



Gisela Graham är missnöjd med handläggningen av dottern Nandis ärende.

Nandi fick rätt till slut

Nandi Graham i Göteborg hade inte en krona kvar när hon hade betalat mat och hyra för sitt LSS-boende. Men efter omräkning och införande av nytt regelverk i Göteborg får hon nu minst 2 331 kronor för sina personliga levnadsomkostnader.

Empati kunde i förra numret berätta om Nandi Graham, 40, som har schizofreni och bor i ett LSS-boende i Göteborg.

Hennes mamma Gisela Graham har kämpat för att dottern ska få en dräglig ekonomi och har gång på gång via socialsekreterare och tjänstemän i Norra Hisingens stadsdelsförvaltning försökt få klarhet.

- Jag fick aldrig besked och ingen ville prata med mig, säger Gisela Graham som hamnade i en karusell där hon bollades runt utan att förstå beräkningssystemet eller vem som hade ansvaret för att hjälpa dottern.

När hon i höstas kontaktade Empatis redaktion hade dottern bött i sitt LSS-boende på Smörkärnegatan i Göteborg i drygt fyra månader. Nandis lägenhet är på 49 kvadratmeter. Hyran var förra året 7 102 kronor i månaden och inkluderar hennes andel av gemensamhetsytor utanför lägenheten.

På hyresavierna var avdraget 2 573 kronor som angavs som "reducering förbehållsbelopp" och resten 4 529 kronor var det belopp som återstod för Nandi att betala. Utöver hyran betalade hon 2 400 kronor i obligatorisk matkostnad, tillsammans med hyran blev det 6 929 kronor.

Nandis sjukersättning var efter skatt 6 895 kronor. Därmed hade Nandi inte ett öre kvar till sådant som kläder, schampo, fritid eller mediciner.

- Jag fick stötta Nandi med pengar för att hon skulle klara sig. Vi förstod inte vad förbehållsbelopp var och därmed inte heller vad reduceringen betydde, säger Gisela Graham.

Otymligt system

I vår förra artikel kopplade vi in planeringschefen Lars Eriksson vid stadsledningskontoret i Göteborg för att reda ut begreppen. Hans besked var att det så kallade förbehållsbelopp

pet (garanterat belopp för personliga levnadsomkostnader) skulle beräknas efter det att obligatorisk mat och hyra var betalda och att beräkningen för Nandi föreföll felaktig.

Nandis ekonomi havererade på grund av flera problem som sammanföll i tid. Dels handlar det om ett krångligt beräkningssystem som inte ens tjänstemännen förstod sig på. Dels handlar det om att ingen kände ansvar för att ta tag i Nandis situation.

Göteborgs stads system var fram till i år föråldrat och ledde till att personer som Nandi kunde hamna i kläm under en övergångsperiod innan ett nytt system trädde i kraft 2014.

Nandi själv kan på grund av sin funktionsnedsättning inte sköta myndighetskontakter, utan till sin hjälp har hon både sin mamma och ett personligt ombud. Hur kunde det komma sig att socialförvaltningen inte tog tag i hennes ekonomi, trots upprepade larm både från mamman och ombudet?

Svaren finns delvis i handlingarna i Nandis personakt, som hon har begärt ut från socialkontoret. Hon har godkänt att Empati fått ta del av dem.

Vägrade komma till möte

En omfattande mejlkommunikation mellan Nandis personliga ombud och socialsekreteraren bevisar att frågan om Nandis ekonomi var uppe flera gånger under hösten.

Personliga ombudet påtalade redan i september att Nandi inte fick ihop sin ekonomi och att hon var orolig över detta och ombudet skriver vidare "det vore av stor vikt att ses för att titta över denna fråga". Inget resultat.

I ett annat mejl samma månad begärde hon ett möte där Nandi, mamma Gisela, kurator och personliga ombudet själva ska få träffa socialsekreteraren och föreslår två datum.

Men inget möte kom till stånd. Det är visserligen socialsekreteraren som skrivit under besluten om förbehållsbeloppen, men hon poängterade ändå i e-post till Nandis ombud att detta inte var hennes bord. "Oturligt nog står mitt namn som beslutsfattare, det beror på ett administrativt fel" meddelade hon, och fortsatte:

"Jag träffar er gärna om det gäller

andra frågor än ekonomi”.

