hjälp med ansökningar eller överklaganden. Däremot har vi inte som vi gjorde i Rågsved kunnat hjälpa Rådsökande att fylla i olika blanketter. En nyhet i rådgivningen var att Rådgivaren kunde sammanfatta telefonrådgivningens innehåll och maila till den Rådsökande via SER-mailet. På det sättet kunde den Rådsökande få en checklista på vad hen behövde göra och bekräftelse på vad SER hade åtagit sig att göra.

Nedan följer likt Rådgivningen i Rågsved en sammanställning som på olika sätt beskriver rådgivningen via mail och telefon. Det handlar om rådgivningstillfällen, vad frågorna handlade om, var Rådsökande bodde och hur Rådsökande fick kännedom om SER.

Rådgivningen i siffror 2020–2024/25

Antal rådgivningstillfällen	Antal mailkontakter	Antal telefonkontakter	Antal berörda av rådgivningen	Antal ärenden	Fördjupade ärenden
184	900	523	700	950	45

Antal rådgivningstillfällen

Vi hann ha nio rådgivningstillfällen på plats år 2020 innan vi flyttade över till internet. Sammantaget hade vi 184 rådgivningstillfällen under perioden hösten 2020 till våren 2025.

Även vid telefonrådgivningen har tillströmningen varit ojämn. Ibland inga Rådsökande och ibland många. Fördelen, med att ha rådgivningen via mail och telefon och inte på plats i Rågsved, var att Rådgivarna blev lediga om det inte fanns någon Rådsökande som behövde ringas upp. Om det var en stor tillströmning kunde vi själva reglera hur många vi tog emot per rådgivningstillfälle för att sedan hänvisa övriga till veckan därpå.

Antal telefon/ mailkontakter – fram till december 2024

Fram till december 2024 har vi haft 900 mailkontakter och 523 telefonkontakter. Av telefonkontakterna var 270 personer nya Rådsökande och resten var återkommande Rådsökande. Enbart mailrådgivning har givits till 120 personer. Liksom i Rågsved var ca hälften av de Rådsökande kvinnor och hälften män. Åldersspannet hos de Rådsökande var mellan 30 år till 72 år. Ca 40 % hade svensk bakgrund och ca 60 % hade utländsk bakgrund

Antal ärenden – fram till december 2024

Fram till december 2024 har SER hanterat ca 950 ärenden. På samma sätt som i Rågsved hade några Rådsökande många ärenden medan andra enbart hade ett ärende.

Antal berörda

Liksom i Rågsved var det fler än de som sökte Rådgivning av SER som var berörda av konsekvenserna av avslagsbeslut från socialtjänst och Försäkringskassan. Ungefär hälften av de Rådsökande hade familj, partner och/eller barn.

Det innebär, på samma sätt som i Rågsved, att när vi kunnat hjälpa Rådsökande att få ändrade beslut antingen hos myndighet eller i domstol så har fler fått del av rådgivningens resultat än den Rådsökande

Fördjupade ärenden

Pia Kjellbom och Pia Redlund har fortsatt att erbjuda en mer fördjupad rådgivning till några av de Rådsökande. Även här kunde det handla om att, undantagsvis, träffa Rådsökande personligen eller följa med till socialtjänsten som stödperson. Framförallt har den fördjupade rådgivningen inneburit ett omfattande arbete med att formulera överklaganden av mer komplex natur, där det krävts att Rådsökanden delger en mängd underlag som har behövts i ärendena. Ofta har det också krävt arbete över lång tid. Vi har drivit ärenden för Rådsökande som har tagit mer än två år. Resultaten av den fördjupade rådgivningen har i princip alltid lett till förändrade beslut till den Rådsökandes fördel. Vi har från hösten 2020 fram till februari 2025 bistått i ett 45-tal Rådsökanden.

Olika kategorier av Rådsökande

Även i mail och telefonrådgivningen mötte vi olika kategorier av Rådsökanden. Majoriteten av de Rådsökande var fortsatt personerna som berördes av problematiken som hen ville ha rådgivning om. Men även hjälpare i det personliga nätverket till den Rådsökande som familj, grannar och vänner har vänt sig till oss. När det gäller professionella hjälpare uppmärksammades en skillnad från Rågsved. Hjälparna kontaktade SER för att vi skulle hjälpa dem att hjälpa sina klienter/ patienter. Exempel på professionella hjälpare var Personliga Ombud, boendestödjare, kuratorer inom hälso- och sjukvård, anställda på HVB-hem, anställda på andra frivilligorganisationer,

arbetskonsulenter hos Arbetsförmedlingen, kommunala samhällsinformatörer, gode män, budget och skuldrådgivare. I kontakt med hjälpare föreslog vi, att i första hand att personen det handlade om, skulle kontakta SER. I andra hand om personen av olika skäl inte kunde ha en direktkontakt, att personen skulle ge sitt samtycke till att vi hade kontakt med deras hjälpare.

Var Rådsökande bodde

När det gäller var Rådsökande bodde, var vi däremot inte så förvånade över, att de kom från i princip alla stadsdelar i Stockholm plus många av Stockholms kranskommuner. I och med att kontakten sköttes per mail och telefon har det inte spelat någon roll var den Rådsökande befunnit sig fysiskt. Vi har gjort några undantag gällande vår Stockholmpolicy när vi har haft utrymme att ta emot Rådsökande utanför Storstockholm. Enligt vår loggbok har de Rådsökande kommit från:

Stockholm: Enheten för hemlösa, Enskede-Årsta-Vantör, Kista-Rinkeby, Spånga-Tensta, Södermalm, Bandhagen, Rågsved, Hagsätra, Skärholmen, Bromma, Farsta, Skarpnäck, Kungsholmen, Liljeholmen, Älvsjö, Hässelby.

Utanför Stockholm: Haninge, Tyresö, Nacka, Järna, Södertälje, Solna, Värmdö, Ekerö, Botkyrka, Täby, Sollentuna, Järfälla, Sundbyberg, Uppsala, Upplands-Väsby, Danderyd.

Undantag från vår Stockholmpolicy: Uddevalla, Malmö, Laholm, Gävle.

