



GÖTEBORGS  
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# **Mellan nöd och eget ansvar: Nödbiståndets komplexa rationaliteter**

**En kvalitativ studie om bedömningar av akuta matpengar  
inom socialtjänsten i relation till rättssäkerhet.**

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp  
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits  
Kandidatnivå  
Termin HT18  
Författare: Josefine Köhn och Gionata Tumino  
Handledare: Tobias Jansson  
Antal ord: 19 977

## **Abstract**

**Title:** *Between emergency and personal responsibility: The complex rationalities of social welfare offices assessments of emergency financial aid.*

It is a known fact that divergences in regards to assessments of social assistance in Swedish social welfare offices occur. For divergences in assessments we refer to whether applications are granted or not, as well as the amount of subsidies. The overarching aim of this study was to examine ideas of what social workers consider to be of significant importance in their assessments, in relation to social assistance regarding financial aid/food aid in emergency situations when the applicant does not have food for the day. A qualitative research method was employed and six case workers from different municipalities within the city of Gothenburg were interviewed. The results were analyzed in relation to the legal concept “rule of law”. The empirical findings were analyzed through Lipsky’s (2010) theory on Street-level bureaucracies as well as a theory on human processing organizations developed for the Swedish context. The legal concept “rule of law” as well as concepts of “clientification” and “worthy” and “unworthy” poor were also employed to analyze the empirical findings. The results identified that the applicant’s actual need in the current situation, specially from new applicants, and applicants with children are generally prioritized in the process, while applications from users who repeatedly need emergency aid are normally rejected although the applicants are in an emergency situation which leaves them nowhere else to go to get help. Some different standpoints according what is to define as an emergency situation and the fact that different assessments may be made for the same situation, as well as different treatments of the applicants throughout the process, raised questions both concerning the concept “rule of law” as well as concerning equal treatment of all people before the law.

**Authors:** Josefine Köhn and Gionata Tumino

**Keywords:** *Discretion, street-level bureaucracy, financial aid, food aid, social work, rule of law*

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning.....</b>	<b>4</b>
1.1 Introduktion.....	4
1.2 Problemformulering.....	4
1.3 Syfte och frågeställningar.....	8
1.4 Avgränsning.....	8
1.5 Arbetsfördelning.....	9
1.6 Begreppsliga klargöranden.....	9
<b>2. Bakgrund.....</b>	<b>10</b>
2.1 Socialtjänstlagen 4 kap. 1 §.....	10
2.2 Allmänna råd och riktlinjer.....	12
2.3 Rättsfall om bistånd till mat.....	14
<b>3. Tidigare forskning.....</b>	<b>17</b>
3.1 Nationell forskning.....	18
3.2 Internationell forskning.....	21
3.3 Likheter och skillnader.....	22
<b>4. Teoretiska utgångspunkter.....</b>	<b>23</b>
4.1 Människobehandlande organisationer och handlingsutrymme.....	23
4.2 Street-level bureaucracy (Gräsrotsbyråkrati).....	24
4.3 Rättssäkerhet.....	26
4.4 Klientifiering inom socialt arbete.....	27
<b>5. Metod.....</b>	<b>30</b>
5.1 Epistemologisk utgångspunkt.....	30
5.2 Metodreflektion.....	30
5.3 Urvalsprocess.....	31
5.4 Presentation av intervjupersoner.....	32
5.5 Genomförande av intervjuer.....	32
5.6 Bearbetning av intervjuer.....	33
5.7 Analysmetod.....	33
5.8 Forskningsetiska överväganden.....	34
5.9 Studiens tillförlitlighet.....	35
<b>6. Resultat och analys.....</b>	<b>38</b>
6.1 Bedömningsgrunder.....	38
6.2 Handlingsutrymme.....	48
6.2.1 Perspektiv på rättssäkerhet.....	53
6.3 Klientkonstruktioner.....	56
6.3.1 Återkommarna.....	56
6.3.2 Skyldiga/Oskyldiga fattiga.....	60

<b>7. Avslutande diskussion.....</b>	<b>66</b>
<b>Referenslista.....</b>	<b>69</b>
<b>Bilaga 1: Informerat samtycke.....</b>	<b>73</b>
<b>Bilaga 2: Intervjuguide.....</b>	<b>75</b>

## **Förord**

Först och främst vill vi rikta ett varmt tack till de socialsekreterare som ställt upp på intervjuer till vår uppsats. Utan er hade vi inte haft något material att analysera. Vi vill också tacka de personer som på något vis varit oss behjälpliga med att hitta socialsekreterare att intervjua. Givetvis vill vi också tacka vår handledare Tobias Jansson, som har bidragit med kunskaper, idéer och givit oss feedback under hela arbetsprocessen.

# 1. Inledning

## 1.1 Introduktion

Under vår verksamhetsförlagda utbildning inom socionomprogrammet befann vi författare oss på två olika socialkontor i Göteborg. Handläggning av akut bistånd har varit en del av det arbete vi fått ta del av. Ett akut bistånd är ett bistånd som ges i nödsituationer, detta kan handla om matpengar, en sovplats över natten eller pengar till medicin. Uppsatsen kommer att fokusera på bedömningar av akut bistånd till *mat*, då detta är något som fångat vårt intresse. Under den verksamhetsförlagda utbildningen upplevde vi att det var tämligen oklart vilka ramar som gäller vid akuta biståndsbedömningar till mat och att det gav utrymme för skilda bedömningar mellan olika socialsekreterare. När vi berättade för varandra om situationer vi varit med om insåg vi också att bedömningarna verkar skilja sig åt mellan olika socialkontor inom samma kommun. I diskussion med varandra aktualiserades frågor kring hur bedömningsprocessen går till och vad det är som läggs vikt vid i bedömningar av akuta matpengar samt vad detta innebär för individens rättssäkerhet. Utredningar inom socialtjänsten berör individer som ofta befinner sig i komplexa situationer. När det handlar om akuta situationer skulle denna komplexitet kunna bli ytterligare påtaglig, därför skulle det eventuellt vara till hjälp för handläggaren om det fanns tydliga regler kring vad som gäller vid en akut bedömning. Med bakgrund av dessa resonemang fanns det en önskan om att utöka kunskapen inom området.

## 1.2 Problemformulering

Socialtjänsten är välfärdsstatens yttersta skyddsnet. Hit kan individer som har ekonomiska problem vända sig för att söka hjälp (Socialstyrelsen 2018a). I 2 kap 1 § socialtjänstlagen (2001:453) framgår att: “ Varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver.” Det innebär att socialtjänsten har ett ansvar att hjälpa individer som ansöker om akut bistånd, exempelvis avseende matpengar, oavsett om personen är folkbokförd i kommunen eller inte. På Socialstyrelsens hemsida framgår det att den som riskerar att hamna i en *nödsituation* kan få akut hjälp, vilket kan bestå av exempelvis matpengar. På hemsidan framkommer vidare att

det saknas en definition av vad en nödsituation är och att det är socialtjänsten som gör en individuell bedömning från fall till fall (Socialstyrelsen 2018a). Socialtjänsten är en organisation som bedriver myndighetsutövning, vilket innebär att myndigheten utövar makt och fattar beslut med stöd av lagstiftning, såsom socialtjänstlagen (Svensson 2015: 92f.). Socialtjänsten beslutar i frågor som har en avgörande betydelse för individen och därför får beslut endast fattas med stöd av lagen (Svensson 2015: 93). Anställda socialsekreterare inom socialtjänsten måste följa myndighetens regler och riktlinjer, men de har också möjlighet till flexibilitet vid beslutsfattande. Flexibiliteten möjliggör för socialsekreteraren att gå till väga på olika sätt beroende på situation och utifrån individens specifika behov. Det innebär att socialsekreteraren ges utrymme att göra egna bedömningar, vilket också kallas för diskretion eller *handlingsutrymme* (Johansson, Dellgran & Höjer 2015: 32).

Alla beslut om akut bistånd fattas med stöd av socialtjänstlagen 4 kap. 1 §. Man skulle därmed kunna förutsätta att alla sökande blir behandlade lika oavsett vilket socialkontor man besöker i Sverige. Det finns dock ett antal faktorer som påverkar socialsekreterarens bedömning. Bland dessa förhållanden kan tre faktorer framhållas som viktiga: 1) Socialbidragets rättsliga reglering, 2) De regelverk som kompletterar lagstiftningen, såsom Socialstyrelsens och de kommunala riktlinjerna, 3) De olika kommunernas och socialsekreterares tolkningar av lagstiftning och regelverk (Stranz 2007: 12). Samtliga faktorer påverkar rätten till bistånd, men det är svårt att ange vilken av dessa som är mest betydelsefull då den ena kan prioriteras över den andra beroende på vilket perspektiv som tillämpas. De olika faktorerna sammantaget, samt ett på många sätt extensivt tolkningsutrymme av dessa, leder till utrymme för stora bedömningsskillnader (ibid.). Levin (2008: 95) menar att socialsekreterares delegation (från socialnämnden) ger utrymme för att egna moraliska värderingar vägs in i biståndsbesluten. Det kan även finnas gemensamma värderingar rådande i en viss kontext, exempelvis på ett specifikt socialkontor (ibid.). Detta skulle kunna innebära att bedömningar av identiska fall skiljer sig åt mellan olika socialkontor. Variationerna i bedömningar skulle kunna ses som ett hot mot klientens rättssäkerhet. Svensson (2007: 36f.) förklarar att rättssäkerhet för den enskilda individen betyder att den offentliga maktutövningen inte får vara godtycklig. Det ska också vara möjligt för individen att förutse hur makten kommer att utövas. För att detta ska uppnås måste principen 'lika fall behandlas lika' gälla (ibid.). Rättssäkerhet har vidare stor betydelse för

legitimiteten hos offentliga förvaltningar, såsom socialtjänsten (Bendz 2010: 5). Upplever medborgarna att rättssäkerheten eftersätts i kontakt med myndigheterna kan tilliten för välfärdsstaten hotas. En välfärdsstat som inte lyckas garantera individens grundläggande rättigheter kan knappast uppfattas som legitim (ibid.).

Principen om individens rättssäkerhet i kontakt med en myndighet betonas i förvaltningslagens (2017:900) nionde paragraf: "Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts." I förvaltningslagen (2017:900) ges inga definitioner av begreppet rättssäkerhet. Samtidigt kan man fråga sig om det är möjligt att handlägga ett ärende snabbt och kostnadseffektivt utan att eftersätta rättssäkerheten. Man kan också undra om det är möjligt att göra rättssäkra bedömningar inom ramen för en individuell behovsprövning. Går det över huvud taget att behandla alla lika? Svensson (2007: 57ff.) påpekar att fördelen med att göra individuella bedömningar från fall till fall är att det möjliggör att man tar det bästa möjliga beslutet i varje enskilt fall. Den individuella behovsprövningen utesluter dock möjligheten till förutsebara och, i det avseendet, rättssäkra beslut. Ett helt normmässigt beslutsfattande skulle garantera större förutsebarhet och därmed även rättssäkerhet, men samtidigt skulle ett beslut som grundas helt i en norm, där inga undantag kan göras, kunna leda till ett beslut som klienten inte uppfattar som rättvist (Svensson 2007: 58). Hjort (2012: 11) problematiserar socialsekreterarens dilemma att befinna sig i ett spänningsfält mellan förutsättningen att enskilda bedömningar bör göras utifrån individens specifika behov och högre förväntningar på likabehandling. En ökad detaljreglering av regelverket kan förutsätta mindre flexibilitet och tolkningsmöjligheter för socialsekreteraren samtidigt som det argumenteras för det motsatta. Blomberg och Dunér (2015: 202) hänvisar till Evans och Harris (2004) som menar att fler och mer detaljerade regler, såsom policyer och riktlinjer, medför ökade tolkningsmöjligheter för tillämparen och kan på så sätt leda till en motsatt effekt.

Variationer i bedömningar kan upplevas som både orättvisa och orättssäkra om två klienter med identiska situationer får helt olika beslut. Dessutom kan variationerna i bedömningar leda till att medborgarnas förtroende för socialtjänsten minskar. Personer som ansöker om akuta matpengar är extra utsatta då de befinner sig i en nödsituation; de har inte mat för dagen och kan sakna ett socialt nätverk att vända sig till. Därmed är besluten om akuta matpengar

avgörande för individens livssituation och välbefinnande. Det finns dessutom en risk att individen fråntas en mänsklig rättighet vid ett avslag avseende akuta matpengar. I artikel 25, punkt 1 i FN:s deklaration för mänskliga rättigheter betonas rätten till mat:

*Everyone has the right to a standard of living adequate for the health and well-being of himself and of his family, including food, clothing, housing and medical care and necessary social services, and the right to security in the event of unemployment, sickness, disability, widowhood, old age or other lack of livelihood in circumstances beyond his control.*

(United Nations 2018: 7)

I artikeln från FN finns dock en spänning mellan individens ansvar över sin livssituation och utanförliggande omständigheter, såsom den egna förmågan att lösa situationen. Att samhällets yttersta skyddsnät kan komma att neka någon akut bistånd till mat kan anses högst problematiskt. Ett avslag kan innebära att ens sista chans till att få mat försvinner. Att nekas matpengar kan också upplevas som en stor kränkning och kan leda till att individen förlorar tilltro till systemet, vilket i förlängningen kan leda till att individer som kan ha samtida behov av andra former av stöd inte kommer att vända sig till socialtjänsten nästa gång.

Stranz (2007: 11) menar att det finns en brist på forskning om handlägningsprocessen av försörjningsstöd, främst gällande socialsekreterarens roll i det hela. Därför finns det relevans och vikt i att, framförallt med hänsyn till ovanstående resonemang, närmare undersöka handlägningsprocessen i relation till akut bistånd till mat. Hur handläggningen går till och vad som läggs vikt vid i en bedömning är betydelsefullt för det slutgiltiga beslutet. En undersökning som belyser bedömningsprocessen och vilka faktorer som spelar in i dessa bedömningar är viktigt för att utveckla och förbättra socialtjänstens arbete så att det främjar individens rättigheter och likabehandling och på så sätt även myndighetens legitimitet. Genom att ge en fördjupad bild, som visar på den komplexitet som aktualiseras vid nödprövningar, kan denna studie bidra med kunskap som är relevant för socialsekreterare, men också för socialt arbete överlag.



### **1.3 Syfte och frågeställningar**

Syftet med uppsatsen är att få fördjupad kunskap om hur socialsekreterare i Göteborg förstår och förhåller sig till bedömningsprocessen vid beslut om akut bistånd till mat, i relation till den enskildes rättssäkerhet. Syftet är också att undersöka samspelet mellan de faktorer och värderingar som aktualiseras vid bedömningsprocessen och som ligger till grund för beslutet, samt få kunskap om vilka spänningar och utmaningar som socialsekreterare ställs inför vid nödprovningar.

Denna uppsats ämnar att besvara följande frågeställningar:

- Vilka bedömningsgrunder aktualiseras vid en bedömning av akuta matpengar och hur prioriterar socialsekreteraren mellan dessa?
- Hur påverkas bedömningsprocessen av socialsekreterarens handlingsutrymme vid en ansökan om akuta matpengar, samt vilka konsekvenser uppstår för den sökande respektive socialsekreteraren?
- Hur kan bedömningsprocessen tolkas och förstås i relation till den sökandes rättssäkerhet?
- Hur beskriver socialsekreteraren relationen mellan bedömningsprocessen och individens rättssäkerhet?

### **1.4 Avgränsning**

Uppsatsens fokus kommer att vara på bedömningar av nödsituationer och avgränsas ytterligare genom att fokusera på akut bistånd till mat. Avgränsning har också gjorts till storstaden Göteborg, där tre av tio stadsdelar har undersökts. Detta har gjorts på grund av det begränsade tidsutrymme som har funnits för genomförandet av denna studie. Med bakgrund av det ämne som studeras har det också funnits relevans i att enbart intervjua socialsekreterare som handlägger ärenden om akut bistånd.

## **1.5 Arbetsfördelning**

Under genomförandet av denna uppsats har det funnits en strävan efter en jämn arbetsfördelning. Detta har försökt uppnås genom att till största del sitta tillsammans och arbeta. Det har under hela processen använts ett gemensamt dokument för att båda aktivt skulle kunna följa arbetsprocessen. Det har dock funnits relevans i att dela upp vissa arbetsuppgifter på grund av tidsramen, vilka har fördelats jämt och i efterhand diskuterats tillsammans. Intervjuerna och transkriberingarna har fördelats jämnt. En har tagit större ansvar för skrivning av teoridelen och den andre för metoddelen. Det måste ändå påpekas att båda har haft ansvar för innehållet samt bidragit till delar av dessa.

## **1.6 Begreppsliga klargöranden**

För att underlätta läsbarheten samt för att skapa variation i texten har följande begrepp använts synonymt.

- Socialsekreterare, handläggare, frontlinjebyråkrat.
- Förste, 1:e socialsekreterare.
- Ekonomiskt bistånd, försörjningsstöd, socialbidrag.
- Akut bistånd, nödbistånd, matbistånd, matpengar, akuta matpengar, bistånd till mat.
- Socialkontor, socialbyrå, socialtjänsten

## 2. Bakgrund

### 2.1 Socialtjänstlagen 4 kap. 1 §

Socialtjänstlagen (2001:453) är en ramlag. Det innebär att lagen inte riktar in sig på detaljer utan har som syfte att vägleda genom att endast presentera grundläggande ramar, vilket ger utrymme för flexibilitet och olika tolkningar (Fahlberg & Larsson 2016: 30). Beslut om ekonomiskt bistånd regleras i 4 kap 1 § socialtjänstlagen (2001:453). För att ha rätt till ekonomiskt bistånd bör man stå helt utan ekonomiska resurser (Socialstyrelsen 2018a). I Socialstyrelsen (2018b) påpekas att en grundförutsättning för rätten till ekonomiskt bistånd är att individen inte kan klara av situationen själv trots att man har försökt. Man måste således ha uttömt alla resurser innan rätten till försörjningsstöd föreligger. Det innebär att individen först och främst har ett eget ansvar att lösa sin situation (Socialstyrelsen 2018a).

En ansökan om bistånd till akuta matpengar prövas genom samma lagparagraf som ovan i socialtjänstlagen (2001:453) 4 kap. 1 § som lyder enligt följande:

**4 kap. 1 §** Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

**2 st.** Den som inte kan försörja sig men som kan arbeta har rätt till försörjningsstöd enligt första stycket om han eller hon står till arbetsmarknadens förfogande. Om det finns godtagbara skäl har den enskilde rätt till försörjningsstöd även om han eller hon inte står till arbetsmarknadens förfogande.

**3 st.** Vid prövningen av behovet av bistånd för livsföringen i övrigt får hänsyn inte tas till den enskildes ekonomiska förhållanden om rätten att ta ut avgifter för biståndet regleras i 8 kap.