Men ombudet gav inte upp:

”Det finns ett flertal frågor kring Nandis ekonomi och det uträknade förbehållsbeloppet. För att förstå hur detta ligger till och för att kunna ställa de frågor som finns önskar vi boka in ett möte där N, hennes mor, kuratorn du och jag träffas”, skrev hon.

Socialsekreteraren svarade: ”Ser inte att jag kan komma på ett möte för att prata om förbehållsbelopp då jag med största sannolikhet inte kommer kunna besvara sådana frågor dessvärre. Trevlig helg.”

Det personliga ombudet har avböjt att uttala sig, men Gisela Graham säger att hon flera gånger har försökt få besked från den enhet som sköter beräkningarna men att hon inte fått någon klarhet i varför dottern inte fick några pengar över.

Ingen dokumentation

När Empati började gräva i fallet i november fanns många frågetecken. Varför hade Nandi inte fått det fribe-
lopp som hon enligt regelverket skulle ha för personliga utgifter? Och varför fick Gisela Graham inga besked?

Eftersom socialsekreterarna är skyldiga att löpande dokumentera sin handläggning söker vi svaren i Nandis journal. Där finns emellertid inga anteckningar alls gjorda mellan den 18 juni 2013 och den 15 januari 2014, trots begäran om konkreta åtgärder hela hösten.

När Gisela Graham ringde socialsekreteraren svarade kollegan Bengt-Åke Jonsson, förste socialsekreterare.

- Han sa att jag inte fick tala med Nandis socialsekreterare.

Inte heller Jonsson tog initiativ till att reda ut problemen. Varken han eller ordinarie socialsekreterare nämnde heller möjligheten att söka försörjningsstöd (socialbidrag) i ett akut läge.

Empati var första gången i kontakt med Bengt-Åke Jonsson i november 2013. Då vidhöll han i telefon att beräkningen av Nandis förbehållsbelopp var korrekt.

Men det ska visa sig vara en sanning med modifikation. Den 17 december får Nandi plötsligt en retro-



Gisela Graham kämpar för dottern.

”Han sa att jag inte fick tala med Nandis socialsekreterare.”

aktiv utbetalning från stadsdelen på 7 494 kronor. ”Återbetalning på grund av indraget bostadstillägg” står det på utbetalningsordern.

Så vad hade hänt?

Jo, systemet med förbehållsbelopp byggde på att stadsdelen utgick från att de boende i LSS-boendena också hade statligt bostadstillägg. Men i september 2013 godkände inte längre Försäkringskassan det göteborgska beräkningssystemet och drog in bostadstilläggen med hänvisning till att kommunen redan hade reducerat hyran med sitt förbehållsbelopp (med eller utan reducering) som var angivet på hyresavierna.

Nandi utan pengar

När Försäkringskassan ändrade sina spelregler satte Göteborgs stadsledning igång en utredning som ledde till ett nytt system från 1 januari 2014. Men under den mellanliggande perioden september-december stod Nandi utan pengar när hyran var betald.

- Nandi är orolig för att hon inte

ska kunna bo kvar. Det har varit fruktansvärt att inte få några besked någonstans, det har verkat som att ingen visste, säger Gisela Graham.

Saknad blankett

I januari 2014 sade Bengt-Åke Jonsson till Empati att en anledning till de uteblivna pengarna var att Nandi hade fått hemskickat en blankett i oktober, där hon på nytt skulle fylla in sina inkomster. Detta för att en ny beräkning av förbehållsbeloppet skulle göras.

Av olika skäl skickades denna blankett inte in, bland annat på grund av att mamman Gisela var inlagd på sjukhus. Blanketten fanns under tiden hos en jurist som Gisela hade anlitat för att få hjälp, och som inte hade satt sig in i ärendet.

- Jag förstod inte att blanketten var så viktig, eftersom vi hade skickat in en sådan när Nandi flyttade in, och hennes inkomster hade inte ändrats, säger Gisela Graham.

Först i december, efter Empatis förra artikel, gick en ny blankett ut och det var då den retroaktiva utbetalningen gjordes.

Trots att Nandi till slut ser ut att kunna bo kvar är Gisela Graham mycket kritisk till hanteringen.

- Jag hade så länge försökt få kontakt med ansvariga personer men bollades bara runt utan att få besked. Det var först när Empati började gräva i det här som det började hända något.

I år har Nandi Graham fått ett schablonbelopp för personliga kostnader på 5 236 kronor varje månad. När matavgiften i boendet är betald återstår 2 836 kronor, i stället för 0 kronor.