Hur Rådsökande har fått kännedom om SER

För oss har det varit intressant att veta hur Rådsökande har hittat oss. Vi har lagt ner stor möda på att kontinuerligt sprida information om SER. För att få veta vilka kanaler som fungerar har vi numera en fråga på vårt formulär på hemsidan där vi frågar hur de fått kännedom om att SER finns. Svaren har varit följande: Googlat på nätet, FB-sidan, SER-hemsida, bekanta, vänner, familj, socionomstudenter, medborgarkontor, socialsekreterare, personliga ombud, boendestödjare, budget och skuldrådgivare, samhällsvägledare, kurator på rehab, Brageés smärtklinik (numera nedlagd), lapp på biblioteket, Skolrådgivning, sjukhuskuratorer, familjerätten, diakoner i Svenska kyrkan, Stockholms stadsmission, RSMH, jobbcoacher, BRIS, kuratorer på habiliteringen, personal på SHIS (Stockholms stads bostadssociala enhet)

Frågeställningar från Rådsökande

Variationen på frågeställningarna har fortsatt haft en stor bredd. De flesta frågorna är dock relaterade till socialtjänst eller Försäkringskassan. Några har haft migrationsrättsliga och familjerättsliga frågor men dem har vi inte tagit på oss. Nedan följer exempel på frågeområden som vi har mött: avslag försörjningsstöd/ ek bistånd, information om regelverk kring ek bistånd, avslag sjukskrivning/ sjukersättning, problem/ avslag boendestöd, återkrav Försäkringskassan, avslag bostadsbidrag, avslag/ problem med träningslägenheter, avslag stödbonde, underhållsstöd, underhållsbidrag, skulder, kronofogden, avslag ledsagning, hemlöshet, akuta ekonomiska problem, dåligt bemötande från myndigheter,

CSN, avslag LSS insatser, avslag färdtjänst, retroaktiva ersättningar som ger problem med försörjningsstöd och nivån på barnomsorgsavgifter, anmälan av vårdskador, problem vid kommunöverflyttningar, frågor om vad som gäller för att få en god man, avslag hemtjänst, avslag bilstöd, utredningar om fusk som de Rådsökande ansett varit felaktiga.

För- och nackdelar med de två typerna av rådgivning

Vi har kunnat konstatera att det funnits både fördelar och nackdelar med de två olika rådgivningssätten; personlig rådgivning och rådgivning via telefon och mail.

En fördel med att flytta över rådgivningen till internet och telefon har varit att det går att komma i kontakt med SER dygnet runt via vår hemsida. Tillgängligheten har med andra ord ökat. Dessutom har vi kunnat efterfråga dokument i förväg och på så sätt kunnat förbereda rådgivningen på ett bättre sätt än när vi hade rådgivningen i Rågsved. När det har handlat om frågeställningar som ligger utanför vårt kompetensområde har vi kunnat informera Rådsökande direkt via mail och därmed inte behövt ta tid från telefonrådgivningen, vare sig för Rådsökande eller Rådgivare, för frågor som vi inte kan rådge om.

En nackdel med telefon- och mailrådgivning är att vi troligen missar en del människor i behov av SER's rådgivning. Det kan handla om människor som saknar tillgång till telefon och internet. Det kan också handla om människor som finner det svårt att tala om sina problem över telefon/internet och som i stället är i behov av en mänsklig kontakt. Att kunna ses personligen ger en annan kvalitet på mötet mellan Rådsökande och Rådgivare. Vid missförstånd eller språkförbistring går det ofta lättare att göra sig förstådd när en ses personligen.

Samtidigt var det kostsamt för målgruppen att ta sig till rådgivningen i Rågsved om den Rådsökande saknade SL-kort. Flera som kom till Rågsved berättade att de hade plankat och några hade åkte fast i kontroller som gav ytterligare ekonomiska bekymmer för dem. Rådgivningsprocessen i Rågsved kunde ta upp till tre möten per ärende vilket kunde bli både tids- och kostnadskrävande för en Rådsökande. Det kunde handla om att Rådsökande vid första mötet presenterade problematiken, för att till nästa tillfälle ha med sig dokument från myndigheter och vid det tredje tillfället gå igenom förslag till text till överklagandet som Rådgivaren hade förberett under veckan.

Några exempel på konkreta resultat av SER-rådgivningen

Målsättningen med SER's rådgivning är att Rådsökande ska komma i åtnjutande av sina sociala och ekonomiska rättigheter. När det gäller socialt arbete med juridik som verktyg, går det att konkret få svar på om SER's rådgivning har hjälpt eller inte. Tyvärr har vi inte alltid fått feed-back från de Rådsökande om hur det har gått när det gäller exempelvis ansökningar eller överklaganden. Det gällde särskilt så länge vi hade rådgivning i Rågsved. Men tillräckligt ofta har vi fått veta att våra insatser har givit önskat resultat, för att vara förvissade om att rådgivningen fyller sin funktion.

Vi har fått kännedom om att Rådsökande genom vår rådgivning har beviljats akut nödbistånd till mat, medicin och tak över huvudet, försörjningsstöd, hyresskulder, elskulder, bostadsbidrag, underhållsstöd, hemtjänsttimmar, boendestöd och boenden. Återkrav från socialtjänst eller Försäkringskassan har avskrivits på sammanlagt flera miljoner kronor. Ändringarna av besluten har antingen skett hos myndighet eller i domstol. Dessutom har ett antal fuskutredningar lagts ner då vi kunnat hjälpa Rådsökande att bestrida att fusk har förekommit.

Därutöver har vi även uppfattat att rådgivningen har tillfört andra värden utöver att de Rådsökande får sin sak prövad.

Många Rådsökande har uttryckt uppskattning över att ha blivit lyssnade på, tagna på allvar och att Rådgivarna har gjort allt de kan för att hjälpa till, även om rådgivningen inte alltid har resulterat i ändrade beslut. Rådsökande har även uttryckt förvåning över att socionomer på sin fritid engagerar sig för deras välbefinnande. Rådsökande som tidigare har haft dåliga erfarenheter i sina kontakter med socialtjänsten har fått en mer positiv inställning till socionomprofessionen.

Nedan följer tre exempel på hur rådgivningen har gått till:

Familj med tre barn

I det första exemplet handlar det om en familj med tre barn som tre månader i rad fått avslag på sina ansökningar om försörjningsstöd. Situationen var akut när familjen kom i kontakt med SER. Vår bedömning var att ärendet kunde överklagas men att risken var stor att familjen skulle hinna förlora sin bostad, även om de skulle få rätt i förvaltningsrätten. Utöver att skriva ett överklagande och hjälpa familjen med att ansöka om nödbistånd valde vi därför att också skriva ett mail till enhetscheferna på socialförvaltningen. Vi skrev:

Hej!

Jag skriver till er i egenskap av ordförande för organisationen SER (social och ekonomisk rättighetsrådgivning). Människor som upplever att de inte får sina sociala och ekonomiska rättigheter tillgodosedda kan vända sig till oss för hjälp med att förstå myndighetsbeslut, formulera överklaganden etc. Rådgivare är erfarna socialarbetare och socionomstudenter. (www.sersverige.org).

Under våren har vi blivit kontaktade av en familj med tre barn, hemmahörande i XXX...Familjen har fått avslag tre månader i följd på sitt försörjningsstöd vilket har lett till att de nu har hyresskulder. De har också ansökt om bistånd till hyresskulderna men fått avslag. Bostadsbolaget har skickat flera rättelseanmaningar till familjen.