**4 st.** Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Av första stycket framgår att den som inte kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd. Kjellbom (2009: 89) menar att enligt proposition 1979/80:1 grundar sig första stycket i en aktualitetsprincip, vilket innebär att det

är det aktuella behovet vid ansökningstillfället som ska vara avgörande för rätten till bistånd. Ovanstående innebär i sin tur att det inte handlar om en bedömning huruvida individen hade kunnat eller inte kunnat tillgodose sina behov tidigare, det vill säga att det är ingen historisk bedömning (ibid.). En rättslig prövning enligt socialtjänstlagen 4:1, första stycket, innebär att följande frågor utreds:

1. Innefattas individens behov av socialtjänstlagen?
2. Kan individen tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt?

Om svaret på första frågan blir ja och svaret på andra frågan blir nekande aktualiseras rätt till bistånd (ibid.). I proposition (2000/01:80, s. 90) framgår att rättighetsbestämmelser (som socialtjänstlagen) innebär att enskilda människor ska kunna garanteras det stöd som de behöver när behovet inte kan tillgodoses av dem själva eller av någon annan. Det som konstateras är både ett uttryck för individens eget ansvar för sin försörjning och för samhällets ansvar att träda in och stödja de människor som inte klarar detta. Individens eget ansvar framgår av uttrycket "den som inte kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda", vilket innebär att individen måste utnyttja alla möjligheter som står till buds. De som kan arbeta ska exempelvis söka arbete eller delta i arbetsfrämjande verksamheter samt söka andra former av bidrag, såsom studiebidrag, A-kasseersättning och bostadsbidrag. De sökande som har ekonomiska tillgångar måste först utnyttja dessa innan rätten till bistånd aktualiseras. Vidare måste rätten till bistånd bedömas genom en individuell prövning (prop. 2000/01:80 s. 93f.).

Det egna ansvaret betonas särskilt i andra stycket i samma lagparagraf. Där framgår att den som kan arbeta ska stå till arbetsmarknadens förfogande, annars bör det finnas godtagbara skäl till att individen inte kan arbeta för att ha rätt till bistånd. Vad som menas med godtagbara skäl framgår inte av lagtexten. Slutligen kan det konstateras att det av socialtjänstlagen 4:1 framkommer två viktiga principer; å ena sidan aktualitetsprincipen, som handlar om behovet vid ansökningstillfället, å andra sidan individens eget ansvar att klara sin försörjning.

## 2.2 Allmänna råd och riktlinjer

Socialtjänstlagen reglerar rätten till akut bistånd, men då den är en ramlag som inte ger specifik vägledning i hur beslutsfattare ska agera i olika situationer finns det ett antal "källor" som beslutsfattaren kan ta hjälp av för att tolka situationer och fatta beslut. Exempel på källor som kan vara till hjälp för beslutet är Socialstyrelsens allmänna råd, Socialstyrelsens dokument "Ekonomiskt bistånd - handbok för socialtjänsten", kommunala riktlinjer samt rättsfall från förvaltningsdomstolarna. De allmänna råden och riktlinjerna kommer att beskrivas i detta avsnitt medan rättsfall kommer att redogöras för i nästkommande avsnitt.

Socialstyrelsens allmänna råd är rekommendationer till stöd för bedömningen. De ska bidra till en ökad förutsebarhet av rättstillämpning och förstärka rättssäkerheten (Svensson 2007: 53). I Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd (SOSFS 2013:1) uppges att "Socialnämnden bör beräkna kostnaderna enligt riksnormen till en lägre nivå bl.a. - om den enskilde hamnat i en akut nödsituation och endast behöver tillfälligt ekonomiskt bistånd för att få möjlighet att reda upp den (...)". Utöver detta finns inget specifikt beskrivet angående akut bistånd.

I Socialstyrelsens handbok gällande ekonomiskt bistånd finns det information om att akuta situationer ska tolkas så som begreppet har utvecklats enligt praxis (Socialstyrelsen 2013: 32). Där framkommer att akuta situationer framför allt avser oväntade och oförutsedda situationer, men även andra situationer där en person behöver omedelbara insatser. Det kan handla om akuta vård- och stödinsatser i form av hjälp till hemresa, bistånd till mat, akutboende eller ett tillfälligt boende för en person som är våldsutsatt. Det framgår även att våldsutsatta personer som har flytt från hemmet och tagit sig till en annan kommun med sina barn ska få hjälp i vistelsekommunen (Socialstyrelsen 2013: 32f.).

I handboken (2013: 53) uppges att riksnormen kan beräknas till en lägre nivå om den sökande befinner sig i en situation där denne inte kan försörja sig. Det är en sådan situation som kallas för nödsituation. Biståndet syftar till att möjliggöra för personen att lösa sin situation. Det framgår även att säljbara tillgångar hos den sökande kan ligga till grund för avslag, men att socialtjänstens yttersta ansvar gör att det generellt inte går att neka någon akut bistånd på

grund av att det handlar om en akut situation där behovet föreligger här och nu (Socialstyrelsen 2013: 95). I handboken framkommer även att socialtjänsten i akuta situationer kan göra undantag från rekommendationen att klienten ska lämna in underlag vid en ansökan om bistånd (Socialstyrelsen 2013: 126). Där framgår vidare att rekvisitioner och matkuponger bör användas restriktivt, eftersom dessa utbetalningssätt är integritetskränkande samt går emot socialtjänstlagens principer om självbestämmande och delaktighet (Socialstyrelsen 2013: 132).

Kommunala riktlinjer antas vanligtvis tillämpas av alla socialkontor inom en kommun, men socialbyråer inom en och samma kommun kan också ha egna riktlinjer. Syftet med kommunala riktlinjer är att åstadkomma någorlunda enhetliga bedömningar inom kommunen (Svensson 2007: 54). I dokumentet "Gemensamma handlägningsrutiner för ekonomiskt bistånd inom Göteborgs Stad" (2013) framgår hur akuta nödprovningar ska handläggas. I dokumentet (Göteborgs Stad 2013: 26) framgår att beslut om akut bistånd ska föregås av en vanlig utredning där kontoöversikt och kontoutdrag som visar transaktioner från tre månader tillbaka bör begäras in, men om tiden är knapp bör handläggaren överväga följande:

- Handlar det om en akut situation?
- Är det en barnfamilj?
- Kan individens sjukdom förvärras av att inte få bistånd?
- Är individen inte kapabel att ta eget ansvar på grund av medicinska eller sociala skäl?
- Känner individen till socialtjänstens beräkningsgrunder och har tidigare fått information om dem?
- Är behovet av akut ekonomiskt bistånd upprepat trots egen försörjning?

Vidare framgår av dokumentet (2013: 27) att när det är uppenbart att vissa fakta inte är trovärdiga bör ansökan avslås. När socialtjänsten är övertygad om att bistånd till mat inte går till det avsedda ändamålet kan matrekvisition och hänvisning till en restaurang vara ett lämpligt bistånd. Det påpekas dock att detta utbetalningssätt ska användas restriktivt och att det dessutom finns en risk att individens socialtjänstsekretess bryts genom sådana utbetalningssätt (ibid.). I situationer där den enskilde har haft tillräckliga inkomster till sin

försörjning, men har spenderat dem på annat, kan bistånd beviljas tillfälligt (efter individuell prövning) för att kunna tillgodose de mest essentiella behoven såsom mat och bostad (Göteborgs Stad 2013: 28).

### **2.3 Rättsfall om bistånd till mat**

Lag och rättskällor är överordnade både Socialstyrelsens allmänna råd och de olika kommunala riktlinjerna (Kjellbom 2009: 84f.). Rättskällor kan vara till hjälp för socialsekreteraren vid bedömningar där det finns en osäkerhet kring vilket beslut som är lämpligt i den individuella situationen. Det finns dock olika rättskällor med olika grad av betydelse. Hos förvaltningsdomstolarna skapas med åren en praxis som kan innehålla normer för bedömning. Denna utvecklas genom att individer överklagar beslut, exempelvis socialtjänstens beslut, till olika instanser i förvaltningssystemet (Svensson 2007: 49). Av förvaltningsdomstolarna är Regeringsrätten (nuvarande Högsta förvaltningsdomstolen) överordnad kammarrätten och länsrätten (nuvarande förvaltningsrätten) och utgör prejudikatinstans. Regeringsrättens domar brukar inte beskriva entydiga direktiv för rättstillämparen utan endast framhäver de faktorer som beslutsfattaren bör ta hänsyn till vid beslutsfattandet. Vissa av Regeringsrättens domar blir vägledande. Kammarrätten och länsrätten bör beakta Regeringsrättens prejudikat, dock sker detta inte alltid i praktiken (Svensson 2007: 49f.).

Svensson (2007: 52) förklarar att på grund av den höga arbetsbelastningen kan inte socialsekreterarna uträtta fullständiga rättsutredningar. Detta leder till möjligheten att enskilda kammarrättsdomar eller länsrättsdomar blir normbildande hos socialnämnden då de anger mer specifika ramar för beslutet. Praxis skiljer sig dock mellan olika kammarrätter, vilket innebär att snarlika fall kan komma att bedömas olika. Det totala antalet biståndsdomar från kammarrätterna och förvaltningsrätterna är väldigt stort (Svensson 2007: 51f.), därför har någon fullständig undersökning av gällande rätt inte kunnat göras inom ramen för denna studie. Nedan följer en sammanställning av några relevanta rättskällor för att ge en bild av hur bistånd till akuta matpengar kan komma att bedömas.

I mål nr 1807-17 och 1808-17 gör kammarrätten i Jönköping bedömningen att en individ som fick avslag på akuta matpengar skulle ha planerat sin ekonomi så att en nödsituation inte skulle ha uppstått. Kammarrätten påpekar att nödsituationer kan uppstå och att en individ kan behöva akut bistånd trots att en har haft fortlöpande ekonomiskt bistånd. Individen i fråga hade dock inte kunnat bevisa att oförväntade utgifter hade uppstått.

Även i mål nr 1335-14 från 2014 betonas den enskildes ansvar att planera sin ekonomi så att en nödsituation inte uppstår. Kammarrätten i Göteborg fastställer socialtjänstens beslut att neka akuta matpengar, då personen i fråga hade försatt sig i en nödsituation vid upprepade tillfällen. Nödsituationen har inte heller bedömts vara oförutsägbar. Kammarrätten hänvisar till Regeringsrättens bedömning i RÅ 1995 ref 56. Där framgår att vid bedömningar av rätt till akut mathjälp är det den aktuella ekonomiska situationen vid ansökningstillfället som ska ligga till grund för bedömningen och således inte att nödsituationen uppstod genom eget agerande. Kammarrätten påpekar dock att den enskilde har ett eget ansvar att planera sin ekonomi för att kunna tillgodose sina behov. När individen haft kännedom om kraven vid ekonomiskt bistånd, men ändå försatt sig i en nödsituation vid upprepade tillfällen bör hänsyn tas till de inkomster som den sökande använt före ansökningstillfället samt i vilken mån den utgiften som orsakade nödsituationen har varit oförutsedd eller nödvändig för att kunna uppnå en skälig levnadsnivå.

Högsta förvaltningsdomstolens (HFD) mål 342-344-16 från 2017 behandlar inte direkt bistånd till akuta matpengar. I domen avgörs hur länge ett normöverskott ska kunna räknas vid ansökningar om ekonomiskt bistånd. HFD (2017: 7) konstaterar att det genom en beräkning av normöverskott finns en risk att en person nekas ekonomiskt bistånd och på så sätt möjlighet att uppnå en skälig levnadsnivå. HFD (ibid.) menar dock med hänvisning till RÅ 1995:56 att i sådana fall kan personen få nödbistånd under den period som normöverskottet räknas. Domen kan tolkas som att individen har ett ansvar att planera sin ekonomi vad gäller rätten till försörjningsstöd generellt, men vid akuta nödsituationer kan det göras undantag från individens eget ansvar att planera sin ekonomi.

Det framgår således av ovanstående rättsfall olika syn på individens eget ansvar att planera sin ekonomi vid prövningar av bistånd till matpengar. De två domarna från Regeringsrätten



RÅ 1995:56 och HFD mål nr 342-344-16 tyder på att det endast är själva behovet av matpengar vid ansökningstillfället som ska vara avgörande för beslutet. Enligt båda målen från kammarrätten betonas däremot individens eget ansvar att planera sin ekonomi, så länge det inte uppstår oväntade kostnader eller när det akuta behovet uppstår vid upprepade tillfällen. Det innebär att det i sådana fall individens ansvar kan komma att överordnas det aktuella behovet och därmed den faktiska nödsituationen.

### 3. Tidigare forskning

I följande kapitel presenteras forskningsläget inom ämnen med relevans till denna studie. De databaser som användes för sökning av tidigare forskning är Sociology Collection, Swepub, Google Scholar och Göteborgs Universitetsbiblioteks "supersök". De sökord som gav flest relevanta träffar var: "nöd", "food aid" AND "emergency aid". På grund av svårigheter att hitta relevant forskning användes också referenslistor från andra studier och avhandlingar. Nedanstående studier handlar inte specifikt om akut bistånd inom socialtjänsten, vilket beror på att det finns en brist på sådana undersökningar. Den forskning som presenteras befinner sig så nära studiens ämne som möjligt.

Först presenteras i avsnitt 3.1 samtliga vinjettstudier som genomförts i Sverige angående skillnader i bedömningar av ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten. Två av dessa studier är från 90-talet och därmed inte längre så aktuella då förutsättningarna har förändrats, men eftersom det finns en brist på vinjettstudier angående biståndsbedömningar är studierna trots allt relevanta att presentera. Vinjetterna är fiktiva fall som socialsekreterarna får bedöma och "fatta beslut" om som om de vore riktiga ärenden. Några av de presenterade vinjettfallen i studierna från 1994 och 2007 är identiska (Bergmark 2013: 27). Studierna undersöker vilka faktorer som samspelar i en bedömningsprocess samt vad som orsakar variationer i bedömningar, vilket står i samklang med denna studies syfte.

Vidare presenteras två nyare studier (Stranz, Karlsson & Wiklund 2017 ; Hjort 2012), vilka undersöker variationer i biståndsbedömningar genom dokumentanalys respektive intervjustudier. Kjellboms (2009) studie har sedan tagits med i syfte att visa på hur kommunalt framtagna riktlinjer som är tänkta att ge större vägledning och mer enhetliga bedömningar kan leda till motsatt effekt samt hur detta kan relateras till krav på rättssäkerhet.

I avsnitt 3.2 presenteras två studier för att beskriva forskningsläget utifrån ett internationellt perspektiv. Studierna undersöker organisationer i Storbritannien som distribuerar mat till behövande. Dessa möjliggör ett jämförelseperspektiv mellan en svensk och en internationell kontext samt visar vad personer som befinner sig i liknande situationer, men i olika kontexter,

kan få för hjälp. Värt att nämna är att Storbritannien har ett annat välfärdssystem. Det är därför inte möjligt att fullt ut relatera dessa studier till en svensk kontext.

Slutligen presenteras i avsnitt 3.3 studiernas likheter och skillnader gällande resultat.

### **3.1 Nationell forskning**

Hydén (1996: 180) undersöker i sin artikel hur den ekonomiska krisen i början av 1990 påverkade uppfattningar och bedömningar av rätten till ekonomiskt bistånd. Studien bygger på en jämförelse av två vinjettstudier som socialsekreterare i Stockholm hade deltagit i. En studie genomfördes år 1990 medan den andra genomfördes år 1994. Författaren beskriver att den ekonomiska krisen under 90-talet orsakade åtstramningar i den kommunala budgeten samt att den ledde till en förändrad samhällsdebatt. Studien fann att en brist på ekonomiska resurser, och därmed en åtstramad budget, skapar attitydförändringar som leder till moraliserande beslut inom socialtjänsten (Hydén 1996: 191). Individer som anses själva ha orsakat sina ekonomiska problem riskerade år 1994 att få avslag i högre utsträckning än personer som handläggaren ansåg hade tagit sitt ansvar och gjort vad de kunnat för att lösa sin situation (Hydén 1996: 192). Undersökningen visar vidare på en stark uppfattning om att bedömningarna skiljer sig åt mellan olika socialkontor och mellan enskilda handläggare (Hydén 1996: 191).

Stranz (2007: 14) har i likhet med ovanstående studier undersökt variationer i socialbidragsbeslut inom socialtjänsten, även här med hjälp av vinjetter. Vinjetterna besvarades av handläggare i 11 kommuner i Stockholms län (Stranz 2007: 85). Resultatet visar att det görs olika bedömningar; samma situation kan bedömas på olika sätt både mellan olika handläggare och mellan kommuner (Stranz 2007: 206). Förutsättningarna att få bifall eller avslag är således beroende av socialsekreterarens individuella bedömning och godtycke eller socialkontorets specifika bedömningssätt (ibid.). Orsaken till skillnaderna i bedömningar berodde bland annat på den aktuella organisationens specifika omständigheter såsom grad av specialisering, exempelvis var handläggare i specialiserade enheter mer generösa och bifallsbenägna (Stranz 2007: 206f.). Det framkom vidare tendenser som visar att det görs striktare bedömningar om den bidragssökande inte anses ha gjort sitt yttersta för att lösa sin

situation (Stranz 2007: 211). Författaren (2007: 207) konstaterar slutligen att bedömningsvariationer är svåra att förklara statistiskt.

Stranz, Karlsson och Wiklund (2017: 712) undersöker i sin studie bedömningar och beslut om ekonomiskt bistånd samt vilka faktorer som samspelar vid bedömningen av bifallsbeslut. Undersökningen grundar sig i en analys av 423 ansökningar i 25 olika kommuner i Sverige (Stranz, Karlsson & Wiklund 2017: 719). Resultaten visar att mindre än 74 % av ansökningarna beviljades. Bistånd gavs dessutom i större utsträckning till klienter med befintliga ärenden inom socialtjänsten. Författarna konstaterar i detta avseende att resultatet kan bero på att aktuella klienter har större kunskap om vad som krävs för att få bistånd (Stranz, Karlsson & Wiklund 2017: 719f.). Vidare i likhet med tidigare studier bekräftas variationer i bedömningar. Det framstår även som svårt att förutse vilket beslut som kommer att tas i en viss situation (Stranz, Karlsson & Wiklund 2017: 720).