Därtill kommer möjligheten att Nandi Graham kan vara berättigad till statligt bostadstillägg.

Nu fortsätter striden om hyressättningen i gruppboendet, som vi också kunde berätta om i förra numret. I Nandis lägenhet råder matlagingsförbud till följd av ventilationsproblem i fastigheten. Därmed är lägenheten inte fullvärdig enligt lagstiftningen. Men hon betalar full hyra, och hur tjänstemännen ser på det redovisar vi i artikeln på nästa sida. >>>

Text och foto:
Marianne Hühne von Seth

Stadsdelen svarar på kritiken: ”Vi har sett över våra rutiner”

Många tjänstemän i Norra Hisingens stadsdel har haft kontakt med Gisela Graham. Här förklarar några av dem sin syn på karusellen kring Nandis förbehållsbelopp och hyra.

Empati har träffat områdeschefen Gun Olsson, enhetschefen Anette Månsson och förste socialsekreteraren Bengt-Åke Jonsson på Norra Hisingens stadsdelskontor i Göteborg. Nandis socialsekreterare är däremot inte med utan hon företräds av Bengt-Åke Jonsson.

Alla tre anser att handläggningen har följt gängse regler. Att Gisela Graham har fått oklara eller inga besked beror på att socialförvaltningen anser att man inte vetat om dottern ville bli företrädd av mamman.

- När samtal kommer från anhöriga är det viktigt att veta om den som ringer är god man eller har fullmakt att ringa, säger Gun Olsson.

Det finns ingenting i Nandi Grahms personakt som tyder på att Nandi skulle ha motsatt sig att mamman hjälper henne. Inte heller i Göteborgs stads anvisningar till stadsdelarna står att anhöriga måste ha fullmakt för att få hjälpa till med myndighetskontakter.

Ingen fullmakt

Bengt Åke-Jonsson säger att han har frågat Gisela Graham om hon har fullmakt från dottern och fått nekande svar. Varken han eller ordinarie socialsekreterare har bett Gisela ordna en fullmakt. Han kan inte svara på varför han inte gjort det, eller om Gisela Graham har förstått att förvaltningen vill ha en fullmakt.

Göteborg har en tydlig regel att den funktionshindrade ska ha kontakt med en enda socialsekreterare, som ska

hålla i hela ärendet. Åtminstone fem tjänstemän har varit inblandade eller refererats till när Gisela Graham hade frågor utan att det blev klarhet.

Var det rätt?

- Vi har ambitionen att följa den principen, men det är inte alltid så lätt i praktiken. De som sköter uträkningar och fakturering sitter i ett helt annat hus och därför måste de svara på frågor som rör deras arbete, säger Bengt-Åke Jonsson.

I artikeln här intill framgår att det personliga ombudet två gånger föreslagit möten med Nandis social-



Bengt-Åke Jonsson, förste socialsekreterare i Norra Hisingens stadsdel.

sekreterare, när Nandis ekonomi blev allt mer prekär. Ena gången föreslog ombudet att även Nandi och mamman skulle vara med. Socialsekreteraren nekade med motiveringen att hon inte kan något om förbehållsbelopp. I stället hänvisades ombudet till avgiftshandläggaren.

Empati har skriftligen frågat varför inte socialsekreteraren då ordnade ett möte där tjänstemännen som sköter uträkningarna också var med. Denna fråga har vi inte fått svar på.

Bengt-Åke Jonsson bekräftar att varken han eller Nandis socialsekreterare har informerat Nandi om möjligheten att söka försörjningsstöd (socialbidrag) och kan inte säga varför det inte gjorts.

Stadsdelen menar att huvudanledningen till att Nandi under hösten blev utan pengar är att hon inte skickade in en ny blankett med sina inkomstuppgifter i tid.

- Men visst hade vi kunnat påminna och följa upp det bättre. Vi har brustit i kommunikationen och har nu sett över våra rutiner, säger Gun Olsson.

I samband med kartläggningen av hyror och förbehållsbelopp har Gisela Graham väckt frågan om hyran. Nandis lägenhet har matlagingsförbud till följd av ventilationsproblem och är då inte fullvärdig i lagens mening.

Gun Olsson säger att hon aldrig hört talas om detta och lovar återkomma. Fyra veckor senare bekräftar hon i sak men menar att eftersom boendet är tillfälligt i inväntan på att ett nybygge ska bli klart har frågan om hyresnedsättning inte varit aktuell. ”Tillfälligt” betyder för Nandi en period på 1,5 år.