Vi har varit familjen behjälpliga med att förklara de krav som socialtjänsten ställer samt formulera överklaganden både vad gäller försörjningsstödet och hyresskulderna (se bifogat överklagande). Vi finner, med anledning av detta, det särskilt anmärkningsvärt att barnen inte omnämns med ett ord i socialtjänstens utredningar och beslut med tanke på socialtjänstens skyldighet att särskilt beakta barns bästa i alla åtgärder som berör dem men, också med hänvisning till barnkonventionen.

Anledningen till att jag skriver till er är att denna familj bestående av två vuxna och tre barn löper en överhängande och reell risk att bli hemlösa. Även om familjen skulle få rätt i förvaltningsrätten finns stor risk att de, när beslutet kommer, redan har förlorat sitt boende. Jag hoppas därför att ni som enhetschefer kan gripa in och se över handläggningen, ur ett helhets- och barnperspektiv, i detta ärende.

Som ni ser skickar jag också en kopia för kännedom till bostadsbolaget för att de ska få kunskap om att familjen gör allt de kan för att kunna betala sin hyra.

Vi i SER, är allvarligt oroade över denna familjs situation som delvis kommer sig av att socialtjänsten överhuvudtaget inte beaktar barnens behov och självständiga rätt till bistånd.

Familjen erhöll ganska omgående bistånd och kunde bo kvar.

Johan – utan hjälp från socialtjänsten

Johan⁴⁹ var ensamstående, utan barn. Han mailade till SER och skrev att han fått avslag på försörjningsstöd, hyror, el, fack, bredband under fyra månaders tid. Vi skrev till Johan och bad att få se socialtjänstens beslut innan vi tog en telefonkontakt. Skälet till avslag, enligt socialtjänstens beslut, var att det saknades underlag, men det stod inte vilka underlag som saknades. Socialtjänsten skrev att ”vi har inte kunnat räkna ut om du har rätt till ekonomiskt bistånd eller inte.” Vid telefonkontakt med Johan berättade han att han var arbetslös men deltog i kommunens program för långtidsarbetslösa. Johan berättade vidare att han hade diabetes och var beroende av medicin. Hans högkostnadskort hade nyligen gått ut så han behövde pengar för att kunna köpa medicin omgående. Det var också viktigt för diabetesens skull att han kunde äta regelbundet. Vi frågade hur han klarat sig hittills och han berättade att hans gamla mamma hjälpt honom, men att hon inte hade råd att hjälpa honom mer. Johan uttryckte att det var kris. Att han inte hade någon mat kvar hemma och att han var rädd för att bli uppsagd från sin lägenhet då han låg efter med två hyror. Johan sa att han skickat in aktuella kontoutdrag och förstod inte vad som mer behövdes. Vi föreslog att han skulle ansöka om akut nödbistånd. Kommunen har enligt socialtjänstlagen ett yttersta ansvar för sina kommuninvånare och att människor inte ska behöva lida nöd. Vår bedömning var att Johan skyndsamt behövde bistånd till mat och medicinkostnader. Johans hyresvärd hade inte sagt upp honom ännu, så det förelåg inte någon omedelbar risk för vräkning.

⁴⁹ Namnet är fingerat.

Nästa steg var att ta reda på vilka underlag som saknades enligt socialtjänsten för att sedan hjälpa Johan att överklaga. Johan ansökte, på vår uppmaning, om akut ekonomiskt bistånd och fick kontakt med sin handläggare. Sedan hände ingenting. Inget beslut och inga pengar. Vi hjälpte Johan att formulera en ny ansökan med en begäran om att socialtjänsten skulle tydliggöra vad det var för underlag som fattades. Vi skickade över vårt förslag till mailtext som Johan tyckte var bra och som han i sin tur mailade till socialtjänsten:

Från: Johan

Datum: 6 december 2024 18:33:43 +01:00

Till: Handläggaren på socialförvaltningen med kopia för kännedom till enhetschefen

Ämne: Begäran om skyndsamt beslut gällande dagen och morgondagens ansökan om akut nödbistånd samt begäran om specificering av vilka underlag som saknas för att min rätt till ordinarie försörjningsstöd ska kunna utredas och beviljas

Hej

Som du vet lever jag i en mycket svår ekonomisk situation sedan månader tillbaka. Jag har svårt att förstå varför jag inte får någon ekonomisk hjälp från socialtjänsten.

Jag har därför vänt mig till den ideella organisationen SER-Social och Ekonomisk Rättighetsrådgivning för att få hjälp med hur jag kan göra för att få klarhet i vad som hindrar att jag ska kunna bli berättigad till försörjningsstöd samt övriga kostnader som jag har ansökt om. SER har hjälpt mig att formulera detta mail.

1. Angående dagens ansökan om nödbistånd 6/12-2024

Jag har idag som du vet ansökt om nödbistånd. Jag har till dig mailat mitt kontoutdrag där det framgår att jag inte har några pengar på mitt konto., När vi träffades idag på socialkontoret lovade du att jag skulle få besked under dagen. Det har jag inte fått.

2. Ny ansökan gällande nödbistånd för imorgon 7/12 -2024

I avvaktan på beslut om min ansökan om nödbistånd för den 6/12 är detta mail att betrakta som en ny ansökan om nödbistånd för den 7/12 som jag skyndsamt begär att få beslut om.

3. Begäran om specificering av vilka underlag som saknas för att jag ska få min rätt till försörjningsstöd utredd och som i bästa fall kan leda till att jag beviljas försörjningsstöd

Avslagsbesluten som jag har fått de senaste månaderna motiveras med att jag inte har lämnat in begärda underlag. Jag vill få klarhet i vilka underlag som saknas för att min ansökan ska kunna bedömas gällande min rätt både när det gäller ordinarie försörjningsstöd samt de övriga utgiftsposter jag har ansökt om.

Jag har för avsikt att överklaga december månads avslagsbeslut, men före jag gör det begär jag att socialtjänsten tydliggör vilka underlag som enligt socialtjänsten saknas för att kunna bedöma min rätt till försörjningsstöd för december månad 2024

Hälsningar

Johan

Det dröjde fyra dagar och fyra ytterligare nödansökningar, innan socialtjänsten beviljade Johan nödbistånd till mat för resten av december månad. När det gällde medicinkostnader krävde socialtjänsten att Johan först måste köpa medicinen och sedan skicka in kvittot för att kostnaden för medicin skulle betalas ut till honom. Handläggaren bokade en tid med Johan med syfte att reda ut vad det var som saknades för att Johan skulle beviljas fullt försörjningsstöd. Därefter hörde Johan inte av sig. Vi hoppas att det innebar att han beviljades fullt försörjningsstöd, hyra, el och bredband för december månad. Vad gällde de övriga tre månaderna som Johan hade fått avslag för, hade det gått för lång tid för att han skulle ha rätt att överklaga avslagsbesluten. Tiden för att överklaga avslagsbeslut från Socialtjänsten är tre veckor från det att personen tagit del av beslutet.