Hjort (2012) har genomfört en studie i Malmö om handläggning och bedömning av socialbidragsärenden utifrån begreppet skälig levnadsnivå. Forskaren har intervjuat socialsekreterare som handlägger dessa ärenden. Hjort (2012: 11) fann att socialsekreterare påverkas av arbetsgruppens diskussioner och förhållningssätt angående bedömningar. Kollegor har en starkt stödjande funktion och besvärliga bedömningar ventileras i stor utsträckning i arbetsgruppen. Vidare är den professionelle medveten om arbetsgruppens inställning till olika bedömningar och vilka beslut som av arbetsgruppen kan uppfattas som godtagbara respektive vilka som anses vara kontroversiella (Hjort 2012: 11f.). Författaren (2012: 16) fann vidare att klienter som inte har barn utsätts för hårdare bedömningar än personer som har barn. Hjort (2012: 19) konstaterar att i situationer där barn är inblandade kan socialsekreteraren hamna i en situation där det finns en vuxen som ej bidragit tillräckligt till sin försörjning och därmed kan klassas som en ovärdig fattig samtidigt som det i samma hushåll finns en värdig fattig (barnet). Detta ger upphov till en spänning som kan vara svår för socialsekreteraren att förhålla sig till, där socialsekreteraren måste bevilja klienter som egentligen skulle ha fått avslag om personen inte hade haft barn (Hjort 2012: 16). Avslutningsvis menar Hjort (2012: 18) att en del avslagsbeslut har inslag av uppfostran, där man syftar till att lära klienten vilka förväntningar som finns.

Kjellbom (2009: 80) har i sin studie undersökt vilka faktorer som bör få betydelse vid bedömningar av bistånd till hyresskulder utifrån de kommunala riktlinjerna av samtliga kommuner i Stockholms län. Hon relaterar också skillnader mellan riktlinjer till socialtjänstlagens (2001:453) mål och innehåll samt till grundläggande rättssäkerhetskrav. Kjellbom (2009: 97) fann att olika faktorer bör ges betydelse vid en bedömning av bistånd till hyresskulder och att vad som bör läggas vikt vid skiljer sig åt mellan kommunerna. Det som generellt bör vägas in i bedömningen är individens egna ansvar, individuella problem, tillhörighet till en prioriterad grupp (exempelvis barn) eller konsekvenserna av beslutet. Författaren förklarar vidare att den enskilde som anses ha förmåga att ta eget ansvar kan komma att få bistånd i vissa fall och i andra inte, beroende på att flera faktorer vägs in i bedömningen (ibid.). Ur materialet kunde författaren urskilja tre uppfattningar som utesluter varandra vid en bedömning av hyresskuld. Den första är att förmågan till eget ansvar bör ha en avgörande betydelse, den andra är att det är den enskildes egentliga behov som ska vara avgörande för bedömningen. Den sista handlar om att bedömningen ska utgå från en sammanvägning av olika faktorer (Kjellbom 2009: 95).

Vidare fann Kjellbom (2009: 96) att idealbilden av klienten som alltid är biståndsberättigad är att denne oförskyllt har hamnat i problemsituationen, oförskyllt har särskilda behov samt oförskyllt tillhör en prioriterad grupp. Kjellbom (2009: 95f.) förklarar att tillhörigheten till vissa prioriterade grupper som barn, äldre, funktionshindrade eller sjuka kan innebära att bistånd ges trots att personen haft ett normöverskott. Hon fann också att utifrån riktlinjernas prioriterade grupper, vilka kan behöva stöd från socialtjänsten, nämndes inte missbrukare i en enda kommuns riktlinjer. Vidare framkom det i olika riktlinjer att upprepade hyresskulder bör leda till mer restriktiva bedömningar eller avslag, vilket författaren menar kan komma att uppfattas som en sanktion. Kjellbom konstaterar också i detta sammanhang att en grupp som ofta hamnar i denna situation är missbrukare, vilket tyder på att det finns en oproblematiserad bild av missbruk, där individerna anses agera utifrån eget val (Kjellbom 2009: 99).

Med hänsyn till rättssäkerhet konstaterar Kjellbom (2009: 98) att den bristande likabehandlingen som framkommer av de kommunala riktlinjerna medför att rättssäkerheten vid bedömning av rätt till bistånd till hyresskulder kan ifrågasättas. Slutligen konstaterar författaren att biståndsbedömningen till hyresskulder riskerar att bli en utvärdering av

individens och dennes agerande istället för en bedömning av rätten till bistånd och hur dennes grundläggande behov kan tillgodoses på ett optimalt sätt (ibid.).

### **3.2 Internationell forskning**

Purdam, Garratt & Esmail (2016) har i en brittisk kontext undersökt diskursen om matbistånd samt hur människor som lever i fattigdom stämplas på olika sätt. Forskarna har tagit del av individers egna erfarenheter av att få matbistånd hos så kallade matbanker (food banks) med hjälp av intervjuer och fallstudier. Resultaten visar att individer som fick matbistånd hos matbanker kände skam på grund av sin oförmåga att försörja sig själva. Individerna upplevde en form av stigmatisering då utomstående tenderade att se individerna som misslyckade (Purdam, Garratt & Esmail 2016: 1079). Andra resultat av studien var att vissa besökare hos matbanker hade en inkomst, men att den var så pass låg att individen ändå utnyttjade matbanker. Slutsatsen blev således att användare av matbanker inte nödvändigtvis har ett akut behov, utan att det även kan handla om prioriteringar (Purdam, Garratt & Esmail 2016: 1082f.).

Livingstone (2015) beskriver i sin dokumentstudie matbistånd utifrån två perspektiv, där hon dels diskuterar det utifrån ett socialt och historiskt perspektiv och dels genom att ifrågasätta regeringens respons på problemet. Livingstone (2015: 189) menar att välfärdsstaten successivt har fallit sönder och att frivilligorganisationer har blivit ett normaliserat biståndsalternativ. Vidare fann Livingstone liknande resultat som Purdam, Garratt och Esmail (2016: 1079) angående stigmatisering. Författaren (2015: 190) konstaterar också att matbanken Trussell Trust, till skillnad från de flesta frivilligorganisationer i Storbritannien, kräver intyg från exempelvis socialtjänsten innan mat distribueras till den behövande. De erbjuder därefter enbart tre matbistånd under en period av sex månader. Livingstone menar att denna regel syftar till att förebygga biståndsberoende.

### 3.3 Likheter och skillnader

Samtliga vinjettstudier konstaterar att det förekommer variationer i biståndsbedömningar, vilket också bekräftas av Kjellbom (2009), Stranz, Karlsson och Wiklund (2017) samt Hjort (2012).

Hydén (1996) belyser hur attitydförändringar kan orsaka bedömningsvariationer medan Stranz (2007) påpekar att bedömningarna skiljer sig åt avhängigt organisatoriska faktorer, men även socialsekreterarens eller arbetsgruppens specifika bedömnings sätt. Enligt Kjellbom (2009) kan bedömningsvariationer uppstå som en konsekvens av att kommunala riktlinjer skiljer sig åt. Hon konstaterar även att rättssäkerheten blir låg när sökanden behandlas olika, medan Hjorts (2012) studie belyser istället betydelsen av arbetsgruppen för bedömningen och beslutet. Slutligen fann Stranz, Karlsson och Wiklund (2017) till skillnad från övriga studier att befintliga klienter beviljas bistånd i större utsträckning.

Båda internationella studier finner att personer som får matbistånd upplever stigmatisering. Livingstone (2015) fann också att intyg från socialtjänsten kan komma att krävas för att vara berättigad att utnyttja en matbank. Purdam, Garratt och Esmail (2016) fann istället att vissa besökare hos matbanker som har en inkomst, men att den är så pass låg att individen ändå utnyttjar matbanker.

## 4. Teoretiska utgångspunkter

I följande avsnitt kommer studiens fyra teoretiska utgångspunkter att presenteras. I avsnitt 4.1 kommer det att förklaras vad som menas med *människobehandlande organisationer* samt en beskrivning av vad som avses med begreppet *handlingsutrymme*. Vidare kommer det under 4.2 att redogöras för Lipskys teori *gräsrotsbyråkrater*. Därefter presenteras begreppet *rättssäkerhet* i avsnitt 4.3, följt av en teori om *klientskapande* samt en beskrivning av olika *syn på fattiga*.

### 4.1 Människobehandlande organisationer och handlingsutrymme

Att inleda teoriavsnittet med att beskriva vad *människobehandlande organisationer* är relevant eftersom socialtjänsten är just en sådan organisation. Det är viktigt för läsaren att förstå hur människobehandlande organisationer fungerar. Begreppet *handlingsutrymme* är också viktigt att förklara för att förstå bedömningsprocessen.

Socialtjänsten är en av välfärdssektorns kärnverksamheter, vilken kan benämnas som en människobehandlande organisation (Johansson, Dellgran & Höjer 2015: 28).

Människobehandlande organisationer är politiskt styrda verksamheter vars personal interagerar med samhällsmedborgare och vars funktion är att bibehålla individers kapaciteter och förmågor, förändra människors funktionsförmågor eller definiera, kategorisera och tilldela rättigheter och skyldigheter till individer (Johansson, Dellgran & Höjer 2015: 28f.).

Exempel på människobehandlande organisationer är skolor, sjukhus, äldreomsorg och Socialtjänst. Försörjningsstöd som enhet inom socialtjänsten kan anses arbeta med samtliga av de ovan nämnda funktionerna. Utförandet av arbetsuppgifter inom försörjningsstöd förutsätter därmed moraliska ställningstaganden (Johansson, Dellgran & Höjer 2015: 28).

Människobehandlande organisationer måste på så sätt vara i samklang med aktuella normer och värderingar i samhället. Verksamheterna får sin legitimitet av staten, men inom alla verksamheter uppstår det då och då legitimitetskriser, exempelvis brister och skandaler inom äldreomsorgen och barn som far illa inom socialtjänsten. Dessa organisationer är således beroende av samhällets legitimitet (Johansson, Dellgran & Höjer 2015: 30).



Dellgran (2015: 179) hänvisar till Molander (2013) som menar att karaktäristiskt för människobehandlande organisationer är att de har svårt att standardisera det operativa arbetet. Det leder till ett behov av de professionellas självständiga omdöme för att kunna visa flexibilitet och anpassning till den enskildes individuella behov och situation. Med handlingsutrymme menas här just det utrymme som den professionelle har i sin yrkesutövning; att genom sitt omdöme och expertis ta självständiga beslut med flexibilitet och hänsyn till människors individuella behov och omständigheter (ibid.). En förutsättning för handlingsutrymme är tilliten i professionernas kunskap och etik, där den enskilde yrkesutövaren förväntas kunna fatta kunskapsbaserade och legitima beslut utan att egna uppfattningar och värderingar inverkar på bedömningen (Dellgran 2015: 179f.). Vidare menar Dellgran (ibid.) att det oundvikliga handlingsutrymmet skapar ett rättsstatligt och demokratiskt problem med risk för maktmissbruk, rättsosäkerhet och otillräcklig demokratisk insyn. Beslut kan således komma att tas på illegitima bedömningsgrunder, vilka kan bestå av egna uppfattningar och fördomar som kan resultera i rättsosäkerhet och diskriminering (Dellgran 2015: 180).

## **4.2 Street-level bureaucracy (Gräsrotsbyråkrati)**

I följande avsnitt presenteras Lipskys teori *gräsrotsbyråkrater* för att skapa en förståelse för socialsekreterarens roll och uppdrag inom socialtjänsten.

Street-level bureaucrats (frontlinjebyråkrater) är offentligt anställda individer som i sitt dagliga arbete tillhandahåller offentlig service inom offentliga skattefinansierade verksamheter. Karaktäristiskt för dessa individer är att de arbetar i kontakt med medborgarna för vilka de representerar staten samtidigt som de har ett betydande handlingsutrymme (Lipsky 2010: 3). De individer som Lipsky kallar frontlinjebyråkrater kan exempelvis vara lärare, poliser och socialarbetare. Författaren förklarar att dessa beslutar om sanktioner, insatser och vilka offentliga förmåner som medborgarna kan vara berättigade till. Frontlinjebyråkrater har i sin interaktion med medborgarna stort inflytande över deras liv genom att de omvandlar offentlig policy såsom styrande dokument och riktlinjer till individuell bedömning och beslut (ibid.).

Lipsky (2010: 13f.) menar att det finns olika faktorer som reglerar och påverkar tillhandahållandet av offentliga förmåner. Dessa faktorer är allt från varierande regler, riktlinjer och verksamhetsmål framtagna av politiker och högre administratörer, där det framgår vilka förmåner, insatser eller kategorier som kan berättigas, till varierande yrkeskategoriers och organisatoriskt inbyggda normativa praktiker. Trots detta påpekar författaren att frontlinjebyråkrater har ett stort handlingsutrymme i sitt beslutfattande (Lipsky 2010: 14). Hur kommer det sig då att frontlinjebyråkrater har ett betydande handlingsutrymme trots alla regler och riktlinjer? Lipsky (2010: 14) förklarar att regler och riktlinjer är vanligen oerhört omfattande, inkonsekventa och motsägelsefulla samtidigt som de ändras hela tiden. Det innebär att de endast kan tillämpas selektivt. Vidare förklarar Lipsky (2010: 13ff.) att frontlinjebyråkrater har ett betydande handlingsutrymme eftersom deras yrkesutövning karaktäriseras av en rad faktorer som gör att det blir väldigt svårt att begränsa deras handlingsutrymme. De arbetar med komplexa situationer som inte går att lösas med färdiga, framtagna regler och riktlinjer. Samtidigt behöver frontlinjebyråkrater göra individuella bedömningar utifrån det enskilda fallet. De ska kunna visa flexibilitet i sina bedömningar och förståelse för individens situation (Lipsky 2010: 15).

Författaren menar vidare att frontlinjebyråkrater innehar en dubbel roll. Å ena sidan förväntas de genom sitt handlingsutrymme agera i medborgarnas intresse, å andra sidan representerar de statlig kontroll och agerar från statens intresse. Medborgare som erhåller offentliga förmåner, exempelvis socialtjänstens klienter, förväntas bete sig på ett visst sätt, som att söka arbete och delta i arbetsfrämjande insatser (Lipsky 2010: 9ff.). Författaren (2010: 54f.) menar att frontlinjebyråkrater befinner sig i en maktposition i sina interaktioner med medborgarna. Eftersom frontlinjebyråkrater har rätt att besluta om de förmåner som medborgarna är i behov av kommer de sistnämnda att acceptera eller anpassa sig till de krav som ställs på dem (Lipsky 2010: 57). Medborgarna är dock inte helt maktlösa. De kan uppträda på sätt som inte är önskvärdt av frontlinjebyråkrater. Individerna skulle exempelvis kunna bli tidskrävande för den individuella byråkraten och på så sätt resurskrävande för organisationen. Då frontlinjebyråkrater har stora ärendemängder och måste ta snabba beslut blir tid väsentligt för dem. En resurskrävande individ kan på så sätt bli besvärlig och frontlinjebyråkraten kommer att försöka disciplinera medborgaren genom att lära upp eller sanktionera den (Lipsky 2010: 58). Frontlinjebyråkraters arbete kännetecknas av en konstant brist på resurser och ständigt

ökande krav på hjälp och stöd (Lipsky 2010: 81). För att kunna hantera den höga arbetsbelastningen och de komplexa arbetsuppgifterna utarbetas rutiner och mallar inom organisationen. Dessa fungerar som ett filter som effektiviserar och förenklar det dagliga arbetet, men de kan också ge en förenklad bild av klienten. På så sätt kan det skapas en förenklad process för att avgöra vilka som är berättigade hjälp och vilka som inte är det, där frontlinjebyråkrater har utrymme att sälla efter egna preferenser. Användandet av mallar, rutiner och kategorier öppnar således upp för möjligheten till distansering från klienten, men också för risken att frontlinjebyråkraters egna värderingar och fördomar framträder i deras beslut (Lipsky 2010: 83ff.).

Speciella rutiner och mallar skapas särskilt för hantering av nödsituationer. Där bestäms vilka kategorier som ska omfattas och prioriteras för att hantera situationerna snabbare. På så sätt kan frontlinjebyråkrater ytterligare selektivt sortera ut vilka klienter som får och inte får hjälp samt vilka undantag som kan göras (Lipsky 2010: 138). Författaren påpekar att när nödsituationer hanteras kan lika fall komma att behandlas olika, exempelvis om klienter med samma akuta behov som andra inte ansöker om hjälpen eller inte lyckas framställa sig själva på rätt sätt för att ingå i den kategorin som bli berättigad till hjälp (ibid.).

### **4.3 Rättssäkerhet**

Nedan beskrivs *rättssäkerhet* som begrepp och idé, för att få en djupare förståelse för hur rättssäkerheten kan förstås i praktiken, speciellt med hänsyn till hur individens rättssäkerhet påverkas av bedömningsprocessen.

Rättssäkerhet associeras ofta med rättsstaten. Rättsstaten innebär att den offentliga makten utövas under lagarna. Den offentliga maktutövningen får därmed inte vara godtycklig (Svensson 2007: 36). Ponnert (2007: 16) poängterar att utredningar som görs inom ramen för myndighetsutövning präglas av en rad bestämmelser kring handläggningen, som fungerar som rättssäkerhet för klienterna. Rättssäkerhet innebär dock också att det ska vara möjligt för individer att förutse hur lagarna kommer att tillämpas. Förutsebarhet är därmed centralt för rättssäkerheten (Svensson 2007: 37). Författaren förklarar vidare att lagarna behöver vara tydliga och detaljerade för att de ska kunna tillämpas på ett förutsebart sätt (ibid.). Man kan

skilja mellan två typer av rättssäkerhet; formell och materiell. Formell rättssäkerhet kopplas till förutsebarhet. För att lagen ska vara förutsebar måste lika fall behandlas lika. Formell rättssäkerhet syftar till att ge medborgarna möjlighet att inrätta sina liv efter lagen, de ska till exempel i en rimlig utsträckning kunna förutse vilken hjälp de kan få i en viss situation. Materiell rättssäkerhet innebär ytterligare en dimension av förutsebarhet. Besluten ska således vara lika förutsebara som etiskt godtagbara (ibid.). För att det ska vara möjligt att avgöra om ett beslut är etiskt godtagbart behövs formulerade kriterier som ska uppnås (ibid.). Bendz (2010: 8) påpekar att formell rättssäkerhet i teorin kan vara förenlig med slaveri och segregation eftersom den inte innehåller krav på att besluten ska uppfylla välfärdsstatens mål, såsom jämlikhet och distributiv rättvisa. Författaren (2010: 7) menar att olika forskare beskriver formell rättssäkerhet som det 'korrekta beslutet' och materiell rättssäkerhet som det 'goda beslutet'.

Svensson (2007: 45) problematiserar rättssäkerhet i samband med biståndsbedömningar. Författaren (ibid.) menar att den individuella behovsprövningen utesluter möjligheten till förutsebara biståndsbeslut. Dessutom poängterar han att möjligheten att överklaga ett beslut inte gör att biståndsbesluten blir rättssäkra, då även förvaltningsdomstolarna slutligen kommer att göra en individuell bedömning. Förvaltningsdomstolens bedömning kommer i sin tur inte att vara förutsebar (ibid.). Svensson (2007: 57ff.) menar vidare att ett system som karakteriseras av helt individuella bedömningar varken uppfyller krav på rättssäkerhet eller rättvisa. Även legitimiteten i ett sådant system blir låg.