Mona och återkrav från Försäkringskassan

Mona⁵⁰ är ensamstående med fyra barn. Med hjälp av sin granne kontakter Mona SER då hon fått ett brev från Försäkringskassan med en förvarning om att Försäkringskassan bedömde att hon fått 285 000 kr för mycket i underhållsstöd som måste återbetalas. Mona ville ha hjälp från SER med att bestrida Försäkringskassans förslag till beslut. Anledningen till Försäkringskassans bedömning var att socialtjänsten i den kommun där Mona är bosatt kontaktat Försäkringskassan och påstått att Mona var gift. Om detta stämde så var det korrekt att Mona beviljats underhållsstöd som hon inte haft rätt till. Mona har svårt med det svenska språket och tog hjälp av sin granne i kontakten med SER. Båda sitter i samma rum när SER-rådgivaren ringer upp. I telefonsamtalet berättar Mona med hjälp av sin granne, att hon är skild från pappan till barnen sedan många år. SER-rådgivaren frågar om det finns skilsmässohandlingar och om Mona är registrerad som gift eller ogift hos Skatteverket. Mona är registrerad som ogift och har skilsmässohandlingar. SER-rådgivaren hjälper Mona att skriva ett brev till Försäkringskassan där hon förklarar att hon är skild och att hon kan bevisa det med skilsmässohandlingar såväl som personbevis från Skatteverket som bifogas brevet till Försäkringskassan.

⁵⁰ Namnet är fingerat.

Inom en vecka återkopplar Försäkringskassan och skriver att Mona har haft rätt till underhållsstöd då hon kunnat bevisa att hon varit ogift under den aktuella perioden. Mona slipper att få en skuld på 285 000 kr till Försäkringskassan som hade blivit fallet om hon inte hade fått hjälp att bestrida förslaget till återkrav.

Överraskningar i rådgivningen

Rådgivningen har inneburit ett antal överraskningar som vi inledningsvis inte var förberedda på. Här kommer tre exempel.

Bredd i frågorna

När vi startade SER föreställde vi oss att rådgivningen huvudsakligen skulle handla om ekonomiskt och annat bistånd från socialtjänsten. Vi blev, som tidigare beskrivits, överraskade över den bredd av frågeställningar som de Rådsökande kom med. Inledningsvis hade vi en hel del diskussioner med de erfarna Rådgivarna om vi överhuvudtaget kunde ge rådgivning inom områden som Rådgivarna inte var helt bekanta med. Vi fick tänka om. Rådgivarna behövde använda sin kompetens till att ta reda på vad som gällde inom olika frågeområden. Det blev därutöver tydligt att skillnaden mellan studenter och erfarna ibland inte var så stor. Rådgivningens karaktär var ny för alla. Studenter och erfarna Rådgivare, bildade under tiden i Rågsved, rådgivningspar. I vissa frågeställningar relaterade till CSN och digitala verktyg kunde studenterna ofta mer än de erfarna. I andra mer klassiska socialtjänstlagsfrågor kunde de erfarna ofta mer. Att så många frågor gällde Försäkringskassan var vi alla oförberedda på. Vi har behövt lära oss!

Integritet eller öppenhet

En farhåga, inför Rådgivningen i Rågsved, var att vi trodde att de Rådsökande skulle finna det obekvämt att sitta i caféet och prata om sina problem när det fanns andra Rådsökanden eller cafébesökare i lokalen. Vi frågade alltid de Rådsökande om det var ok att sitta i caféet. För det mesta hade de Rådsökande inga problem med det. Detta kändes befriande på något vis. Det var inte konstigt, att ha frågor och få hjälp med svar publikt gällande sina sociala och ekonomiska rättigheter. I några enstaka fall bad den Rådsökande om att vi skulle sitta i ett enskilt rum, vilket gick att ordna om vi hade tillräckligt många Rådgivare som kunde vara ute i caféet.

Second opinion

En annan aspekt gällande rådgivningen som vi inte hade räknat med var vår funktion som second opinion när det gällde avslagsbeslut från socialtjänst och Försäkringskassa. När vi som Rådgivare bedömde att avslagsbesluten från exempelvis socialtjänsten var riktigt enligt lagstiftning, förarbeten och praxis uttryckte de Rådsökande uppskattning över att förstå vilka skälen var för avslag. Flera Rådsökande uttryckte också en lättnad över att slippa lägga energi på ett överklagande som med all sannolikhet inte skulle gå igenom eller att inte behöva missstro sin socialsekreterares beslut. Många Rådsökande har en mycket pressad tillvaro. Att genom rådgivningen kunna minska den pressen har ett värde i sig som vi inte hade räknat med.

Dilemman visavi olika kategorier av Rådsökande

Som tidigare har beskrivits har SER haft kontakt med olika kategorier av Rådsökande. Dels dem som har berörts av problematiken, dels olika typer av hjälpare. Nedan följer några exempel på olika dilemman som SER har hamnat i, relaterat till de Rådsökande

Flera Rådsökande⁵¹ från samma hushåll – men olika frågor

Stina kontaktar SER och berättar att hon hyr ut ett rum till en ung släkting, Nils, som inte har kunnat betala hyran till Stina då han fått avslag från socialtjänsten. Stina vill att vi hjälper Nils att överklaga avslagsbeslutet. Stina är beroende av hyresinkomsten men, vill inte gärna kasta ut Nils då han periodvis mår mycket dåligt psykiskt. SER-rådgivaren säger till Stina att Nils själv måste vilja ha hjälp från SER. Nils kontaktar SER och säger att han vill ha hjälp med en ansökan till socialtjänsten till ett annat boende, då han ej trivs hos Stina. Vi hamnar i ett dilemma. Vem ska vi hjälpa? I detta fall valde vi att en Rådgivare fick rådge Stina och en annan Nils eftersom det fanns motstridiga önskemål och uppdrag till SER. I möjligaste mån försöker vi undvika att ha fler Rådsökande från samma hushåll, om det finns motstridiga intressen.

⁵¹ Fingerade namn

Oklarheter kring om Rådsökande och hjälpare vill samma sak

Amina jobbar som boendestödare till Sara. Amina kontaktar SER för att få råd om hur hon kan hjälpa Sara som har fått ett stort återkrav från Försäkringskassan. Sara kan ingen svenska eller engelska så vi kan inte ha direktkontakt med Sara. All information förmedlas från hjälparen Amina. Om det inte går att ha en direktkontakt med den som berörs av problematiken har vi bett om att personen ändå på något sätt ska bekräfta att hen ger sitt samtycke till att vi har kontakt med hjälparen. Det är inte en ideal situation, men vi har ändå kommit fram till att vi på det här sättet kan bistå personer som annars riskerar att fara illa om de inte får hjälp. I det här fallet väljer vi att ge rådgivning till Amina så att hon kan hjälpa sin klient Sara.

Rådsökande vill inte ta till sig innehållet i rådgivningen – men vill ha fortsatt hjälp och far illa

Monica⁵² har kontaktat SER många gånger på grund av att hon får avslag på sina ansökningar om ekonomiskt bistånd. Avslagen handlar alltid om att Monica inte har uppfyllt kraven för att vara berättigad till ekonomiskt bistånd. En månad handlade det om att Monica varit frånvarande från aktiviteter på Jobbtorg (Stockholms stads verksamhet för arbetslösa) då hon ansett dem vara meningslösa, andra gånger har avslagen handlat om att Monica vägrat att göra anvisad praktik på ett äldreboende och en städfirma då hon uppfattat sig för sjuk för att kunna göra praktik.

⁵² Fingerat namn

Monica tycker att socialtjänstens krav är orimliga. Hon mår inte bra och har sjukintyg från läkare. Sjukintygen har dock inte blivit godkända av vare sig Försäkringskassan eller förtroendeläkare hos socialtjänsten. Avslagen hopar sig och Monicas överklaganden har inte lett till några ändrade beslut vare sig hos socialtjänsten eller hos Förvaltningsrätten. SER-rådgivaren försöker förklara för Monica att socialtjänsten har rätt att ställa krav för att hon ska vara berättigad ekonomiskt bistånd, men att socialtjänsten även ska göra individuella bedömningar utifrån sina klienters livssituation. Monica anser att hennes socialsekreterare inte vill henne väl och ser ingen mening att ha något ytterligare möte med henne. Monica har inga pengar till mat och elen är på väg att stängas av. Det är en tidsfråga tills hon riskerar att bli vräkt från sin bostad. SER har hjälpt Monica att ansöka om akut ekonomiskt bistånd till mat och hyra. Dessa ansökningar har beviljats vid två tillfällen, men socialtjänsten menar nu att Monica måste ta konsekvenserna av sitt handlande. Ekonomiskt bistånd är inte kravlöst menar socialtjänsten. Socialtjänsten har ett handlingsutrymme att ta individuell hänsyn men hur det görs ser olika ut. Det beror på arbetsplatskultur och den enskilda socialsekreterarens bedömningar. I Monicas fall gör socialtjänsten bedömningen att kraven som ställs på Monica är rimliga, något som också har bekräftats av Förvaltningsrätten när Monica har överklagat avslagsbesluten och inte fått något ändrat beslut. Denna situation är plågsam att erfara även för SER-rådgivarna, då vi inte kan göra så mycket mer för Monica.

Rådgivarnas erfarenheter av rådgivningen

Flera av de erfarna Rådgivarna har arbetat inom myndighetsvärlden och inte inom ideell sektor. Att lämna myndighetsperspektivet och enbart utgå från den Rådsökandes perspektiv har varit en omställning. När det gäller studentrådgivarna har det beskrivits som lärorikt att dels bedriva rådgivning tillsammans med erfarna, dels att direkt kunna omsätta sina kunskaper i möten med Rådsökande.

Rådgivarrollen, har särskilt inledningsvis, i Rågsved, uppfattats som svår men givande på flera sätt. Det har varit berikande att kunna ställa sin kunskap till förfogande till människor i konkret behov av denna. Att ta sig tiden att lyssna på en Rådsökandes hela historia och träna på att anlägga en helhetssyn på människors liv och behov har också upplevts som givande. Förmågan att sortera i vad som är rättsliga och andra behov har tränats. Sortering har behövts för att komma fram till vad vi inom SER kan vara behjälpliga med. Rådgivarna har också uppskattat att få insyn i socialtjänstens arbete utifrån den Rådsökandes perspektiv. Att få en annan bild av den Rådsökande än vad en kan få inom ramen för myndighetsutövning inom socialtjänsten. Denna möjlighet har också tydliggjort konsekvenserna av problematisk myndighetsutövning. Flera Rådgivare har uttryckt att det är spännande att inte ha en aning om vilka problem som kan dyka upp och att detta sätter den egna förmågan på prov.

Det beskrivs också som befriande att vi är flera med olika kunskaper, men också att rådgivningen sker i stunden och att man sedan lämnar över till nästa Rådgivare. Det beskrivs med andra ord som positivt att Rådgivningen inte är personbunden utan uppdragsbunden.

Rådgivarna beskriver det vidare som berikande att inta en solidarisk, om än inte okritisk roll. Det ligger så säga i uppdraget, att om det finns oklarheter eller om något i vad den Rådsökande berättar verkar osannolikt, så ska Rådgivaren fråga tills det blir begripligt. Med detta förhållningssätt har vi blivit delgivna de mest märkliga situationer som Rådsökanden kan befinna sig i. Begripligheten kan sedan vara nyckeln till vad som kan vara väsentligt att lyfta fram vid ansökningar och överklaganden.

På samma sätt som socialtjänsten gör olika i sina bedömningar så gäller detta förstås också för SER- rådgivarna. De som är engagerade i SER har olika bakgrund och olika kompetenser som spelar roll i vilka frågor en ställer och vilken hjälp en kan ge. För att i någon mån utjämna skillnaderna mellan Rådgivarnas kompetens har vi bestämt att när vi hjälper Rådsökande att formulera överklaganden eller inlagor låter vi en annan SER-rådgivare läsa igenom texten och komma med synpunkter. SER har också en lista där det framgår vilka specialiteter som de olika Rådgivarna har. Exempelvis vräkningsprocessen, A-kassa eller socialförsäkringsfrågor. När vi kommer i kontakt med de frågorna så kan vi konsultera varandra.

Informationsbenet

Förutom rådgivning så ska SER, även i mån av tid, erbjuda information dels om SER och dels om vilka rättigheter människor har som lever i ekonomiskt utsatta livssituationer och hur en ska gå till väga för att få del av dem.

Nedan följer några exempel på olika sammanhang där SER har varit inbjuden.

- Utbildningsdag vid två tillfällen för medlemmar i RSMH
- Möten med medlemsorganisationer i Nya Rågsveds Folkets Hus
- Möte med pensionärsorganisationer verksamma i Rågsved
- Personalmöte för boendestödjare i Farsta
- Utbildningsdag för Stockholms stads jobbcoacher som arbetar med människor som står långt från arbetsmarknaden
- Utbildningstillfällen för diakoner i Svenska kyrkan
- Utbildningsdag för deltagare i daglig verksamhet i Farsta
- Konferens om barnfattigdom arrangerad av ICSW-International Council on Social Welfare
- Socialpolitisk förenings remisskonferens med anledning av förslag till ny socialtjänstlag

Påverkan och opinionsbildning

En ytterligare del i SER's verksamhet är att bedriva påverkans och opinionsbildning utifrån erfarenheter från SER's individuella rådgivning. Målsättningen med påverkans och opinionsbildningen är att livsvillkoren ska förbättras för SER's målgrupp. Vi kan konstatera att vi inte riktigt mäktat med att lägga så mycket tid på detta. Idéerna och uppslagen har dock varit många och har diskuterats både i styrelsen och på SER's metodmöten. Nedan följer några exempel:

- År 2017 blev vi i vårt rådgivningsarbete uppmärksammade på en informationsfilm från Stockholms stad om hur en ansöker om ekonomiskt bistånd, som låg ute på nätet. Vi hittade ett flertal rättsliga felaktigheter i filmen och författade en skrivelse till Stockholm stad. Filmen är numera borttagen.
- År 2023 skrev SER ett remissvar till utredningen om ny Socialtjänstlag. Delar av vårt svar har noterats vid två tillfällen i lagrådsremissen.