#### **4.4 Klientifiering inom socialt arbete**

En beskrivning av *hur klienten skapas* inom det sociala arbetet samt hur *synen på fattiga* har sett ut bakåt i tiden är relevant för att förstå sambandet mellan dessa synsätt och det socialsekreterarna beskriver i intervjuerna.

Fallers (1962: 190) beskriver hur det under en lång tid har funnits en idé av analogin mellan verkligheten och teatern, där individer intar en social roll. Den sociala rollen som individen intar motiveras av andras förväntningar på denne samt av den egna motivation. På samma sätt förklarar författaren synen på sociala interaktioner utifrån Erving Goffmans perspektiv.

Fallers förklarar att Goffman menade att individer, i interaktion med varandra, på olika sätt försöker framföra en bild av sig själva. Goffman ansåg att aktörerna i vissa fall omedvetet kunde arbeta i "team" för att på så sätt förhandla fram en gemensam presentation (ibid.).

I linje med Goffmans resonemang beskriver Juhila (2003) interaktionen mellan socialarbetare och klient. Författaren menar att begreppsparen 'good client' och 'bad client' är relevanta i ett sådant möte. Juhila (2003: 93) beskriver en 'good client' som en klient som tar sig an sin identitet som klient och accepterar sitt hjälpbehov. Den gode klienten är också motiverad till den erbjudna hjälpen från socialarbetaren. Klienten är positivt inställd till den professionelles förslag och ifrågasätter inte socialarbetarens kompetens (ibid.). Motpolen 'bad client' beskrivs som en klient som motsätter sig den professionelles förslag och hävdar att expertisen finns hos en själv (Juhila 2003: 88f.). Klienten går emot det beteende som förväntas av denne och riktar dessutom kritik mot organisationen (Juhila 2003: 89f.).

I ovanstående stycke beskrivs den roll man förväntas inta som klient. Nedan presenteras en historisk dimension av klientrollen inom fattigvården. Dessa kategorier kommer nedan att diskuteras för att ge läsaren en inblick i hur individer i behov av ekonomisk hjälp tidigare har framställts samt för att belysa att det finns en risk att dessa historiska dikotomier reproduceras i det sociala arbetet om dessa kategorier och roller aktualiseras.

Davidsson (2015: 247) menar att de fattiga, historiskt sett, har delats upp i ett dikotomiskt begreppspar bland annat som "värdiga"/"ovärdiga" och "ärliga"/"oärliga". Författaren (2015: 260) beskriver vidare hur man i 1800-talets fattigvårdssdiskurser placerade individer i olika kategorier som 'rätta' eller 'orätta' fattiga. I likhet med Juhilas (2003: 93) uppdelning av 'good client' och 'bad client' konstrueras oppositioner där man skulle kunna säga att den ena sidan är god och den andra ond. Den 'rätta' fattiga var den som hade "riktiga" behov av hjälp. Dessa personer var oförmögna att arbeta och försörja sig själva. Den 'rätta' fattiga var också den som använde gåvor på rätt sätt, med andra ord utnyttjade gåvan enbart till det allra nödvändigaste (Davidsson 2015: 258, 266). Den 'orätta' fattiga var istället den som ansågs ha själv orsakat sin situation samt den som bedömdes ha falska behov av hjälp. Den 'orätta' fattiga var därmed en person som riskerade att konsumera gåvan på fel sätt, det vill säga inte till det allra nödvändigaste (Davidsson 2015: 260, 266).

Davidsson (2015: 287f.) beskriver också begreppen “oförvållat” respektive “självförvållat” fattiga. Dessa begrepp diskuterades år 1846 när det beslutades att fattiga skulle behandlas olika utifrån själva orsaken till att de behövde understöd (Davidsson 2015: 286). Den “självförvållat” fattiga var den som trots arbetsförhet inte försörjde sig via arbete, inte kunde planera sitt liv eller spara på sina tillgångar (Davidsson 2015: 288). “Oförvållat” fattiga var i motsats till de “självförvållat” fattiga, personer som hade en förmåga att spara, planera och som gjorde allt de kunde för att försörja sig själva (ibid.).

## 5. Metod

### 5.1 Epistemologisk utgångspunkt

Utgångspunkten för denna uppsats är att verkligheten är socialt konstruerad. Konstruktionismen har som utgångspunkt att verkligheten skapas kontinuerligt av sociala aktörer. De kategorier som individer tillämpar för att förstå både den sociala och den naturliga verkligheten är således sociala produkter (Bryman 2018: 59). Författaren (ibid.) förklarar vidare att en kategori som "manlighet" kan anses vara en social konstruktion. Det innebär att maskulinitet inte ska ses som ett fast ting utan som en produkt av människors interaktion med varandra. I detta är inbyggt ett intresse för hur språket tillämpas för att beskriva olika kategorier på ett visst sätt. Den sociala världen och dess kategorier är således inte en yttre verklighet utan den uppstår och konstitueras genom det mänskliga samspelet (ibid.).

### 5.2 Metodreflektion

Studien har genomförts genom en kvalitativ forskningsmetod. Anledningen till metodval grundade sig i en önskan om att vara öppen för olika förklaringar av fenomenet istället för att redan innan ha en klar hypotes om vad undersökningen skulle leda till. Kvalitativa metoder kännetecknas i tämligen hög grad av denna öppenhet (David & Sutton 2016: 100).

Vidare användes intervjumetod för att samla in empiri. Kvale och Brinkmann (2014: 142) menar att vid undersökningar kopplade till mänskliga erfarenheter, där olika faktorer aktualiseras kan man med fördel använda intervjumetod. Intervjuer är lämpliga när man vill undersöka hur någonting görs eller uppfattas (Kvale & Brinkmann 2014: 143). Eftersom undersökningen fokuserade på *bedömningsprocessen* gällande akut bistånd och *hur* den ser ut samt vad som läggs vikt vid i en bedömning blev det därmed relevant att använda intervjuer som insamlingsmetod. En begränsning med intervjumetod är däremot att det ej går att säkerställa att det intervjupersonerna påstår att de gör faktiskt också görs i praktiken (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015: 53). Att genomföra intervjuer och sedan transkribera dessa är dessutom ett tidskrävande arbete (Kvale & Brinkmann 2014: 143). Vi hade först en

fundering kring att genomföra en dokumentanalys av biståndsbeslut, men på grund av svårigheter att i dessa förstå bedömningsprocessen fram till beslutet vad gäller faktorer som får betydelse, hur dessa prioriteras samt handlingsutrymme ansåg vi slutligen att intervjuer var lämpligare för att kunna besvara frågeställningarna. Fördelarna med intervjustudier övervägde således nackdelarna.

Analysen kännetecknas av ett *abduktivt förhållningssätt*. Det innebär att man försöker förklara och förstå intervjupersonernas perspektiv. Ett viktigt moment i en abduktiv analys är att försöka göra en samhällsvetenskaplig redogörelse för den sociala verklighet som framkommer av intervjupersonerna (Bryman 2018: 478f.). Fokus för analysen har legat på att redogöra för *vad* socialsekreterarna säger och att redogöra för *deras* perspektiv, så nära deras verklighet som möjligt.

### 5.3 Urvalsprocess

Studien har främst kännetecknats av ett *målinriktat urval*, vilket innebär att deltagare väljs ut på ett strategiskt sätt utifrån deras lämplighet i relation till studiens frågeställningar.

Forskaren väljer ut specifika personer, platser eller organisationer som kan ge kunskap om det fenomen som studeras (Bryman 2011: 392). Utifrån studiens syfte blev det relevant att välja att intervjua socialsekreterare, som arbetar med att handlägga ärenden om akut bistånd. Eftersom det finns lokala riktlinjer gällande handläggning inom socialtjänsten fanns det även en logik i att fokusera på endast en kommun.

Bryman (2011: 191) menar att funderingar över tid och kostnader är relevanta i en urvalsprocess. Med tanke på den tidsram som fanns att förhålla sig till under genomförandet av denna studie blev det av vikt att studien genomfördes så nära och lättillgängligt som möjligt. Genom att välja Göteborg sparades både tid och pengar, eftersom resor några längre sträckor för att genomföra intervjuer därmed kunde undvikas.

För att få tillgång till intervjupersoner kontaktades kommunens växel, som delgav mejladresser till enhetschefer på olika socialkontor i Göteborg, vilka i sin tur vidarebefordrade förfrågan till arbetsgruppen. Några mejladresser förmedlades även via egna



kontaktnät från tidigare arbete och praktik inom socialtjänsten. Urvalsprocessen karaktäriseras, till viss del, av den målinriktade urvalsformen *snöbollsurval*, eftersom en specifik person initialt kontaktades, vilken sedan ledde oss vidare till ytterligare relevanta kandidater (Bryman 2011: 196).

#### **5.4 Presentation av intervjupersoner**

Samtliga personer som har intervjuats är utbildade socionomer med 1-20 års erfarenhet av socialt arbete. De är anställda som socialsekreterare inom Göteborgs Stad och handlägger ärenden om ekonomiskt bistånd och nödprövningar.

#### **5.5 Genomförande av intervjuer**

När man genomför en kvalitativ intervju bör man börja med någon form av uppfattning om vad man vill veta. På så sätt kan man sätta upp viktiga teman och utifrån dessa formulera specifika frågor (David och Sutton 2016: 114). Det är detta tillvägagångssätt som har valts för att formulera intervjufrågorna. Med bakgrund av att det funnits förkunskaper inom det studerade området är det sannolikt att dessa har haft inflytande på de frågor som formulerats (se bilaga 2). Sammanlagt genomfördes sex semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att man utgår från en planerad intervjuguide, men att frågorna kan komma att ställas i annan ordningsföljd än planerat eftersom man anpassar frågornas ordning efter vad som framkommer under intervjutillfället (Bryman 2011: 206). Genom denna metod möjliggjordes intervjuer med djupare innehåll.

David och Sutton (2016: 117f.) förklarar att olika faktorer kan påverka intervjun och producera resultat som är mer en produkt av dynamiken i själva interaktionen än verkliga resultat. Författarna förklarar vidare begreppet *intervjuareffekten*, vilket innebär att hur och var en intervju genomförs kan påverka intervjupersonen. Hur frågor ställs, intervjuarens beteende, klass etc. kan göra att intervjupersonen känner sig otrygg i vissa situationer, vilket i sin tur kan påverka svaren. Även Jacobsen (2012: 107) menar att både kontexten och intervjuaren påverkar det som sägs. Det är således möjligt att vår erfarenhet av arbete inom ekonomiskt bistånd kan ha påverkat intervjupersonernas svar. För att reducera intervjuareffekten valdes plats och tid för intervjun av socialsekreteraren. En intervju i

forskningssyfte innebär också en ojämn maktrelation mellan intervjuare och intervjuperson. Forskaren bestämmer vad som ska undersökas, vilka frågor som ställs samt när intervjun ska avslutas. Det är intervjuaren som tolkar det som framkommer under intervjun (Kvale & Brinkmann 2014: 52). Maktobalansen begränsades i största möjliga mån genom att utföra intervjuerna en och en samt genom att noggrant tänka igenom hur utvalda citat skulle kunna påverka intervjupersonerna.

För att under empiriinsamlingen möjliggöra ett fokus på samtalet och för att i efterhand underlätta en genomgång av intervjumaterialet, spelades intervjuerna in med hjälp av ljudupptagning (Kvale & Brinkmann 2014: 218).

## **5.6 Bearbetning av intervjuer**

Samtliga ljudupptagningar transkriberades. Utdrag från intervjuerna (se kapitel 6) är i vissa fall omarbetade i form av borttagning av en del talspråk såsom “eh” och ”liksom” i syfte att underlätta textens läsbarhet. Samtidigt har vi valt att behålla talspråk såsom “dom”, “sen”, “nån” och “nånting”, för att göra citaten mer levande. I vissa fall har citaten kapats, eftersom delar av resonemanget inte ansågs relevant i sammanhanget. Borttagna delar ur citat har markerats med .. vid kapad text i början eller slutet av citatet och med (...) om det finns borttagna delar i mitten av ett citat. Text inom tecknet [ ] förklarar eller tydliggör något intervjupersonerna säger.

## **5.7 Analysmetod**

Den analysmetod som har använts för studien är en kvalitativ innehållsanalys. Inom kvalitativ innehållsanalys tillämpas kodning för att kunna belysa vilka likheter och olikheter som framkommer av det empiriska materialet. De koder som används kan vara nyckelord eller teman. Det kan handla om ord som intervjupersonerna använder, men också om termer som forskaren tillämpar för att beskriva förhållanden som “hör ihop” (David & Sutton 2016: 271). Genom kodning kan texten reduceras och således kan forskaren lyfta fram de textstycken där viktiga teman återkommer och koncentrera sig på de delar som är intressanta (ibid.). Analysen gjordes genom att först transkribera intervjuerna, för att på så sätt få mer ingående kunskap om datan (David & Sutton 2016: 120). Det transkriberade materialet lästes först en

gång utan att föra några anteckningar och sedan vid andra läsningen påbörjades kodning genom att identifiera olika teman som ansågs framkomma av intervjuerna. Sedan valdes textstycken ut och sammanfördes under relevanta teman. Den redogjorda processen gjorde vi uppsatsförfattare först var för sig, för att sedan välja ut teman gemensamt. Temana framkom vid olika stadier genom hela processen, från transkribering till den första och andra läsningen. Samtidigt har inte val av teman varit helt neutralt då förkunskaper och frågeställningar kan ha påverkat vilka teman som lades fokus på. En stor del av processen att samla in kvalitativ data är en kvalitativ analys i sig trots att den inte betecknas som sådan (David & Sutton 2016: 257). I ljuset av detta kan det påstås att det redan vid formuleringen av intervjuguiden genomfördes en form av analys.

## 5.8 Forskningsetiska överväganden

I studien har målet varit att i största möjliga mån efterleva de fyra forskningsetiska principerna *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet 2002). Redan vid val av metod reflekterade vi kring etik och vilken metod som skulle vara mest lämplig för att kunna besvara frågeställningarna samtidigt som metoden också var etiskt försvarbar utifrån de fyra principerna.

Intervjupersonerna fick ta del av ett informerat samtycke (se bilaga 1). Detta gjordes i linje med *informationskravet*, som innebär att "Forskaren skall informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte." (Vetenskapsrådet 2002: 7).

Intervjuer med socialsekreterare som arbetar med att bedöma akut bistånd sågs som de lämpligaste intervjupersonerna för denna studie. Intervjupersonerna intervjuades i sitt professionella sammanhang och det genomfördes inte en undersökning avseende personliga förhållanden, vilket gjorde att vi bedömde att intervjuerna ej blev av känslig karaktär. Genom att skicka en förfrågan om deltagande fick vi genom deras svar direkt samtycke om personen ville delta eller inte och främjade därmed *samtyckeskravet* som säger att "Deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan." (Vetenskapsrådet 2002: 9).

*Nyttjandekravet*, som innebär att insamlat material endast får nyttjas i forskningssyfte, har efterlevts genom att transkribering och ljudupptagning har raderats efter godkänd examination (Vetenskapsrådet 2002: 14). Empirin har under arbetsprocessen förvarats så att endast uppsatsens författare och handledare haft tillgång till den.

Intervjupersonerna har anonymiserats för att främja *konfidentialitetskravet*: “Uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem.” (Vetenskapsrådet 2002: 12). En noggrannhet har också funnits kring innehållet i citaten. Intervjucitat som av någon anledning har varit avslöjande gällande intervjupersonens identitet har tagits bort alternativt omarbetats utan att förlora dess kärna. Vidare har vi tagit hänsyn till hur socialtjänsten, klienter och de intervjuade personerna framställs i studien. Citat som riskerar att bli missvisande har exempelvis valts bort ur analysen. Utgångspunkten har varit att försöka presentera en objektiv bild av fenomenet och beskriva olika perspektiv, utan att ställa sig på någon specifik sida. Det har således funnits en strävan efter att undvika stereotypifieringar och homogenisering för att inte själva bidra till en reproduktion av dessa bilder.

## **5.9 Studiens tillförlitlighet**

Bryman (2011: 354) presenterar Gubas och Lincolns alternativa begrepp till validitet och reliabilitet inom kvalitativ forskning, vilket de kallar för *tillförlitlighet*. Detta begrepp består av *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *en möjlighet att styrka och konfirmera*. Dessa kategorier kommer att beskrivas nedan med en följande diskussion kring hur studien kan relateras till dessa begrepp.

Grunderna i begreppet *trovärdighet* relaterat till just forskning innebär att studien har genomförts inom ramen för rådande forskningsregler samt att man har delgivit sin studie till inblandade intervjupersoner (Bryman 2011: 354f.). Genom att följa vetenskapsrådets forskningsetiska principer har målet varit att genomföra studien på ett tillförlitligt sätt. Att låta deltagarna ta del av uppsatsens innehåll under arbetsprocessen har inte gjorts på grund av

den strikta tidsram som funnits att förhålla sig till. Intervjupersonerna har dock fått ta del av den slutgiltiga uppsatsen.

*Överförbarhet* innebär att samma studie ska kunna göras i en annan kontext eller i samma kontext vid ett annat tillfälle (Bryman 2011: 355). Kvalitativa forskningsmetoder är dock begränsade på det sättet att det i princip är omöjligt att genomföra studien på nytt, eftersom det är svårt att urskilja den ursprungliga datan (David & Sutton 2016: 100). Det är också så att kunskapen som produceras under en intervju innebär en unik relation mellan intervjuperson och intervjuare (Kvale & Brinkmann 2014: 49). Med bakgrund av detta kan man påstå att överförbarheten i studien är relativt begränsad. Däremot skulle man kunna utgå från intervjuguiden och på så sätt kunna ställa samma frågor vid ett annat tillfälle eller på en annan plats. Således skulle man kunna göra en snarlik undersökning, även om svaren skulle variera på grund av frågornas öppenhet och möjligheten att tolka dessa på olika sätt. Det skulle också vara möjligt att få liknande resultat genom att genomföra en studie i en liknande kommun eller genom att involvera kontor som har liknande förutsättningar som de som undersökts i denna studie.

*Pålitlighet* kopplas i forskningssammanhang till möjligheten till granskning (Bryman 2011: 355). Studien ska bestå av forskningsprocessens olika delar för att på så sätt kunna granskas. En granskning av studien bör i sin tur göras av en utomstående (ibid.). I studien har forskningsprocessen beskrivits tydligt i ett metodkapitel och hela studien är uppdelad i olika kapitel och rubriker som gör studien överskådlig. Det har funnits en strävan efter en transparens, där "alla kort läggs på bordet". Det har dock funnits etisk relevans i att utesluta citat som skulle kunna upplevas som känsliga eller missvisande. För att låta studien granskas av andra har det under arbetsprocessens gång givits handledning. Uppsatsen har också genomgått en opponering av andra studenter.