Teman som vi för övrigt diskuterat som möjliga påverkansområden utifrån erfarenheterna från SER-rådgivningen har varit:

- SER har vid upprepade tillfällen varit i kontakt med barnfamiljer som riskerade att bli hemlösa alternativt är hemlösa. Socialtjänsten har i dessa fall avslagit deras rätt till boende med hänvisning till att de inte tillhör en så kallat särskild grupp. Vi menar att besluten är i strid med Socialtjänstlagen.
- Vi har i vår rådgivning också uppmärksammat att socialtjänsten i Stockholm och i kranskommunerna inte gör nödprövningar när de avslår en ansökan om försörjningsstöd. Detta menar vi är rättsligt felaktigt och har försatt ett antal personer vi har kommit i kontakt med, i en ohållbar situation, i strid med kommunens yttersta ansvar. Detta är en fråga som behöver lyftas till både ansvariga politiker och ansvariga chefstjänstemän
- I vår rådgivning har vi också uppmärksammat att det i avslagsbeslut ibland hänvisas till kommunala riktlinjer som i vissa fall går mot Socialtjänstlagen. Här påbörjade vi en materialinsamling, samt började planera för en hearing i samband med SER's femårsjubileum 2020. Covid 19 kom i vägen så detta arbete stannade tyvärr upp.

- Från år 2022 och framåt sökte sig allt fler Rådsökande till SER med anledning av återkrav från Försäkringskassan och Socialtjänsten. Vi kunde för en del av de Rådsökande bistå så att återkraven avskrevs. Problemet med beslut om återkrav är att den Rådsökande behöver påbörja återbetalning trots att det pågår en rättsprocess. Under år 2023 diskuterades under vårens metodseminarium om SER skulle lyfta problematiken kring att återkrav från Försäkringskassan måste betalas tillbaka inom 12 månader annars hamnar människor hos kronofogden, oavsett om återkravet är korrekt eller inte. Vi kom dock fram till att problematiken är för komplex och att den redan lyfts av kronofogden då många på grund av regeländringen i socialförsäkringsbalken har hamnat hos kronofogden. Skälen till att människor får återkrav ser så olika ut att vi beslutade att inte driva denna fråga.

Framtiden

Inom SER har vi pågående diskussioner om SER:s utformning och hur vi ser på framtiden. Nedan följer ett axplock ur dessa funderingar.

Personlig rådgivning

Redan från början hade vi en ambition att finnas på flera platser inom Stockholmsområdet. Det lyckades vi aldrig uppfylla, på grund av att vi var för få erfarna rådgivare. När vi övergick från personlig rådgivning till telefon och mailrådgivning har diskussioner förts om att vi även ska kunna erbjuda personlig rådgivning. Den möjligheten kräver dock fortfarande fler erfarna Rådgivare än vad SER har i nuläget.

Ombudsverksamhet

Vi såg i ett tidigt skede, och särskilt genom den fördjupade rådgivningen, att det finns ett behov av en ombudsverksamhet. Att ta på sig uppdraget som ombud innebär större möjligheter att agera för den Rådsökande än att enbart ge rådgivning eller att vara stödperson. Vi menar dock att den som går in som ombud behöver få betalt på grund av den arbetsinsats som krävs. Ett ärende inom socialtjänstens område eller Försäkringskassans kan dra ut på tiden, ibland flera år. Då gäller det att ombuden och ombudsverksamheten finns kvar. En ombudsverksamhet i SER's regi skulle därför innebära att vi behöver ansöka om pengar. Detta är i nuläget inte aktuellt.

Utökat upptagningsområde för mail/ telefonrådgivning

En annan idé som diskuteras är att öppna upp vår mail och telefonrådgivning nationellt. Rent tekniskt är det inte svårt, men däremot så skulle även det kräva fler erfarna Rådgivare än vad vi har i dagsläget, då vi tror att antalet Rådsökande skulle öka markant.

SER i övriga landet

Vår förhoppning har varit att fler socialarbetare skulle vara intresserade av att starta rådgivningsplatser i andra delar av landet och använda SER's arbetsmetod. Vi har haft samtal med socialarbetare i Malmö och i Östersund. Tyvärr fanns det då inte personer som hade den tid som krävs för att driva SER-rådgivning, utan ekonomisk ersättning. Omfattningen av tid som ordförandena har lagt ner för att organisationen ska fungera är motsvarande minst åtta timmar i veckan under rådgivningsperioderna.

Slutord

Att sammanfatta och beskriva de 10 år som SER har funnits har varit spännande och ibland överväldigande.

Vad mycket vi har gjort! Så många människor som fått hjälp med att tillgodose sina sociala och ekonomiska rättigheter med stöd av SER! Och vad många⁵³ vi har varit som har engagerat oss i SER över tid. Ett stort och varmt tack till er alla!

Tänk att det gick att starta något bara utifrån en idé och ett engagemang

Det ger hopp om att allt är möjligt!

Stockholm 2025-03-05

Pia Redlund & Pia Kjellbom

⁵³ Se bilaga 2 och 3 i denna skrift.

Referenser

Bergmark, Å., & Stranz, H. (2022). Utilized discretion: a vignette study of social assistance assessments in Sweden. *European Journal of Social Work*, 26(5), 840–852.

Braye, S & Preston-Shoot (2016) *Practicing Social Work Law. England: Red Globe Press*

Dir. 2017:39 *Översyn av socialtjänstlagen.*

Equal (2022) *Socialtjänsten är ingen uttagsautomat.*

Friis, E. & Åström, K. (2017) “The use of court- and party-appointed experts in legal proceedings in Sweden: the judges experiences and attitudes”. *Oslo Law Review* vol. 4:2, 2017ss. 63–81.

Galanter, M (1974) “Why the” Haves” Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change”, *Law & Society Review*, vol. 9(1), 1974 s. 95–160.

Johansson, J, Kjellbom, P och Kelve, S (2025) ”En rättvis rättegång för biståndsbehövande? Om överklagande av ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen och principen om en rättvis rättegång”. *Förvaltningsrättslig tidskrift*.