Möjligheten att styrka och konfirmera betyder att forskaren ska försöka garantera objektivitet, även om det aldrig är fullständigt möjligt (Bryman 2011: 355). Under genomförandet av studien har det strävats efter att inte låta egna värderingar och förförståelser om socialtjänstens arbete styra studiens riktning. Detta har bland annat gjorts genom att ställa öppna frågor under intervjuerna. Eftersom det har funnits arbetsrelaterade kopplingar till

några av intervjupersonerna har objektivitet försökts uppnås genom att intervjua varandras kontakter. Egna värderingar och förförståelser kan trots aktiva försök ha påverkat studien och dess resultat i viss grad. Detta är dock något som är svårt att bekräfta.

## 6. Resultat och analys

I följande kapitel presenteras studiens resultat- och analysdel med utgångspunkt i den insamlade empirin. Socialsekreterarna har anonymiserats och kommer att benämnas IP1, IP2, IP3, IP4, IP5 samt IP6, där IP står för "Intervjuperson".

### 6.1 Bedömningsgrunder

Att undersöka hur socialsekreterare definierar begreppet nödsituation är relevant utifrån att bedömningsprocessen är avhängig den första bedömningen av nödsituationen. Är det inte en nödsituation behövs inget nödbistånd. Vid intervjutillfällena tillfrågades socialsekreterarna hur de skulle definiera begreppet nödsituation. Deras definitioner innehöll generellt gemensamma nämnare, men det fanns även en del skillnader. En av intervjupersonerna definierar begreppet på följande vis:

*..Ja, det är ju noll. Det är också det att det måste...eftersom akuta matpengar är verkligen, verkligen bara akuta matpengar. Det är verkligen 58 kronor om dagen, det är tyvärr inte mer, vilket innebär att då ska det också vara noll på kontot. (IP2)*

Socialsekreterarens uttalande visar att nödsituationen definieras utifrån summan på bankkontot. Några intervjupersoner lägger till ytterligare aspekter av vad som kan definieras som nöd. Nedan följer ett exempel.

*Just det här att på kontot finns det noll, det har varit länge noll och personen yrkar nöd och säger att han har inte ätit, han har ingenting hemma, han har inga vänner eller nån som man kan låna en hundring av eller nånting. (IP1)*

Utifrån ovanstående citat kan man dra slutsatsen att utöver summan på kontot, som är en gemensam definition hos samtliga socialsekreterare, kan andra faktorer ha betydelse för

huruvida situationen kan definieras som en nödsituation eller inte. Individen som ansöker om matpengar hos socialtjänsten kan anses vara i en nödsituation utifrån brist på ekonomiska tillgångar, men det kan också bero på hur mycket mat personen har kvar i sitt kylskåp eller om det finns något socialt nätverk i den sökandes omgivning som kan hjälpa till.

I Socialstyrelsens (2018: 32) handbok för ekonomiskt bistånd framkommer att begreppet nödsituation ska tolkas enligt praxis. Akuta situationer definieras där som oförutsebara och oförväntade tillstånd. Just denna definition nämns inte av socialsekreterarna och de hänvisar inte heller till andra källor som grund för deras definitioner. Till skillnad från Socialstyrelsens definition kan socialsekreterarnas definitioner anses vara materiellt rättssäkra för den sökande, där förutsebarhet och etisk godtagbarhet ska väga jämnt, utifrån Svenssons (2007: 37) förklaring av begreppet. De intervjuade socialsekreterarnas definition av en nödsituation skulle kunna anses vara mer etiskt godtagbar än praxis definition. Utifrån socialsekreterarnas definition kan individer som har noll på kontot komma att beviljas, trots att situationen har varit förutsebar. Om bedömningen istället hade utgått från praxis definition skulle en person vars nödsituation uppstått förutsebart kunna komma att få avslag.

I problemformuleringen diskuterades att beslutet är beroende av den rättsliga regleringen (lag och rättsfall) samt statliga och kommunala riktlinjer. Hur navigerar socialsekreteraren mellan dessa och vad stöds beslutet på? Utifrån intervjuerna med socialsekreterarna har det framkommit att den rättsliga regleringen och riktlinjerna inte har en central roll vid varje nödprövning. Socialsekreterarna har generellt varit osäkra på om det finns kommunala eller för stadsdelen framtagna riktlinjer gällande akut bistånd till mat. Det har av intervjuerna också framkommit att socialsekreterarna inte använder sig av några riktlinjer eller rättsfall på något systematiskt sätt. Även de få som har nämnt att de tar stöd i dessa dokument verkar inte göra det ofta just vid bedömningar av bistånd till mat.

*Nej, vi har socialstyrelsens handbok, vi har riktlinjer, det är det enda vi har, domar som man kan gå efter, men eftersom alla är unika, att det finns unika ärenden, unika fall så blir det ibland svårt att hitta lösningen eller svar utan man får ändå bedöma utifrån hur det ser ut. (IP6)*



*Ja, jag tänker läsa riktlinjer, kolla upp domar (...) sen kan det vara svårt i dom här akuta situationerna, då man inte alltid har tid att göra det på samma sätt som man gör i andra beslut (...). I första hand kollegor skulle jag säga. (IP4)*

Att handläggarna överlag inte använder sig av lag och riktlinjer för sina bedömningar kan grunda sig i att, som Intervjuperson 6 påpekar, de som finns är otydliga och att det därför blir svårt att anpassa dem till den enskildes specifika situation. Det kan också bero på att det finns många riktlinjer och på så sätt blir det svårt att endast utgå från den ena eller den andra. Socialsekreterarna arbetar med komplexa situationer som inte alltid kan lösas med färdiga regler och riktlinjer, eftersom de behöver beakta individens unika situation (Lipsky 2010: 13ff.). Även tidsbristen kan leda till att socialsekreteraren inte har tid att söka bland de olika riktlinjerna eller i rättsfall, som Intervjuperson 4 påpekar. Lipsky (2010: 83ff.) förklarar att frontlinjebyråkrater använder sig av mallar och rutiner för att förenkla sitt arbete och bestämma vilka som ska tilldelas förmåner. Det är möjligt att i de intervjuade socialsekreterarnas fall utgörs de mallar och rutiner som Lipsky tar upp av någon form av oskriven kunskapsmall, alltså en implicit kunskap som innefattar både riktlinjer och enhetens utvecklade normer, vilka upprätthålls inom arbetsgruppen genom diskussioner om hur man bedömer akut bistånd till mat. Socialsekreterarna har på så sätt lärt sig hur de ska tänka och hur de ska sortera ut vilka individer som är biståndsberättigade och vilka som inte är det. Riktlinjerna kan således ha blivit implicit kunskap, som format en slags mall som socialsekreterarna utgår från. Samtliga intervjuade socialsekreterare förutom en uttryckte att de ofta vänder sig till någon kollega eller 1:e socialsekreterare för att rådgöra innan de tar ett beslut. Nedanstående citat belyser detta.

*Jag frågar min förste, jag frågar min förste snabbt som attan och jag vänder mig till mina kollegor som har större erfarenhet av det här, absolut. (...) det är väldigt sällan som jag känner att det är [säger sitt namn] som fattar...som har bestämt. (IP2)*

*..alltså och när det gäller akut mat (...) inte så många komponenter i det, som det är i en annan (...) så då är det ju mest, prata med kollegorna och sen försten i så fall. (IP5)*

Betydelsen av kollegor och 1:e socialsekreterare har varit genomgående vid intervjutillfällena. Det är därför rimligt att tro att det har skapats gemensamma rutiner för bedömningar av akut bistånd till mat, vilka inte behöver vara skrivna. Möjligtvis har förstarna större överblick över den rättsliga regleringen och de olika riktlinjerna. Förstarna kan på så sätt fungera normerande för gruppen med avseende på hur enskilda situationer ska förstås och bedömas. Hjort (2012: 11f.) fann i sin studie i likhet med ovanstående resultat och resonemang att socialsekreteraren påverkas av arbetsgruppens diskussioner och inställning till bedömningar. Hjort fann också att kollegor har en stark stödjande funktion och att besvärliga bedömningar ofta diskuteras i arbetsgruppen samt att den professionelle är medveten om arbetsgruppens inställning till olika bedömningar. Detta tyder på att det kan finnas en gemensam förståelse för vad som ska göras i en viss situation och att det är det som bedömningen kommer att stödjas på, även en gemensam definition av nödsituation som egentligen inte stödjer sig på praxis kan ha framkommit på detta sätt.

Att det i gruppen diskuteras bedömningar är något som kan vara positivt. Det kan leda till mer enhetliga bedömningar, det kan vara ett stöd för nyutbildade socionomer och det kan även göra svåra beslut mer psykiskt hanterbara för socialsekreteraren. Det sistnämnda kan dock ha en negativ sida. Andra sidan av myntet är att det kan leda till en distansering från klienten och fungera ansvarsbefriande när det inte blir den enskilde socialsekreteraren som "fattar" beslutet. Lipsky (2010: 83ff.) menar att genom användning av mallar och rutiner finns en risk för distansering från klienten. I detta avseende kan de inbyggda normerna för bedömning som finns inom gruppen ses som oskrivna mallar och rutiner som medför en risk att socialsekreterare distanserar sig från klienten, vilket kan relateras till Stranzs (2007: 206) resonemang om att förutsättningarna att få bifall eller avslag kan bli avhängiga socialkontorets specifika bedömningsätt.

Intervjuperson 5 uttrycker i citatet ovan att det inte är många komponenter i en nödbedömning, vilket kan tolkas som att det är få grundläggande faktorer som behöver vägas in vid en nödprövning. Vilka är dessa enligt socialsekreterarna och hur *prioriteras* det mellan dem?

*Hur ser det ut för dig idag? ”Har du möjlighet att, ja, gå till bekanta? Har du nätverk?” (IP6)*

*Ekonomi alltid först såklart. Har man pengar så ska man lägga dom på mat och sedan så skulle jag nog säga...(..) antingen situationen eller förmågan, men situationen tror jag, alltså går behovet att tillgodose på nåt annat sätt, det kommer sen, och efter det så förmågan, har du haft möjlighet att planera. (IP4)*

*..kommer den här personen att lida nöd är min grundläggande bedömning. Kommer personen att lida nöd och på vilket sätt kan det här biståndet hjälpa den personen i den här situationen? Har den här personen haft andra förutsättningar att kunna planera eller göra någonting för att inte hamna i den här situationen? (...) Har den personen gjort saker för att undvika det? (IP2)*

Ovanstående citat visar att det först behöver utredas huruvida behovet finns, då det eventuellt inte handlar om en nödsituation utifrån socialsekreterarnas definition. Har den sökande pengar, någon som kan hjälpa till eller mat hemma är det således inte en akut nödsituation. Resonemanget kan kopplas till socialtjänstlagen 4:1, där det framgår att den enskilde har rätt till bistånd om denne inte kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt. I praktiken kan det innebära att den sökande förväntas ta hjälp av släkt eller vänner. Har individen inte sökt hjälp i det egna nätverket kan det, liksom Stranzs (2007: 211) resonemang, innebära att denne inte anses ha gjort sitt yttersta för att lösa sin situation och kan därmed komma att få avslag. Som Lipsky (2010: 9ff.) förklarar förväntas individer som tilldelas

offentliga förmåner bete sig på ett visst sätt som kan innebära att man ska söka arbete eller delta i arbetsfrämjande insatser, vilket är det som i regel krävs för att erhålla försörjningsstöd, med hänsyn till socialtjänstlagen 4:1. Att den sökande ska försöka att lösa situationen på alla möjliga sätt kan anses vara kravet för att tilldelas bistånd till mat.

Utifrån ovanstående citat (IP2 och IP4) framkommer också att det i bedömningen vägs in faktorer som inte endast handlar om en här-och-nu-situation utan dessa kan relateras till den sökandes tidigare agerande, det vill säga dennes ansvar för den uppkomna nödsituationen. Att personer har ett ansvar och förväntas planera sin ekonomi så att en nödsituation inte uppstår har de flesta socialsekreterare påpekat. Nedanstående citat belyser detta förhållande.

*Det är ju som sagt om nån har varit och handlat på Elgiganten för 3000 kronor och kommer hit direkt efter, då har du ju skäl att avslå, då får dom (...) dom får lämna tillbaka och att dom inte har planerat då (...) och kan dom inte lämna tillbaka det som jag sa då får dom ta med ett underlag och visa att det inte gick av någon anledning för att dom ska vara berättigade försörjningsstöd. (IP3)*

*..om du har arbetat och har använt 10 000 kronor för att köpa massa kläder så säger vi nej till er. 'Du har använt pengarna fel'(...). Varför många ansöker om akuta matpengar det är för att dom har betalat skulder. För det mesta är det privata skulder och då säger vi 'ok, men vi har redan informerat att privata skulder eller skulder över huvud taget som inte är godtagbara ska inte alltså betalas, först ska du köpa mat'.. (IP6)*

*..att man inte har planerat kan också vara en sån. Om man flyttar till stadsdelen så ska man ju ha planerat den första månaden och klara sig ekonomiskt själv, så att man inte flyttar och så kommer man första dagen hit och söker matpengar. Det är inte heller ok. (...) Nej, men då säger socialtjänstlagen att du ska ha planerat och då går vi efter det. (...) det finns*

*ju aldrig nåt, egentligen nåt svart eller vitt här, men om jag bara utgår från ramarna så...så är det ju så ramarna ser ut.*  
(IP5)

Vid en bedömning av akut bistånd blir det därmed viktigt att ta reda på vad som har orsakat nödsituationen genom att utreda hur pengarna har spenderats, vilket görs genom att begära in kontoutdrag. På så sätt kan man se om den sökande har prioriterat fel eller om själva nödsituationen har förorsakats av förhållanden utanför individens kontroll. Kjellbom (2009: 98) påpekar att biståndsbedömningen till hyresskulder riskerar att bli en utvärdering av den sökandes agerande istället för en bedömning av rätten till bistånd samt hur individens grundläggande behov skulle kunna tillfredsställas på bästa sätt. Kjellboms resonemang kan utifrån ovanstående citat anses vara högst aktuellt också avseende bedömningen av rätten till bistånd till mat. Hydén (1996: 192) beskriver hur det egna ansvaret för det uppkomna behovet av ekonomisk hjälp betonades mer år 1994 än 1990, vilket kan ha orsakats av samhällliga faktorer med hänsyn till den ekonomiska krisen i början av 90-talet. Om individens ansvar anses vara en vedertagen norm även i dagens samhälle kan det påstås att socialtjänsten i detta avseende befinner sig i samklang med aktuella normer och värderingar (Johansson, Dellgran & Höjer 2015: 30).

Det egna ansvaret för att ha försatt sig i en nödsituation innefattar också en bedömning av den enskildes förmåga att ta eget ansvar. Det kravet gäller dock inte samtliga klienter:

*Jag tänker att vissa har mer förmåga att planera för sin ekonomi än vad andra har (...) om det är nån som läser på gymnasiet och har klockren närvaro då tycker man att dom borde kunna planera för sin situation jämfört med nån som kanske...ja, men har ett pågående missbruk, är bostadslös, kanske nån typ av funktionsnedsättning, som kanske inte kan planera på samma sätt. (IP4)*

Det finns således grupper som socialsekreterarna beaktar i sina bedömningar, personer som det inte kan ställas samma krav på och som kan behöva särskilt stöd. Barnperspektivet har i

alla intervjuer överlag förekommit som den viktigaste faktorn som kan påverka bedömningen, men även andra grupper har nämnts som beaktansvärda. Nedanstående citat får illustrera detta.

*Barnperspektivet, absolut, om det finns barn inblandade i situationen så finns det helt andra processer som måste dras igång...missbruk drar igång olika processer också, psykisk ohälsa. (IP2)*

*Nej, utan just om föräldrarna inte har några pengar kvar och kommer och hävdar nöd. Det händer att vi bara beviljar barnen, till exempel om det är en barnfamilj, matpengar, det beror på hur föräldrarna har planerat, så det ser lite olika ut. (IP3)*

På samma sätt som ovanstående citat beskriver, fann Kjellbom (2009: 95f.) i sin studie att tillhörigheten till prioriterade grupper som barn, äldre, funktionshindrade eller sjuka kan medföra att bistånd ges trots att personen haft ett normöverskott. Barnets betydelse för bedömningen belystes också av Hjort (2012: 16) som fann i sin studie att klienter som inte har barn utsätts för hårdare bedömningar än barnfamiljer då man måste ta hänsyn till barnets behov, vilket innebär att socialsekreteraren beviljar barnfamiljer trots att det skulle ha blivit avslag om den vuxne hade varit i samma situation fast utan barn. Intervjuperson 3 uttrycker också att det när föräldrarna inte har planerat kan beviljas matpengar enbart för barnen. Det är dock omöjligt att avgöra om tillhörande till dessa grupper är tillräckligt för att alltid beviljas bistånd.

Slutligen har det även visat sig att oavsett anledning för den uppkomna situationen är besluten om akuta matpengar i regel lika. De allra flesta som bedöms befinna sig i en nödsituation beviljas bistånd till mat.

*..om nån hävdar nöd, akut nöd, så är det ganska svårt att avslå det. (IP3)*

*Det är väldigt sällan (...) jag har inte gett så många avslag,  
jag brukar inte göra det.. (IP5)*

*..och så väldigt ofta, väldigt ofta så, väldigt ofta, så beviljar  
vi akuta matpengar. (IP2)*

Att det i regel beviljas akuta matpengar vid en nödsituation (den sökande har noll på kontot och ingen mat hemma) på de socialkontor där de intervjuade socialsekreterarna arbetar, kan ur en rättssäkerhetssynpunkt innebära att besluten skulle kunna anses uppfylla, i viss grad, kraven för både formell och materiell rättssäkerhet utifrån Svenssons (2007: 37) respektive Bendzs (2010: 7f.) definitioner. Att materiell rättssäkerhet uppfylls relateras till att biståndet oftast beviljas, vilket innebär att besluten både är förutsebara och etiskt godtagbara. De kan således anses vara 'goda beslut', eftersom formell rättssäkerhet skulle kunna uppfyllas även om ansökningarna i regel avslags. På så sätt uppnås också någon form av jämlikhet, alla i välfärdsstaten Sverige borde ha mat för dagen. Samtidigt visar det ovannämnda på den komplexitet som präglar biståndsbesluten, då den enskilde som bedöms ha förmåga att ta eget ansvar kan få bistånd i vissa fall och i andra inte i likhet med Kjellboms (2009: 97) resultat. Det innebär att även om situationen bedöms vara en nödsituation kan individen (om än sällan) komma att få avslag. Frågan är dock om *ganska* förutsebara beslut kan anses vara rättssäkra.

Kjellbom (2009: 95) fann att utifrån kommunala riktlinjer i Stockholm avseende bistånd till hyresskulder ska socialsekreterare i en bedömning betona individens förmåga till eget ansvar, individens egentliga behov samt väga samman olika faktorer. Författaren menar att de ovannämnda faktorerna, som ska vara avgörande för bedömningen, utesluter varandra. Att det överlag beviljas akuta matpengar kan vara ett uttryck för att socialsekreterare generellt väljer att betona individens egentliga behov vid ansökningstillfället även om de är medvetna om att de också behöver ta hänsyn till den enskildes eget ansvar. Lipsky (2010: 14) påpekar att regler och riktlinjer ofta är motsägelsefulla, vilket leder till att de endast kan tillämpas selektivt. På så sätt använder socialsekreterarna sitt handlingsutrymme i beslut om akuta matpengar genom att lägga vikt vid det aktuella behovet. Genom att använda sina

professionella, självständiga omdömen kan de således visa flexibilitet och anpassning till individens behov och situation (Dellgran 2015: 179).

Sammantaget kan det konstateras utifrån temat "bedömningsgrunder" att den rättsliga regleringen samt statliga och kommunala riktlinjer har en marginell betydelse för bedömningen. Bedömningen stöds i regel av de ramar som har formats inom arbetsgruppen, vilka förnyas och upprätthålls genom att socialsekreterarna ständigt rådgör med gruppen och/eller 1:e socialsekreterare. Första socialsekreterare kan ha större kunskap om rättsfall och uppdaterade riktlinjer, vilket gör att betydelsen av rättslig reglering och riktlinjer i samband med bedömning inte kan uteslutas. Samtidigt kan det konstateras att ramarna tolkas, formas och omformas genom arbetsgruppens diskussioner om hur man ska bedöma, vilket kan leda till att bedömningarna kan bli mer enhetliga inom arbetsgruppen, men kan se olika ut på olika socialkontor. På så sätt eftersätts likabehandling och rättssäkerhet för individer som kommer i kontakt med socialtjänsten.

Avseende vilka faktorer som vägs in och prioriteras i bedömningen kan det framhållas att det första som behöver utredas vid en ansökan om akuta matpengar är om det handlar om en nödsituation eller inte. Har personen pengar på kontot eller möjlighet att få hjälp är det inte en nödsituation. När individen väl bedöms befinna sig i en nödsituation blir det relevant att undersöka individens agerande; vad som har orsakat att personen har hamnat i en nödsituation samt hur personen har försökt att lösa sin situation, så att en nödsituation inte hade behövt uppstå. En utredning av rätten till akut bistånd inrymmer således också en bedömning av personens förmåga att ta ansvar för sin egen situation, vilket också leder till att det inte ställs samma krav på vissa grupper. Barn har genomgående i intervjuerna varit den mest prioriterade gruppen, andra grupper som har kunnat identifieras som prioriterade är personer med psykisk ohälsa, sjukdomar, missbruk eller våldsutsatta personer. Även individer som väntar på ersättningar från andra myndigheter anses skuldbefriade, utifrån att de inte har orsakat den uppkomna situationen. Att socialsekreterare definierar nödsituation på liknande sätt och att de flesta ansökningar om matpengar beviljas har beskrivits som tämligen rättssäkert. Samtidigt bör det ändå påpekas att den redogjorda idén om rättssäkerhet (se 4.3) förutsätter att man alltid bör kunna förutse vilket beslut som kommer att tas, vilket utesluter att tämligen förutsebart kan vara lika med rättssäkert.



## 6.2 Handlingsutrymme

I intervjuerna framkom flera exempel på hur socialsekreterarna använder sig av sitt handlingsutrymme vid nödbedömningar. Intervjuperson 1 beskriver ett exempel på en situation där hen använder sig av detta handlingsutrymme:

*..så vi kommer överens om att (...) vi delar upp biståndet och då måste personen säga ja till det. Då blir det 1000 kronor per vecka (...) för att normen är 4000 kronor så det är fyra utbetalningar, 1000 kronor. För att just undvika att dom får en klumpsumma som går åt spel eller missbruk. (IP1)*

I studien undersöks bedömningar av akuta matpengar, men eftersom det finns situationer där aktuella klienter som uppbär försörjningsstöd kommer och söker matpengar blev det under intervjuerna naturligt att socialsekreterarna tog upp exempel på hur handlingsutrymmet utnyttjades för att stötta dessa klienter. I citatet ovan nämns det att kostnader för mat ingår i normen, men på grund av olika omständigheter kan det hända att dessa pengar går till annat än det var tänkt. Handläggaren beskriver att hen i sådana situationer kan utnyttja sitt handlingsutrymme genom att dela upp biståndet i veckovisa utbetalningar. På så sätt kan socialsekreteraren hjälpa klienter som har svårt att hantera sina pengar, vilket också kan förebygga en nödsituation. Detta är ett exempel på att socialsekreterare har ett omfattande handlingsutrymme då de situationer som hanteras vid nödprövningar är komplexa och därmed inte kan placeras in i specifika mallar (Lipsky 2010: 13ff.). Intervjuperson 1 beskriver tydligt hur denna komplexitet kan yttra sig; alla som får ekonomiskt bistånd klarar inte av det system som generellt gäller och då måste socialsekreteraren kunna anpassa stödet från fall till fall. De komplexa situationer som behöver hanteras innebär också att det blir svårt att förutse besluten när sökanden inte kan placeras in i färdiga mallar. På så sätt blir besluten oförutsebara och därmed även orättssäkra (Svensson 2007: 37).

Vid en ansökan om akuta matpengar brukar det allmänna kravet vara att klienten ska lämna in underlag i form av kontoutdrag, kontoöversikt och legitimation. I intervjuerna gavs det exempel på situationer då det görs undantag från dessa generella krav:

*Ja, det händer att vi gör undantag vad gäller kontoöversikt och kontoutdrag och då är det att dom får hämta sin minneslapp ur bankomaten. Det är inte jättevanligt, men vi har några ärenden där vi har gjort så av olika anledningar (...). Är det nån äldre person som har svårt att gå och så, då tar vi en minneslapp och så beviljar vi matpengar några dagar och så får dom komma tillbaka med kontoutdrag några dagar senare eller veckan efter. Det kan också finnas undantag om det är ett våld-i-nära-relationer-ärende, då är det inte ens kontoutdrag, det tar man längre fram i sådana fall. (IP3)*

*..om nån kanske är känd på vuxenheten och är aktuell där och har en planering med nån socialsekreterare där, då skulle jag väl i undantagsfall kunna godkänna en sån här slip från en bankomat, som bara visar...vad kan dom visa? 2-3 veckor tillbaka?.. (IP5)*

Intervjupersonerna beskriver att de i vissa fall gör undantag från kravet att klienten ska lämna in kontoutdrag och kontoöversikt vid en ansökan om matpengar för att de bedömer att situationen kräver ett undantag. Lipsky (2010: 138) menar att det finns särskilda mallar och rutiner för handläggning av akuta fall, vilka leder till att socialsekreteraren kan sortera vilka som är och vilka som inte är berättigade hjälp samt vad man kan göra för undantag.

Utifrån citaten kan man urskilja att undantagsfall verkar handla om situationer där en person befinner sig i en extra utsatt position på grund av ålder, funktion eller våldsutsatthet. Det verkar också ha betydelse om socialkontoret har tidigare kännedom om klienten. I Socialstyrelsens handbok för ekonomiskt bistånd (2013: 32f.) beskrivs också att hotade personer som har barn ska få den hjälp och stöd som behövs i den akuta situationen, vilket

ytterligare skulle kunna förklara varför undantag från underlag görs i dessa fall, vilket också Intervjuperson 3 förklarar. Återigen kan det också handla om att det sociala arbetet kräver att frontlinjebyråkraten anpassar sig och bedömer utifrån den individuella situationen (Lipsky 2010: 15). Eftersom det i akuta situationer handlar om beslut som ska ske skyndsamt är det extra viktigt att socialsekreteraren använder sitt handlingsutrymme och anpassar sig efter rådande situation.

Utöver matpengar kan det i akuta situationer också beviljas ytterligare bistånd till klienten, för att omständigheterna gör att det blir motsägelsefullt att inte erbjuda sådant extra bistånd. Intervjuperson 2 ger två exempel på detta:

*..man ska kunna fungera fram till nybesökstiden. Annars så blir det jätteorimligt om man åker fast [av kontrollant] och det är den logiken det är. Du får 625 kronor [till Västtrafikkort] för att du ska kunna sköta planeringen, för att du ska kunna fortsätta att komma till oss, för den här processen (...) den är ganska lång (...) ..det enda jag har där att jag kan komma ihåg att göra det för man får bara en gång i månaden (...) dom har rätt till ett månadskort, det är bestämt så.. (IP2)*

*..jag kan bevilja för att banken tar ut pengar för att få ut underlaget, så jag kan bevilja en dag matpengar plus pengar för att få ut underlaget. Om dom är i en situation där dom inte har ens det utrymme så kan jag bevilja en matdag plus pengar till kontoutdraget. (IP2)*

I situationerna beskrivna i ovanstående citat kan man förstå att det finns rättigheter för klienten, som kanske inte uppmärksammas eller finns kunskap om från klientens sida. Lipsky (2010: 138) menar att vid nödprövningar kan särbehandling aktualiseras, på grund av att klienter i identiska akuta situationer inte lyckas framställa sig på rätt sätt eller inte ansöker om den hjälp de har rätt till. En person som inte framställer sin situation på ett tillräckligt

“problematiskt” sätt skulle därmed kunna riskera att inte få biståndet till avgift för kontoutdrag från banken. Intervjuperson 2 menar att personer som ansöker om matpengar har rätt att få ett månadskort för lokala resor för att på så sätt kunna sköta eventuell planering med socialtjänsten. Socialsekreteraren menar att det dock gäller att hen kommer ihåg att erbjuda detta bistånd till klienten. Det föregående innebär att klienter som har god kännedom om socialtjänstens olika bistånd skulle kunna ta upp detta under besöket och därmed beviljas månadskort eller erbjudas detta genom att visa sig motiverad till att följa planeringen med socialtjänsten, medan en klient som inte har kännedom om rättigheten inte skulle ansöka och därmed blir beroende av att socialsekreteraren nämner detta. Kostnaden för månadskort är alltså en rättighet för klienten som skulle kunna ha en betydelse för dennes situation, men det är ingen självklarhet att rättigheten alltid beviljas. Genom att ta sig an sin identitet som klient och visa sig motiverad till den erbjudna hjälpen från socialarbetaren kan den sökande som framställer sig som ‘good client’ få extra stöd (Juhila 2003: 93).

Vidare kan olika socialkontor leverera nödbistånd på olika sätt. Nedanstående tre citat visar detta.

*..eller så har vi förladdade kort, som vi använder. Där kan vi göra en utbetalning direkt, men dom allra flesta som har ett konto får nog en rekvisition och resten på sitt konto. (IP3)*

*..det finns förstås [nämner en restaurang] och då är det att man går till en restaurang, men då är det inga akuta matpengar, då är det inga matpengar, då är det ju mat.. (IP6)*

*..vi har varken matkuponger eller rekvisition och inget ställe där man kan gå och äta heller, det hade dom förr här. Det finns ingenting, så det finns bara Swedbankkort.. (IP5)*

Utifrån ovanstående citat finns det olika sätt att ge klienten matbistånd; genom rekvisition, förladdat kort, direkt till klientens bankkonto eller möjlighet att gå och äta gratis på en restaurang. Utbetalningssätten verkar variera mellan olika socialkontor och delvis även inom

ett och samma socialkontor, där man kan välja olika sätt beroende på vad som är lämpligt för den specifika situationen. Klienter i Göteborg får i och med detta olika förutsättningar och service. Orsakerna till att vissa kontor eller socialsekreterare inte använder sig av rekvisitioner eller erbjuder mat från restauranger skulle kunna bero på den stigmatisering klienten kan uppleva då den tvingas visa upp sin utsatthet och sitt hjälpbehov (Purdam, Garrat & Esmail 2016 ; Livingstone 2015). Det skulle också kunna bero på att det i handboken för ekonomiskt bistånd samt i de kommunala riktlinjerna framkommer att matrekvisitioner och matkuponger ska användas restriktivt (Socialstyrelsen 2013: 132 ; Göteborgs Stad 2013: 27). I ljuset av detta kan det konstateras att individer i samma situation behandlas olika, även när bistånd beviljas. Det blir därmed svårt att förutse hur biståndet kommer att betalas ut vilket tyder på bristande rättssäkerhet i detta avseende (Svensson 2007: 37). Det kan dessutom anses vara orättvist att en sökande får pengar till sitt konto och en annan i samma situation får en rekvisition eller matkupong. Några socialsekreterare förklarade vad de själva tror är anledningen till att man väljer att inte använda rekvisition eller matkupong, där deras svar var liknande. Nedan visas ett exempel på en förklaring.

*..jag tänker väl att man vill undvika all form av att man ska se att man hör till socialtjänsten, skulle jag tro. Ett Swedbankkort har ju alla, så då blir det ingen skillnad, det ...det känns mycket bättre, tycker jag, än att ha matkuponger (...)* man ska inte vara utpekad. (IP5)

Det skulle också kunna handla om kontroll. Den dubbelroll som socialsekreterare enligt Lipsky (2010: 15) besitter gentemot stat och klient skulle kunna förklara att en rekvisition eller matkupong gör det möjligt att tillfredsställa klientens behov av mat samtidigt som möjligheten finns att kontrollera hur pengarna används, till skillnad från om individen skulle få pengar till sitt bankkonto. Purdam, Garratt och Esmail (2016: 1082f.) drog slutsatsen att användare av matbanker i Storbritannien inte alltid befann sig i ett akut behov där det helt saknades ekonomiska tillgångar, utan att det i vissa fall även handlade om prioriteringar. I vissa situationer, exempelvis om klienten har ett missbruk, skulle handläggaren kunna misstänka att pengarna riskerar att gå till "fel" ändamål. Genom att istället bistå klienten via

ett betalningssätt som tvingar individen att utnyttja biståndet till just mat, kan socialsekreteraren upprätthålla kontroll och makt över situationen.

Sammanfattningsvis kan det framhållas att handlingsutrymmet möjliggör olika utbetalningssätt av matbistånd, vilka underlag som godtas och inte, vilka undantag som görs samt vilka bistånd som erbjuds. Eftersom socialtjänstlagen är en ramlag och därmed inte detaljreglerad ger det utrymme för olika tolkningar och därmed också utrymme för att handla på olika sätt. Det verkar som att det är just detta som sker i praktiken. Att socialsekreterarna kan välja att lägga vikt vid olika faktorer kan således leda till att samma situation bedöms olika av olika socialsekreterare och mellan olika stadsdelar. Dellgran (2015: 179) menar i sin tur att handlingsutrymmet skapar ett rättsstatligt och demokratiskt problem där det råder risk för bland annat maktmissbruk och rättsosäkerhet. Att klienterna till följd av handlingsutrymmet erbjuds olika former av service och tillvägagångssätt skulle kunna ses som en brist på rättssäkerhet och likabehandling, även inom Göteborg. Klienten kan således komma att uppleva det nuvarande systemet som orättvist. Det finns också en risk att klienter som endast erbjuds rekvisitioner eller matkuponger tackar nej till biståndet på grund av stigmatiseringen dessa utbetalningssätt kan innebära. Slutligen i och med att beslutet och utbetalningen är avhängig socialsekreterarens bedömning kan det dessutom anses vara till fördel för klienten att framställa sig som motiverad och arbetsvillig, det vill säga som en 'good client' ska vara (Juhila 2003: 93).

### ***6.2.1 Perspektiv på rättssäkerhet***

De flesta av de intervjuade socialsekreterarna uttrycker tankar kring vad rättssäkerhet betyder i relation till bedömningsprocessen. Det verkar däremot finnas en del oklarheter kring exakt vad som ska ingå i själva begreppet. Nedanstående citat visar några gemensamma punkter som tas upp samt att rättssäkerhet är ett mångfacetterat begrepp.

*..att man får det här beslutet, man får sin normberäkning, man får sin utredning och att det står hänvisningar till lag och paragraf så att man som sökande vet att man har blivit rätt behandlad här och att alla blir behandlade, man får lika för alla här på det viset, att dom här dokumenten får man*

*alltid, man kan alltid överklaga om man har fått ett negativt beslut.. (IP5)*

*Att vi dokumenterar riktigt (...) men jag tänker att man följer dom domarna som finns som är vägledande när vi fattar beslut om försörjningsstöd, allting, allting skapar ju rättssäkerhet för klienten och att klienten kan överklaga, alltså det är många olika delar i det. (IP3)*

Överlag anser socialsekreterarna att korrekt dokumentation, utredning och möjligheten att överklaga är grundläggande för individens rättssäkerhet genom bedömningsprocessen. Socialsekreterarnas "gemensamma definition" är i linje med det som Ponnert (2007: 16) tar upp om att själva handläggningen av utredningar präglas av olika bestämmelser som främjar individens rättssäkerhet, vilket kan hänföras till förvaltningslagen (2017:900). Att möjligheten att överklaga besluten gör dem mer rättssäkra problematiserar dock Svensson (2007: 45) som menar att även förvaltningsdomstolarna gör en individuell bedömning som inte går att förutse, vilket i författarens mening innebär att rättssäkerheten inte stärks genom möjligheten att överklaga.

Kärnan i begreppet rättssäkerhet är att 'lika fall skall bedömas lika', vilket gäller den formella rättssäkerheten, men även den materiella rättssäkerheten då den grundar sig i den förstnämnda (Svensson 2007: 37). Det är dock endast två socialsekreterare som har tagit upp enhetliga bedömningar i samband med individens rättssäkerhet:

*Jag tänker att det ska inte spela någon roll vem man kommer till utan man ska få en korrekt handläggning av sitt ärende utifrån dom förutsättningar som finns, för att skapa en rättssäkerhet (...) ..nu samråder vi väldigt mycket, vi jobbar väldigt tätt så...att vi använder oss utav det för att undvika att personen, att det ska bli rättsosäkert. (IP3)*

*Jag tror att vi gör ungefär samma bedömningar här, för vi pratar ofta om allt, alltså det är, vilka bedömningar vi än gör, med kollegor, så jag skulle tro att vi har utvecklat någon form av praxis här som gör att vi gör på ungefär samma sätt. (IP4)*

Båda socialsekreterarna beskriver hur det genom att diskutera klientens situation och bedömning i arbetsgruppen kan komma att göras mer enhetliga bedömningar, som i sin tur leder till större rättssäkerhet för individen. Dellgran (2015: 179f.) menar att socialsekreterares handlingsutrymme i de individuella bedömningarna kan skapa ett rättsstatligt problem med risk för maktmissbruk och rättsosäkerhet, då beslut kan komma att tas på illegitima bedömningsgrunder som egna uppfattningar och fördomar. Att socialsekreterarna diskuterar bedömningarna med arbetsgruppen kan i detta avseende ses som positivt då det inte blir endast den enskilde socialsekreterarens egna uppfattningar som beslutet grundar sig på. Om det alltid diskuteras bedömningar i arbetsgruppen är det rimligt att det, som Intervjuperson 4 uttrycker, med tiden skapas en form av praxis där man gör mer enhetliga bedömningar. På så sätt kan en formell rättssäkerhet garanteras. Detta gäller dock endast individer som ansöker hos den specifika arbetsgruppen:

*..sommaren till exempel är det inte vi i [nämner sin arbetsgrupp] som har jouten utan då är det dom övriga grupperna och då kanske det ser annorlunda ut, det kan hända (...) lagen är inte specifik (...) hur väl insatt man är i rättsfall, vi är det i [nämner sin arbetsgrupp] därför att vi måste vara det, vi får varje, flera gånger i veckan, uppdateringar om nya domar, där man läser in sig, vad det är som gäller, det tror jag är den största skillnaden, faktiskt. (IP3)*

Utifrån det som framgår av ovanstående citat kan individens rättssäkerhet i form av enhetliga bedömningar inte garanteras när det är andra arbetsgrupper som ansvarar för bedömningen, vilket i sin tur innebär att det även inom ett och samma socialkontor kan ske variationer i bedömningar, i likhet med Stranzs (2007: 206) resultat.