Lorentzon, R., Holm, L. & Wejedal, S. (2022) ”Ombudsfördel i förvaltningsmål – ett empiriskt bidrag till teorin om ”lawyer advantage”. *Förvaltningsrättslig tidskrift*.

Prop 1979/80:1 *Om Socialtjänsten*

Prop 2000/01:80 *Ny socialtjänstlag mm.*

Prop. 2024/25:89 *En förebyggande socialtjänstlag – för ökade rättigheter, skyldigheter och möjligheter*

RÅ 1995 ref 48.

RÅ 1995 ref 79.

RÅ 2006 ref. 46.

Socialstyrelsen (2024) *Statistik från Socialstyrelsen*.

SOU 2018:32 *Ju förr desto bättre – vägar till en förebyggande socialtjänst*.

SOU 2020:47 *Hållbar socialtjänst – En ny socialtjänstlag*.

SOU 2025:15 *Stärkta drivkrafter och möjligheter för biståndsmottagare*.

Stadsmissionen (2021) *Fattigdomsrapporten 2021 – de ohjälpta*.

Åkerlund, C (1995) *Tallkrogens hus: ett öppet socialt arbete där man går omvägen om sig själv*. Christian Åkerlund

Websidor

Att bilda förening. <https://forening.se/bilda/definition-av-ideell-forening/>

Gatujuristern. <https://www.gatujuristerna.com/>

Gransskapshus i Berlin (2025) <https://www.nachbarschafts-haus.de/>

Jussbuss. <https://foreninger.uio.no/jussbuss/>

Läkare utan gränser. <https://lakareutangranser.se/vilka-va-ar/lakare-utan-granser-i-sverige/foreningen>

Nya Rågsveds folkets hus. <https://www.nyaragsvedsfolkets-hus.se/>

Socialstyrelsens kunskapsstöd. <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/ekonomiskt-bistand/riksnormen/>

Övrig info om SER

Bilaga 1 – SER's stadgar

Stadgar SER-Social och Ekonomisk Rättighetsråd-givning

Med ändringar beslutade senast 220430

§1 Ändamål

SER är en allmännyttig ideell, organisation, som är partipolitiskt och religiöst obunden. Organisationens ändamål är att utifrån en humanistisk grundsyn verka för att människor som lever i ekonomiskt svåra livssituationer kommer i åtnjutande av sina grundläggande sociala och ekonomiska rättigheter.

Vägledande för organisationen är FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna.

§2 Verksamhet

Individuell rådgivning

Ge råd och vägledning till människor som lever i ekonomiskt svåra livssituationer. Målsättningen med rådgivningen är att grundläggande ekonomiska och sociala mänskliga rättigheter tillgodoses.

Information

Förmedla information och kunskap om sådana förhållanden som har betydelse för människor som lever i ekonomiskt svåra livssituationer.

Påverkan och opinionsbildning

I syfte att förbättra villkoren för människor som lever i ekonomiskt svåra livssituationer arbeta med påverkan och opinionsbildning.

§3 Medlemskap

Endast enskilda personer kan beviljas medlemskap. Årsmötet delegerar till styrelsen att bevilja medlemskap i föreningen, men har rätt att se en lista på alla som har beviljats medlemskap sedan föregående årsmöte.

Medlem kan den bli som stöder organisationens ändamål i enlighet med § 1, betalt medlemsavgift samt är beredd att vara aktiv i organisationens verksamhet med minst fyra timmar i månaden

Varje medlem har en röst. Alla val liksom övriga frågor avgörs med öppen omröstning om inte annat begärs.

Stödmedlemskap

Stödmedlem kan den bli som stöder organisationens ändamål i enlighet med § 1, samt har betalat medlemsavgift. Detta medlemskap innefattar inte rösträtt.

Inträde och utträde ur föreningen

Skriftlig medlems-/ stödmedlemsansökan skall ställas till styrelsen som i enlighet med stadgarna har att fatta beslut om medlemskap.

Medlem/ Stödmedlem kan utträda ur föreningen genom att skriftligen meddela styrelsen.

Medlem/ Stödmedlem utesluts ur föreningen om medlemsavgiften för det kommande verksamhetsåret inte betalats. Sker betalning senare under det nya verksamhetsåret återupptas medlemskapet utan förnyad prövning.

Medlem/ stödmedlem kan uteslutas ur föreningen genom beslut i styrelsen. Fråga om uteslutning aktualiseras bland annat om en medlem/ stödmedlem handlat i strid med föreningens syften, utan vederbörligt tillstånd uttalat sig i föreningens namn eller av annat skäl som gör personen olämplig som medlem. Beslutet som ska vara skriftligt gäller med omedelbar verkan. Utesluten medlem har rätt att överklaga beslutet vid nästa årsmöte.

§4 Årsmöte

Årsmötet är föreningens högsta beslutande organ. Årsmötet skall utlysas minst fyra veckor före utsatt datum och hållas senast sex månader efter verksamhetsårets slut. Kallelse till årsmötet skall ske per e-post till alla registrerade medlemmar/ stödmedlemmar. Beslut fattas med enkel majoritet förutom vid stadgeändring eller upplösning av SER. Vid lika röstetal har mötets ordförande utslagsröst.

Årsmötets dagordning skall innehålla följande punkter:

1. val av ordförande och sekreterare för mötet,
2. val av två personer som jämte mötets ordförande justerar dagens protokoll,
3. fastställande av röstlängd,
4. godkännande av det stadgeenliga utlysandet av årsmötet,
5. fastställande av dagordning,
6. styrelsens verksamhetsberättelse med ekonomisk redogörelse,
7. revisorernas berättelse,
8. beslut om ansvarsfrihet för styrelsen,
9. val av styrelse: Styrelsen skall bestå av minst fem ordinarie ledamöter och en suppleant. Styrelsens
 1. ledamöter väljs in för ett år och suppleanter väljs för ett år
10. val av ordförandeskap – ordförandeskapet för SER är delat och väljs för ett år i taget

11. val av revisor,
12. val av revisorssuppleant,
13. val av valberedning,
14. presentation av de medlemmar som godkänts sedan det senaste årsmötet,
15. beslut om medlemsavgift för nästkommande år,
16. fastställande av verksamhetsplan och budget för kommande år,
17. behandling av motioner,
18. övriga av styrelsen beredda frågor,
19. frågor från medlemmarna/ stödmedlemmarna,
20. mötets avslutande.

Val enligt punkterna 9–13 träder i kraft omedelbart efter årsmötet.

§5 Kallelse

Kallelse till ordinarie årsmöte sker på sätt som styrelsen bestämmer och skall utsändas minst fyra veckor före mötesdagen. Kallelsen sänds elektroniskt.