Det kan slutligen konstateras att rättssäkerheten inom området överlag är tämligen skör. Handläggningsprocessen från att ansökan kommer in till att besluttet delges kan utifrån handläggarnas perspektiv, vilka menar att de processuellt gör på samma sätt, anses vara rättssäkert ur en formell synpunkt. Samtidigt har det visats under punkt 6.2 att det i praktiken varken är samma underlag som begärs in eller samma form av utbetalningar som görs, då det skiljer sig från kontor till kontor, vilket leder till att individer behandlas olika inom en och samma stad (Göteborg), i likhet med Kjellboms (2009: 98) resultat (Stockholm). Därmed kan individens rättssäkerhet även i detta avseende ifrågasättas.

### **6.3 Klientkonstruktioner**

I teorin om klientifiering inom socialt arbete (se 4.4) beskrivs hur individer kan komma att framställas och kategoriseras i kontakt med myndigheter ur ett nutids- och dåtidsperspektiv. Ur intervjumaterialet har framkommit ett antal exempel på de sociala roller som kan aktualiseras i mötet mellan socialarbetare och klient. Olika förväntningar på socialsekreteraren samt på klientens roll kommer att beskrivas i de två följande rubrikerna med avstamp i teorin om klientifiering.

#### **6.3.1 Återkommarna**

Ur samtliga intervjuer framkommer tydligt hur en "grupp" utpekats och bedöms restriktivt vid ansökningar om bistånd till mat. Det handlar om individer som ansöker upprepade gånger. Nedanstående citat får illustrera detta.

*..är det en person som kommer upprepade gånger till oss och söker matpengar så kan det vara så att vi avslår för då har vi gett information kring riksnormen och hur mycket dom ska spara till mat varje månad för att klara sig och så och det är nånting som vi alltid informerar om när vi har ett jourbesök, hur dom ska prioritera sina pengar. (...) men är det en person som har upprepat varit här och fått informationen om hur dom ska prioritera sina pengar, det*

*är ju då vi avslår matpengar, oftast, och då får dom lösa det på ett annat sätt. (IP3)*

*..den här personen har gjort det flera gånger, dom har satt detta i system, så säger vi 'tyvärr, du har satt detta i system, du har fått redan information om att akuta matpengar handlar bara om du verkligen inte kan lösa din situation' (...) det är att när man sätter det i system då godtar jag det inte utan jag ger avslag. Jag har redan informerat personen tydligt vad är det som gäller och om dom fortfarande fortsätter, då får dom inga pengar, då är det ju, då är det [nämner en restaurang], då är det mat, bara mat och då vill dom inte, många. (...) och jag tänker att ibland måste man tänka på att ibland det finns konsekvenser. Om man inte lär dom att det här är ändå ingen nyhet, alltså vi måste ju gå efter det socialtjänstlagen säger, så om det inte blir några konsekvenser så förstår dom inte att 'ok, nej, nej, jag kan komma hit varje dag och ansöka om akuta matpengar'.. (IP6)*

Ovanstående citat belyser hur individer som ansöker upprepade gånger kan komma att få avslag. Problematiskt ur denna synpunkt är att de kan få avslag trots att de kan bedömas befinna sig i en akut nödsituation utifrån socialsekreterarnas egna definitioner. I detta avseende kan det tolkas som att det i motsats till föregående tema, som avslutades med att konstatera att socialsekreterarna använder sitt handlingsutrymme när de betonar det aktuella behovet, här kan konstateras att de använder handlingsutrymmet när den sökandes eget ansvar överordnas det aktuella behovet. De individer som återkommer framstår som 'bad clients', de är oansvariga, de planerar inte sin ekonomi och blir således klienter som går emot det beteendet som förväntas av dem (Juhila 2003: 89f.). Att dessa individer bedöms restriktivt påminner om 1800-talets dikotomiska bild av den "oförvållat" - "självförvållat" fattige, som diskuterades år 1846 när det beslutades att fattiga skulle behandlas olika utifrån själva orsaken till att de behövde understöd. Den som var "självförvållat" fattig var den som inte försörjde sig via arbete, inte kunde planera sitt liv eller spara på sina tillgångar (Davidsson

2015: 286ff.). Av citaten ovan framkommer också att de som kommer upprepade gånger alltid får information om hur de ska prioritera sina pengar. De behöver också lära sig att det finns konsekvenser, vilket är i linje med Hjorts (2012: 18) studie som fann att avslagsbeslut kan ha inslag av uppfostran. De kan således syfta till att lära klienten vilka förväntningar som finns.

Vad är det som leder till att vissa personer kan behöva ansöka om akuta matpengar upprepade gånger? Det är troligen flera faktorer som kan orsaka det återkommande behovet. Av intervjuerna har det framkommit att det kan handla om någon form av missbruk. Det framgick även att det kan argumenteras för och finnas en förklaring till att matpengar avslås i dessa fall.

*..om det är upprepade fem, sex gånger kanske dom senaste två, tre månader händer samma sak, alltid kan vi hänvisa till förmedling, att dom ansöker om förmedling, så om dom har någon egen inkomst kanske sjukpenning eller om det är missbruk och sådär uppenbara att pengarna går åt missbruk och dom har nån sjukpenning eller sjukersättning. Vi har ju väldigt många här, eller inte så många har det inte blivit men, god man, tips om god man, ombud eller förmedling, eller ibland (...) att vi delar upp biståndet, och då måste personen säga ja till det, då blir det 1000 kronor per vecka, i mat. För att just undvika att dom får en klumpsumma som går åt spel eller missbruk.. (...) ...erbjuda vissa insatser kanske, om det är spelmissbruk hänvisa att han får hjälp, är det missbruk hänvisa till vux [vuxenenheten] eller så.*  
(IP1)

*Ja, det blir mycket missbruk. Det är många som har missbruk som ansöker om akuta matpengar, för det mesta. (...) Ja, och det är ju när personerna har missbruk eller har psykisk ohälsa för att dom personerna tänker inte på att köpa mat först och*

*främst eller att betala sina räkningar. Ibland är det så illa att dom tänker bara, dom själva säger 'jag bryr mig inte, jag struntar i allting, jag bryr mig inte ens om jag blir vräkt'. Vad har hänt? Varför har det blivit så? Hur ska vi göra så att det blir bättre så att vi gör en förändring? Det är alltid sådana frågor vi ställer. (IP6)*

Kjellbom (2009: 99) fann i sin studie att utifrån de kommunala riktlinjernas prioriterade grupper som kan behöva stöd från socialtjänsten, nämndes inte missbrukare. Det som däremot framkom i olika riktlinjer var att upprepade hyresskulder bör leda till mer restriktiva bedömningar eller avslag, vilket författaren påpekar kan komma att förstås som en sanktion. Kjellbom (2009: 99) konstaterar sedan att en grupp som ofta hamnar i denna situation är missbrukare, vilket hon menar tyder på att det framkommer en oproblematiserad bild av missbruk, där personen anses agera efter eget val. Det är dock viktigt att påpeka att det finns en skillnad i detta avseende mellan en ansökan om akuta matpengar och en om hyresskuld. Det handlar om, som citaten ovan uppmärksammar, att det finns en risk att man finansierar missbruket genom att betala akuta matpengar och att man i längden inte hjälper individen i fråga. Det finns också en annan sida som är viktig att påpeka i detta avseende, som framkommer av ovanstående citat; det gäller att förstå vad man kan göra för att hjälpa individen på bästa sätt utifrån den enskildes problematik. Det kan handla om att hjälpa dem genom andra insatser, såsom god man eller förmedling, rehabilitering avseende missbruket eller så kan socialsekreteraren använda sitt handlingsutrymme för att dela upp utbetalningen av försörjningsstöd och på så sätt minimera risken för att pengarna går till missbruk. Det handlar således inte endast om att bevilja eller ge avslag utan i dessa fall blir det mer en bedömning av hur man ska hjälpa individen långsiktigt. Det kan samtidigt framhållas att det faktum att "återkommarna" ansöker upprepade gånger kan tyda på att de antingen sätter det i system eller av olika anledningar saknar förmåga att prioritera "rätt" och ta eget ansvar för sin ekonomi.

Sammanfattningsvis kan det påpekas att det under punkt 6.1 konstaterades att socialsekreterare prioriterar det aktuella behovet vid ansökningstillfället. Det medför att om den sökande befinner sig i en nödsituation beviljas akuta matpengar överlag, även när

individerna inte har tagit eget ansvar över sin situation. Här kan det konstateras att det sagda inte gäller vid upprepade ansökningar då det har visat sig att det i regel ges avslag på matpengar i dessa situationer. Slutligen har socialsekreterarnas handlingsutrymme visat sig möjliggöra ett individuellt anpassat stöd samt att individer som är i behov av särskilt stöd kan "fångas in" av systemet, vilket innebär att den individuella nödprövningen inte endast är en bedömning av om biståndet ska beviljas eller inte. Den inrymmer också ett mer långsiktigt resonemang där andra former av stöd kan komma att erbjudas vid behov.

### *6.3.2 Skyldiga/Oskyldiga fattiga*

I föregående undertema har det redogjorts för hur en grupp klienter som ansöker upprepade gånger skapas, vilka behandlas på ett utmärkande sätt. I intervjuerna framkommer ytterligare bilder av klienten. Dessa kan delas upp i de som anses ha ett ansvar för den uppkomna nödsituationen (skyldiga) och de som anses ha oförskyllt hamnat i en nödsituation (oskyldiga).

Det har tagits upp under punkt 6.1 att intervjuerna genomsyrades av ett tydligt barnperspektiv. Där framkom att socialsekreteraren ibland enbart beviljar matpengar till barnen, på grund av att vårdnadshavarna inte har planerat sin ekonomi. Även nedanstående citat belyser detta.

*..vi tänker också på föräldrarnas ansvar först och främst, men är man.. också om det är barn så beviljar vi bara för barnen, men vi vet ändå att föräldrarna använder pengar.. (IP6)*

Barnet skulle därmed kunna ses som den 'rätta' fattige, i linje med Davidssons (2015: 258) beskrivning av begreppet. Medan vårdnadshavarna däremot skulle kunna ses som 'bad clients' eller i ett historiskt perspektiv "självförvållat" fattiga då de inte planerar sin ekonomi, inte planerar sitt liv eller sparar på sina tillgångar, åtminstone inte enligt socialtjänstens principer och förväntningar (Juhila 2003: 89f. ; Davidsson 2015: 286ff.). Uttalandet från Intervjuperson 6 går emot det Hjort (2012: 16) konstaterat i sin studie. Författaren beskriver att socialsekreteraren kan ställas inför ett dilemma där den värdiga fattiga (barnet) sätts i relation till den ovärdiga fattiga (föräldern) och därmed tvingar fram ett beviljande även till

den ovärdiga fattiga. Socialsekreterare tvingas dock inte bevilja den ovärdiga fattiga utan kan lösa detta dilemma genom att enbart bevilja barnet.

I föregående stycke konstaterades att vårdnadshavare, som inte har planerat sin ekonomi, kan klassas som "självförvållat" fattiga. Det blir således givet att även övriga personer (utan barn) som inte har planerat sin ekonomi kan ses som "självförvållat" fattiga eller "skyldiga". Vad kan det finnas för ytterligare "karaktärsdrag" som gör att man placeras in i de olika kategorierna? Följande citat får illustrera detta.

*..det kan också vara så att dom avbröt planeringen [med socialtjänsten, arbetsförmedlingen eller rehabilitering] och använt (...) pengarna till fel ändamål och då måste vi också fråga gällande 'Varför har du avbrutit?' 'Vad har du gjort?' 'Vad har hänt?' Ibland säger dom 'Ja, men jag har rest lite och pengarna försvann' och då tänker man 'ok men det är fortfarande ditt ansvar, egentligen borde du ha tänkt på att inte resa iväg utan du har gått till Arbetsförmedlingen, gått på ditt möte, gått till beroendemottagningen för du hade ett möte där' eller.. (...) ..då får man tänka 'ok, du vet att det här är första gången du ansöker om akuta matpengar, men nästa gång ska du sköta det här och det här och det här, gör du inte det så får du inte'. (IP6)*

En avbruten planering med olika myndigheter och rehabiliteringsinsatser och att man därmed inte har gjort det man ska kan leda till att man får avslag på sin ansökan om akuta matpengar. Likaså om man har felprioriterat sina pengar. Lipsky (2010: 58) menar att klienten kan komma att uppträda på ett icke önskvärt sätt och att den därmed kan ses som besvärlig, vilket kan leda till att socialarbetaren försöker disciplinera klienten genom uppläxning eller sanktioner. Genom att berätta för klienten att beteendet misstycs och genom att varna om att upprepade gånger kommer att innebära avslag, försöker Intervjuperson 6 ändra klientens oönskade beteende. Klienten beskriven i föregående citat kan enligt Juhila (2003: 89f.) anses vara en 'bad client' då den har gått emot socialarbetarens förväntningar och istället rest iväg

och spenderat alla sina pengar. Det går också att konstatera utifrån citatet att personer som ansöker om matpengar första gången kan komma att behandlas på ett annat sätt än individer som upprepade gånger ansöker om matpengar.

*..alltså en person som inte har någon kännedom om socialtjänsten går in och betalar en skuld för att dom uttrycker att dom inte vill hamna hos Kronofogden...så tänker jag att det är ett väldigt normalt och vardagligt sätt att resonera kring sin ekonomiska situation. Det är inte ett sätt som vi inom socialtjänsten däremot föredrar för att vi föredrar att man planerar sin ekonomi.. (...)  
..om personen aldrig har varit här innan och ansökt om akuta matpengar så.. som jag sa tidigare, antingen så har den haft kontakt med oss, och då har den hamnat i en akut situation och behöver stöd, eller så har den aldrig varit i kontakt med socialtjänsten och då kan jag inte förvänta mig att dom vet allt det här, det måste jag informera människor om, innan jag kan förvänta mig att dom ska kunna agera på det.. (IP2)*

*..det som mest föranleder ett avslag det är ju att dom har varit här flera gånger innan och fått informationen, då avslår jag men...är det någon som inte har det, är det någon som kommer andra gången, då avslår vi oftast inte.. (IP3)*

Enligt Intervjuperson 3 får aktuella klienter, som ansöker om matpengar vid upprepade tillfällen, avslag på sin ansökan på grund av att de borde ha vetat vilka krav som ställs på klienten som uppbär försörjningsstöd. Stranz, Karlsson och Wiklund (2017: 719) fann i sin studie att bistånd beviljas i större utsträckning till aktuella klienter inom förvaltningen för att de är medvetna om förutsättningarna till beviljat bistånd. Studien fokuserade dock inte på nödbistånd, vilket skiljer sig åt jämfört med övrigt bistånd. Det kan vara en anledning till att empirin i denna studie visar motsatt resultat.

Davidsson (2015: 288) beskriver i sin avhandling gruppen “självförvållat”/“oförvållat” fattiga, vilket har tagits upp i föregående undertema, “återkommarna”. I linje med den beskrivningen skulle klienten som upprepat ansöker om matpengar kunna klassas som en “självförvållat” fattig, eftersom denne beskrivs som en person som har svårt att planera och spara på sina tillgångar. Däremot blir den “oförvållat” fattige eller den “oskyldigt” fattige en person som har förmåga att planera sina utgifter och använda försörjningsstödet på det sättet det är tänkt samt en ny klient som ej har kännedom om socialtjänstens principer (ibid.). Systemets logik leder till att socialtjänsten ställer högre krav på personer som har försörjningsstöd och därmed redan befinner sig i en utsatt ekonomisk situation till skillnad från en klient som ansöker om matpengar för första eller andra gången eller en klient som är helt ny i systemet och inte kan reglerna. “Förstagångaren” befinner sig också i en utsatt situation eftersom den söker matpengar, men skillnaden blir att denne skulle kunna ha planerat och prioriterat fel utan risk för avslag, medan det ställs högre krav på “återkommaren”, som bör vara medveten om de krav som ställs och hur systemet fungerar. Detta system skulle av klienten (återkommaren) kunna upplevas som en sanktion, även om det inte behöver vara det egentliga syftet. Individerna skulle kunna ha exakt samma summa på sina konton, vilka socialsekreterarna definierar som grunden för nödsituationen (se punkt 6.1), men ändå få olika beslut. Nödsituationen blir i dessa bedömningar inte längre det som prioriteras, utan istället betonas personens egna ansvar att följa planering och prioritera sin ekonomi.

I intervjuerna framkom vidare en beskrivning av individer som har hamnat i ett nödläge utan att själva ha kunnat råda över det, vilket också påverkar socialsekreterarens bild av dessa klienter.

*Våld i nära, även om kvinnan eller mannen, det kan också vara en man, har varit utsatt och inte räknat med att den personen ska hamna i, hos oss, och är placerad kanske på skyddat boende och det behövs kanske för barnen och henne eller honom då beviljas det. Våld i nära går före allt annat.*  
(IP1)



*Ja, det är en individuell bedömning, men jag tänker man har också hela den här stora omvärldskunskapen, hur alla andra myndigheter fungerar och hur lång utredningstid det är och när man kommer att få nåt och när man inte kommer att få nåt och man har nån SGI [sjukpenninggrundande inkomst] och så vidare, det är allt det som vi kan möta i det akuta, när man har fallit utanför dom ramarna också. (IP5)*

*..handlägger på olika sätt på grund av att dom är nära, dom klienterna, är nära arbetsmarknaden, så där är mycket mer avslag än om du tar hänsyn till deras psykiska ohälsa och missbruket. Här är det mycket, tänker jag, att man tar mer hänsyn till det, den situation, så vi är lite snällare eller vad man ska säga. (IP6)*

*Ja, men hälsa kan ju vara viktigt, det beror lite på. Vi går ju inte alls djupt in när det handlar om ett jourbesök, utan det är ytligt, så är det ju. Så det beror lite själv vad personer tar upp också som är anledningen till att man kommer akut. (IP3)*

Kjellbom (2009: 96) menar att idealbilden för klienten som alltid är biståndsberättigad är den som oförskyllt hamnat i problemsituationen, oförskyllt har särskilda behov och som oförskyllt tillhör en prioriterad grupp. Våldsutsatta personer samt individer som “fallit utanför ramarna” och exempelvis väntar på sjukpenning skulle utifrån de två översta citaten i denna del kunna definieras som just sådana klienter och skulle därmed också kunna ses som “oskyldigt” fattiga. Likaså skulle personer på grund av hälsoskäl såsom sjukdom, psykisk ohälsa eller missbruk kunna placeras in under kategorin “oskyldigt” fattiga. Personer med missbruk beskrivs dock samtidigt, utifrån analysen under punkt 6.3.1, som en grupp som främst återkommer och ansöker upprepade gånger. Därmed kan man säga att personer med missbruk dels hör till kategorin “oskyldiga” fattiga samtidigt som de också kan placeras in under kategorin “skyldiga” fattiga.

För att sammanfatta analysen ovan kan man konstatera att den som ej har planerat sin ekonomi, prioriterat sina pengar "fel", avbrutit planering med olika myndigheter, sökt akut bistånd upprepade gånger samt över lag ej har gjort det som förväntas kan klassas som en "skyldig" fattig. Den gemensamma nämnaren för dessa klienter skulle kunna beskrivas som att de ej har tagit ansvar över sin situation. En "oskyldig" fattig är istället en klient som har planerat, sparat eller prioriterat sina pengar på ett godtagbart sätt och som har gjort allt i sin makt för att lösa sin situation eller har blivit försatt i en situation de ej själva har orsakat eller kunnat påverka, exempelvis våld i nära relationer eller att man väntar på andra ersättningar. Även barn placeras in i denna kategori samt personer som har någon form av hälsoproblematik, missbruk eller psykisk ohälsa. "Oskyldiga" fattiga blir också enligt socialsekreterarnas redogörelser "förstagångarna". De är egentligen "skyldiga" fattiga, men de är nya hos socialtjänsten och har inte fått information om vad som gäller, därmed kan de ansvarsbefrias.

## 7. Avslutande diskussion

Inom ramen för denna uppsats har det gjorts ett försök att belysa den komplexitet som präglar bedömningar av akuta matpengar samt dess relation till rättssäkerhet. Det har i analysen påvisats att olika faktorer aktualiseras och vägs in i en bedömning om akuta matpengar. Övergripande har de socialsekreterare som har intervjuats pekat på att de flesta ansökningar om akuta matpengar beviljas. I de fall där det blir relevant att väga in personens eget ansvar för nödsituationen i bedömningen kan två grupper komma att få olika beslut. De som nämndes som "förstagångarna" beviljas (i regel) akuta matpengar medan "återkommarna" kan komma att få avslag. Det har vidare konstaterats att socialsekreterarens handlingsutrymme kan leda till att individer kan komma att behandlas, men även bedömas, olika genom bedömningsprocessen. Samtidigt har det påpekats att handlingsutrymmet även möjliggör ett anpassat stöd till de enskildas behov. Rättssäkerheten har visat sig vara ett lika komplext som diffust begrepp. Således har det konstaterats att bedömningsprocessen genom vilken individer bedöms och behandlas olika, även inom en och samma stad, inte uppfyller kraven på rättssäkerhet.

Det har i studien diskuterats hur vissa värderingar aktualiseras vid en bedömning, där individens eget ansvar har varit tämligen framträdande. Detta inrymmer också att individer kan komma att anses vara "skyldiga" respektive "oskyldiga" för den uppkomna situationen. Det behöver dock poängteras att dessa värderingar inte behöver vara socialsekreterarnas utan de kan anses vara en produkt av dels de officiella ramarna, dels samhällets aktuella normer och värderingar.

Det har ovan konstaterats att socialsekreterarnas handlingsutrymme orsakar bedömningskillnader, vilket leder till att individer med samma behov behandlas olika. Utifrån detta resonemang skulle det kunna förespråkas för en begränsning av socialsekreterarnas handlingsutrymme genom en detaljreglerad lag eller genom mer detaljerade riktlinjer, för att på så sätt främja individens rättssäkerhet. Samtidigt har det visat sig att det även finns fördelar med det långtgående handlingsutrymmet som handläggarna besitter. Handlingsutrymmet möjliggör ett anpassat stöd utifrån den enskildes situation, vilket

en detaljreglerad lag troligtvis skulle utesluta. Det har även visat sig att socialsekreterarna generellt inte tar del av riktlinjer vid oklara bedömningar. Det innebär att fler riktlinjer inte nödvändigtvis leder till ett begränsat handlingsutrymme. Det kan däremot argumenteras för att det kan ha motsatt effekt (Blomberg & Dunér 2015: 202).

Det är således viktigt att eftersträva rättssäkrare beslut samtidigt som biståndet fortfarande måste kunna anpassas efter enskildas behov. Den individuella behovsprövningen bör därmed inte ersättas av normmässigt bistånd, samtidigt som det även från professionens sida bör kunna strävas efter att öka individens likabehandling och rättssäkerhet. Ett exempel på detta skulle kunna vara att följa Socialstyrelsens och Göteborgs Stads rekommendationer att undvika matkuponger och rekvisitioner samt att erhålla lika utbetalningssätt som inte riskerar att uppfattas som stigmatiserande för en redan utsatt grupp. Det bör därmed kunna strävas efter mindre "kontroll" och mer likabehandling.

Utmärkande för denna studie har varit betydelsen av arbetsgruppen och 1:e socialsekreterare för socialsekreterarens bedömning. Genom att diskutera fall med kollegor och förste behöver socialsekreteraren inte ta hela ansvaret för beslutet. Betydelsen av arbetsgruppen och 1:e socialsekreterare i relation till beslutsfattning är ett område som skulle kunna undersökas vidare. Det har även varit utmärkande att en grupp utsatta människor utpekades som "skyldiga" för sin situation. En studie som lyfter fram och nyanserar bilden av denna grupp hade varit viktig för att utöka kunskapen om hur dessa människor kan få stöd. Det har i intervjuerna även framkommit andra områden för vidare forskning som inte har kunnat studeras inom ramen för denna uppsats. Värda att notera är att socialsekreterare kan behöva ta beslut som de känner sig tvungna att ta, exempelvis kan försten eller vuxenheten "tvinga" fram ett beslut. Även trovärdigheten i den sökandes berättelse har nämnts eller varit en underförstådd faktor som socialsekreteraren tar hänsyn till i sina bedömningar.

Slutligen i linje med Svenssons (2007: 57ff.) resonemang kan det konstateras att nödbiståndets rationalitet, som präglas av helt individuella bedömningar inom ramen för en otydlig rättslig reglering, saknar förutsättningar för att uppfylla varken kraven på rättvisa, likabehandling eller därmed även rättssäkerhet. Det behöver också påpekas att betoningen av individens agerande och egna ansvar för den uppkomna situationen, som i vissa fall görs, kan

leda till att personer som faktiskt befinner sig i en nödsituation och inte har mat för dagen ändå kan komma att få avslag på matpengar. Detta kan kopplas till en form av bestraffning och historiskt lagd logik, som har sitt ursprung både i den rättsliga regleringen och i de statliga och kommunala riktlinjerna (se kapitel 2). Nödbiståndets bakåtblickande rationalitet kan för vissa individer i samhället leda till att det enda tillvägagångssättet för att lösa sin situation är att hoppa in i en tidsmaskin, för att göra om och göra "rätt".

## Referenslista

Bendz, Anna (2010) *Rättssäkerhet som välfärdspolitiskt ideal: reformer av socialförsäkringens administration från 1955 till 2008*. Göteborg: Centrum för forskning om offentlig sektor (CEFOS)

Bergmark, Åke (2013) Ekonomiskt bistånd - en urholkad stödform. *Socionomen*, (6): 28-37.

Blomberg, Staffan & Dunér, Anna (2015) Biståndshandläggarens yrkesroll och handlingsutrymme inom äldreomsorgen. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & kultur.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Malmö: Liber.

David, Matthew & Sutton, Carole D. (2016) *Samhällsvetenskaplig metod*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Davidsson, Tobias (2015) *Understödetets rationalitet: en genealogisk studie av arbetslinjen under kapitalismen*. Diss. 1. uppl. Malmö: Égalité.

Dellgran, Peter (2015) Människobehandlande professioner. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & kultur.

Eriksson-Zetterquist, Ulla, & Ahrne, Göran (2015) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Fahlberg, Gunnar & Larsson, Monica (2016) *Socialtjänstlagarna*. 14. rev. uppl. Stockholm: Liber.

Fallers, Lloyd (1962) ETHNOLOGY: The Presentation of Self in Everyday Life. Erving Goffman. *American Anthropologist*, 64 (1): 190–191.

FL - förvaltningslag, 2017:900.

Göteborgs Stad (2013) *Gemensamma handläggningsrutiner för ekonomiskt bistånd inom Göteborgs Stad*. Göteborg: Göteborgs Stad.

Hjort, Torbjörn (2012) *Skälig levnadsnivå i Malmö - Om handläggning och bedömning av socialbidragsärenden*. Malmö: Kommissionen för ett socialt hållbart Malmö.

Hydén, Lars-Christer (1996) Att besluta om socialbidrag: Förändringar av beslut och attityder till socialbidrag 1990-1994. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3 (3): 180-194.

Jacobsen, Dag Ingvar (2012) *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Juhila, Kirsi (2003) Creating a 'Bad' Client: Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. I: Christofer Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (red.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley.

Kjellbom, Pia (2009) Rättssäkerhet och flexibilitet i kommunala riktlinjer för ekonomiskt bistånd. *Retfaerd: Nordisk Juridisk Tidskrift*, 32 (4/127): 80–103.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Levin, Claes (2008) "Det sociala arbetets moraliska bas" I: Hans Swärd & Marie-Anne Egerö (red.) *Villkorandets politik: Fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. 1. uppl. Malmö: Égalité.

Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded edition. New York: Russell Sage Foundation.

Livingstone, Nicola (2015) The Hunger Games: Food poverty and politics in the UK. *Capital & Class*, 39 (2): 188–195.

Ponnert, Lina (2007) *Mellan klient och rättssystem: tvångsvård av barn och unga ur socialsekreterares perspektiv*. Diss. Lund : Lunds universitet.

Purdam, Kingsley, Garratt, Elisabeth A. & Esmail, Aneez (2016) Hungry? Food Insecurity, Social Stigma and Embarrassment in the UK. *Sociology*, 50 (6): 1072–1088.

SOSFS 2013:1 *Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd*.

Socialstyrelsen (2013) *Ekonomiskt bistånd - handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2018a) *Frågor och svar om ekonomiskt bistånd - på svenska*.

[[https://www.socialstyrelsen.se/fragorochsvar/ekonomisktbandpasvenska#anchor\\_8](https://www.socialstyrelsen.se/fragorochsvar/ekonomisktbandpasvenska#anchor_8) Hämtat: 2018-10-11].

Socialstyrelsen (2018b) *Ekonomiskt bistånd - för privatpersoner*.

[<https://www.socialstyrelsen.se/hittarattmyndighet/ekonomisktband> Hämtat: 2018-10-11].

SoL – socialtjänstlagen, 2001:453.

Stranz, Hugo (2007) Utrymme för variation - om prövning av socialbidrag. *Rapport i socialt arbete; 119*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

Stranz, Hugo, Karlsson, Patrik & Wiklund, Stefan (2017) “The wide-meshed safety net. Decision-making on social assistance eligibility in Sweden”. *European Journal of Social Work*, 20 (5): 711–723.

Svensson, Gustav (2007) Rättssäker och rättvis biståndsbedömning - är det möjligt? Om legitimiteten i socialsekreterarnas rättsliga beslutsfattande. I: Lotta Vahlne Westerhäll (red.) *Legitimitetsfrågor inom socialrätten*. Stockholm: Norstedts juridik.

Svensson, Gustav (2015) Rättslig reglering av människobehandlande organisationer. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & kultur.

United Nations (2018) *Universal Declaration of Human Rights*.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.



**Offentliga tryck**

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

**Kammarrätterna**

Kammarrätten i Jönköping dom (2017-11-08) i mål nr 1807-17 och 1808-17

Kammarrätten i Göteborg dom (2014-12-22) i mål nr 1335-14

**Högsta förvaltningsdomstolen/Regeringsrätten**

RÅ 1995 ref. 56

Högsta förvaltningsdomstolen (2017-06-14) i mål nr 342-344-16

## Bilaga 1: Informerat samtycke



GÖTEBORGS UNIVERSITET

### Informerat samtycke

17 oktober 2018

Hej!

Vi är två studenter som går sjätte terminen på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Vi skriver nu vårt vetenskapliga arbete (C-uppsats). Syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare i Göteborg förhåller sig till bedömningar av rätten till akut bistånd i form av matpengar. Vår önskan är att få möjlighet att intervjua socialsekreterare som handlägger just ärenden om akuta matpengar. Vi tänker genomföra 5-6 intervjuer. För att kunna få en mångfacetterad bild av fenomenet och för att det ska vara svårare för utomstående att identifiera intervjupersonerna vill vi gärna intervjua 1-2 socialsekreterare per stadsdel i Göteborg. Intervjuerna beräknas ta max 60 minuter och kommer att spelas in med hjälp av ljudupptagning.

Undersökningen kommer att genomföras med utgångspunkt i Vetenskapsrådets forskningsetiska principer:

- Deltagandet bygger på frivillighet och intervjupersonen kan välja att avbryta sitt deltagande eller välja att inte svara på en fråga utan att det medför några konsekvenser.
- Intervjun kommer att spelas in och vi kommer sedan att transkribera den med hjälp av ljudupptagningen. Det insamlade materialet kommer endast att nyttjas i samband med skrivandet av vårt vetenskapliga arbete. Efter godkänd examination kommer inspelning och transkribering att kasseras.
- Intervjupersonernas identitet kommer att behandlas med konfidentialitet, med andra ord kommer vi garantera att ej föra personuppgifter vidare till utomstående och att intervjupersonernas namn kommer att undanröjas i uppsatsen. Trots anonymisering skulle det eventuellt kunna vara praktiskt möjligt att avslöja personens identitet. Vi

kan således inte garantera fullständig anonymitet. Uppsatsen kan eventuellt komma att läsas av undersökningspersonerna eller av anställda på de deltagande socialkontoren.

Vi hoppas att ovanstående låter intressant och att ni kan tänka er att delta i denna undersökning. Har ni några tankar eller funderingar kring studien eller intervjun kan ni nå oss via följande kontaktuppgifter:

Josefine: [josefine.kohn@gmail.com](mailto:josefine.kohn@gmail.com), 0738745917

Gionata: [gionatatumino@gmail.com](mailto:gionatatumino@gmail.com), 0760910646

Med vänliga hälsningar,

*Josefine Köhn och Gionata Tumino*

## Bilaga 2: Intervjuguide

# INTERVJUGUIDE

### **Inledning**

Intervjun som du kommer att delta i kommer att utgöra empiri till en kandidatuppsats inom socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Uppsatsen kommer att fokusera på bedömningar av akut bistånd med fokus på matpengar. Deltagandet är frivilligt och du kan när som helst under eller efter intervjun välja att avbryta eller låta bli att svara på någon fråga du inte känner dig bekväm med att svara på. Intervjun kommer att spelas in och sedan transkriberas. De uttalanden som vi kommer att använda oss av i vår uppsats kommer inte att ange vem du är, vi kommer att dölja din identitet och namnet på din arbetsplats. Däremot kommer vi att nämna att vi har genomfört vår undersökning i Göteborg. Intervjuerna kommer enbart att nyttjas i samband med vårt uppsatsskrivande. Det transkriberade materialet kommer att raderas efter att uppsatsen har blivit godkänd av examinator. Intervjun är tänkt att pågå i max 60 minuter.

Intervjun är uppdelad i tre olika teman med tillhörande frågor som jag kommer att utgå ifrån, vilka kallas "Bedömningsprocessen", "Bedömningsgrunder" samt "Rättssäkerhet".

### ***Bakgrund***

Jag tänker att vi kan börja med att kort prata om dig och ditt yrke. Skulle du vilja berätta lite om ditt arbete, exempelvis vilka arbetsuppgifter du har samt hur länge du har arbetat med bland annat bedömningar av akut bistånd.

### ***Bedömningsprocessen***

Kan du kort beskriva hur ansökningsprocessen vanligtvis ser ut vid ansökningar om akuta matpengar?

Kan du beskriva hur handlägningsprocessen går till?

Vad är det för frågor du brukar ställa till klienten vid en ansökan om akuta matpengar?

Vad kan det vara för situationer där du skulle bedöma att den sökande befinner sig i en nödsituation?

Finns det orsaker till nödsituationen som du skulle bedöma mer godtagbara än andra?

Finns det beslutsunderlag som ni måste ha in för att kunna fatta beslut?

Hur kan biståndet betalas ut?

Finns det några skillnader vad gäller utredningsprocessen av akut bistånd till mat för icke aktuella respektive aktuella klienter inom förvaltningen?

Kan ni ställa någon form av krav på de som ansöker om matpengar, antingen under eller efter besöket?

Finns det några särskilda svårigheter eller utmaningar kopplade till utredningar av akut bistånd i jämförelse med andra ansökningar eller mer generellt?

### ***Bedömningsgrunder***

Vilka faktorer skulle du säga är vanligtvis grundläggande för ditt beslut vid ansökningar om matpengar?

- Hur prioriterar du mellan dessa, dvs. hur väljer du om du måste ställa dem mot varandra, vad är då avgörande för ditt beslut?

Kan de faktorer/element/begrepp som du har nämnt tolkas eller förstås på olika sätt och hur i så fall?

- Vad kan du få för stöd för dina tolkningar?

Vad brukar du göra när du är osäker på hur du ska besluta?

Finns det någon källa eller person du vänder dig till först när sådana situationer uppstår?

Hur styrd är du i ditt arbete av lagar och riktlinjer?

Vad skulle du säga att det finns för förväntningar på individer som ansöker om ekonomisk hjälp och vilken människosyn framträder av de lagar och riktlinjer som du vägleds av i ditt arbete?

Hur upplever du att det är att arbeta med nödprövningar?

Vad ser du för möjligheter och begränsningar med den individuella behovsprövningen och din möjlighet att bedöma inom ramarna för beslutsfattandet?

### ***Rättssäkerhet***

Hur tolkar du begreppet rättssäkerhet?

- Hur skulle du beskriva klientens rättssäkerhet vid en bedömning av akut bistånd?

Hur kan själva bedömningsprocessen påverka individens rättssäkerhet?

Hur tänker du att möjligheten att tolka de olika bedömningsgrunderna och fatta individuella beslut kan påverka den enskildes rättssäkerhet?

Hur vet man som socialsekreterare att man bedömer och fattar beslut rättssäkert för klienten?

### ***Avslutning***

Slutligen, finns det något som jag har missat att fråga som du tänker är viktigt att belysa?