Extra medlemsmöte hålls då styrelsen finner det lämpligt eller när minst en tredjedel av medlemmarna skriftligen begär att så ska ske. Kallelsen till extra medlemsmöte sker på samma sätt som till ordinarie årsmöte. På extra medlemsmöte kan endast de frågor behandlas som angivits i kallelsen.

§6 Motioner

Motioner till ordinarie årsmöte kan skickas av medlemmar i SER. Motion ska vara styrelsen till handa senast 1 februari innevarande kalenderår.

§7 Räakenskapsår

Räakenskapsår skall vara kalenderår.

§8 Stadgeändring

Beslut om ändring av eller tillägg till dessa stadgar skall fattas vid årsmötet. Förslag om stadgeändring skall vara styrelsen tillhanda senast 1 februari innevarande kalenderår. För giltigt beslut fordras att minst två tredjedelar av de i röstningen deltagande medlemmarna är överens eller att likalydande beslut fattas genom enkel majoritet vid två på varandra följande medlemsmöten varav ett är årsmöte.

§9 Styrelsen

- Styrelsen konstituerar sig själv.
- Styrelsen består av minst 5 ordinarie ledamöter. Styrelsen utser inom sig kassör, sekreterarskap samt övriga nödvändiga funktioner.
- Styrelsens ordförande/n kallar till samt förbereder styrelsens möten.
- Styrelsen utser firmatecknare.
- Styrelsen kan till sig adjungera personer utan rösträtt samt tillsätta arbetsgrupper.
- Styrelsen är beslutsfattande då minst hälften av det ordinarie antalet ledamöter är närvarande.
- Styrelsebeslut fattas med enkel majoritet bland närvarande – vid lika röstetal fattas beslut genom lottning
- Styrelsens protokoll skall justeras av mötesordföranden samt en övrig styrelsemedlem.

§10 Upplösning

Upplösning av föreningen skall beslutas av två på varandra följande och stadgeenligt utlysta medlemsmöten varav åtminstone ett skall vara ordinarie årsmöte. Vid respektive möte krävs två tredjedelars majoritet. Upplöses SER skall de tillgångar som finns kvar sedan avvecklingen slutförts tillfalla annan liknande verksamhet som stämmer överens med föreningens ändamålsparagraf.

Bilaga 2 – Styrelser 2015–2025

2015/2016

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom; Elisabeth Mobäck Östergren; Anna Hollander; Christin Bender
Suppleant; Katarina Thorén

2016/ 2017

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom; Elisabeth Mobäck Östergren; Anna Hollander; Christin Bender
Suppleanter: Erik Reidemar och Razaw Rasoal

2017/2018

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom, Anna Hollander, Christine Bender, Elisabeth Mobäck Östergren,
Suppleanter: Erik Reidemar och Anna Kuznetkova

2018/2019

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom, Jens Lundberg, Christine Bender, Elisabeth Mobäck Östergren
Suppleanter: Ann Matzén och Julia Willgård

2019/2020

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom, Jens Lundberg, Anna Meiton, Ann Matzén
Suppleanter: Julia Willgård och Elin Krook

2020/2021

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom, Anna Meiton, Elin Krook, Gunilla Blomberg
Suppleanter: Julia Willgård och Ann-Christine Antons-son

2021/2022

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom, Elin Krook, Gunilla Blomberg, Julia Willgård

Suppleant: Ann-Christine Antonsson

2022/2023

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom, Gunilla Blomberg, Julia Willgård, Ann-Christine Antonsson

Suppleant: Vakant

2023/2024

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom, Gunilla Blomberg, Ann-Christine Antonsson, Maria Båld

Suppleant: Julia Willgård

2024/2025

Ordinarie: Pia Redlund, Pia Kjellbom, Gunilla Blomberg, Ann-Christine Antonsson, Maria Båld

Suppleant: Vakant

Bilaga 3 Rådgivare i SER 2015–2025 i tidsordning, m.m.

Erfarna:

Pia Redlund, Pia Kjellbom, Elisabeth Mobäck Östergren, Anna Hollander, Christin Bender, Katarina Thorén, Monica Thuresson, Elis Envall, Eva Britt Lönnback, Jens Lundberg, Andreas Pettersson, Gunilla Blomberg, Yvonne Zätterman Åberg, Anna Meiton, Annelie Friis, Maria Båld, Edina Hrkovic, Emma Bonér

Studenter:

Anna Kahlmeter, Marisol,, Maria Svensson, Karin Östblom, Erik Reidemar, Tabita Hagstrand, Anja Kjellin, Razaw Rasoal , Emil Dali, Mia Wilén, Sara Ablahad, Anna Kuzbetcova, Oona Arvidsson, Saara Fahmy, Ann Matzen, Calle Ström, Mikaela Eriksson, Nina Ahlén, Victor Liljevinge, Rogelette Knutsson, Linda Lindon Malin van Bruggen, Kajsa Olsson Panzar, Elin Krook, Julia Willgård, Rebecca Ekedal, Sophie Hinks, Amanda Castelius, Emma Meneses, Mia Lundberg, William Bendt, Helena Al-tamimi, Victoria Ahmad, Joshwa Miscawi, Timothy Mage, Kerstin Hellman, Stina Andersson, Cassandra Westholm, Daniella Johnsson, Mira Luthman, Daniel Sund

Totalt antal Rådgivare 59**Medlemmar/ Stödmedlemmar**

Medlemmar i SER: 59

Stödmedlemmar i SER: 42

Stödfunktioner

Hemsidesansvarig: Johannes Müntzing

FB-ansvariga: Kim Kjellbom, Julia Willgård, Maria Båld

Revisor; Bertil Stenström, revisorssuppleant; Kajsa Olsson

Bilaga 4 – Skrivet om SER

2016

- Gratisannonser om SER har funnits i tidningen Socionomen och tidningen Vision
- Situation Stockholm gjorde ett reportage om SER i sitt oktobernummer.
- Fackförbundet Vision gjorde ett reportage i tidningen Social Qrage nr 8 2016
- SER får 2016 års hedersutmärkelse av Stiftelsen Karin och Ernst August Bångs minne

2017

- Reportage i Tidningen Socialpolitik nr 2- 2017. Detta nummer delades ut till samtliga deltagare på Socionomdagarna
- Reportage i tidningen Flamman 26 oktober 2017

2019

- Vilka skulle annars göra det? Historien om Nya Rågveds Folkets hus – Annika Häggberg.

2020

- I RSMH's tidning Revansch med anledning av en artikel som tog upp problematiken när människor får avslag från exempelvis FK dras bidraget in under tiden en ev rättsprocess pågår. Om man sen får rätt kan det leda till ekonomiska problem.

Kontakt med SER

Vill du komma i kontakt med SER? Som Rådsökande eller som eventuellt blivande Rådgivare? Enklast är att du i sådant fall går in på www.sersverige.org och via vår hemsida skriver ett mail. Välkommen!