Gun Olsson hänvisar till hyresförhandlaren, Susanne Ramshage vid Lokalförvaltningen. Hon svarar:

”Smörkärnegatan är en fullvärdig gruppbostad med särskild service. Hyran är bruksvärdeshyra som har förhandlats med Hyresgästföreningen”.

När Empati ifrågasätter den bedömningen skriver Susanne Ramshage:

”Till dags datum har dock ingen felanmälan inkommit till vår serviceavdelning i ärendet och därför kan inte heller en hyresnedsättning bli aktuell.”

Vem som ska göra felanmälan är oklart. Enligt Gun Olsson är det chefen för boendet och denna person fick redan i slutet av förra året information från Gisela Graham om problemet.

Detta bekräftas av Ramshage men någon felanmälan har inte inkommit till lokalförvaltningen.

Nyligen träffades Hyresgästföreningen, Susanne Ramshage och Gisela Graham för att bringa reda i hyresfrågan.

Text och foto:
Marianne Hühne von Seth

Ingen granskning av stadsdelarnas arbete

Många kan känna igen maktlösheten som Gisela Gramh upplevt som anhörig till en person med schizofreni.

Empati träffar planeringsledare Lars Eriksson vid stadsledningskontoret i Göteborg för att reda ut vad man som medborgare kan göra om man är missnöjd med hur kommunen eller en stadsdel hanterar ett ärende.

- Är man missnöjd med handläggningen ska man vända sig till socialsekreterarens chef. Vill man klaga vidare är det Inspektionen för vård och omsorg, IVO, tillsynsmyndighet över socialtjänsten, säger Lars Eriksson.



Lars Eriksson är planeringsledare vid stadsledningskontoret och informerar stadsdelarna om deras ansvar.



Han säger att stadsledningskontoret i viss mån ansvarar för det som sker i stadsdelarna men aldrig vad gäller ett enskilt ärende. Stadsdelarna handlägger självständigt vissa frågor, som exempelvis bistånd och insatser till funktionshindrade.

- På generell nivå ska vi däremot informera om riktlinjer och följa upp om saker och ting brister.

Göteborgs kommunfullmäktige har beslutat om ett regelverk som stadsdelarna ska följa i sin myndighetsutövning. Där finns åtminstone två regler som Norra Hisingens stadsdel till synes inte har följt.

Den första är att den som har funktionsnedsättning ska möta **en enda** socialsekreterare, som ska hålla i alla

insatser runt den enskilde. ”gällande personens hela behov av stöd utifrån funktionsnedsättningen”.

Den andra regeln är att om en person med funktionsnedsättning vill ha en anhörig som hjälp vid myndighetskontakter är det helt i sin ordning.

Göteborgs Stad har ingen kvalitetskontroll där man mäter hur stadsdelarna hanterar myndighetsutövningen. Tidigare fanns brukarenkäter, men dessa har mer handlat om insatserna än om myndighetsutövningen, enligt Lars Eriksson.

Han säger att han är medveten om att det har varit krångel kring beräkningen av förbehållsbelopp ute i stadsdelarna i samband med att Försäkringskassan ändrade sina regler för beräkning av statligt bostadstillägg.

- Men enligt de regler som fanns skulle förbehållsbeloppet gå in och kompensera de berörda för det bostadstillägg som Försäkringskassan inte betalat ut.

En annan regel i systemet gäller kravet på dokumentation. I Nandis fall har socialsekreteraren inte gjort en enda anteckning på sju månader, trots

att hela hösten var fylld av kontakter och påstötningar gällande Nandis ekonomi, hyra och förbehållsbelopp.

- I princip ska allt viktigt dokumenteras, om än inte vartenda enskilt telefonsamtal säger Lars Eriksson.

När ord står mot ord om vad som är sagt i telefon eller vilka telefonkontakter som funnits kan det vara bra att kommunicera skriftligt, gärna med e-post, tycker Lars Eriksson. E-post är en allmän handling, precis som vanlig inkommande post, och den ska diarieföras om den utgör någon form av ärende som ska handläggas.

- Dessutom ska tjänstemännen svara på e-post, precis som på vanliga brev, inom rimlig tid.

När det gäller sakfrågan, det vill säga krånglet kring de tidigare förbehållsbeloppen säger han:

- Jag har täta kontakter med stadsdelarna vad gäller den besvärliga period som nu löper, innan allt är på plats vad gäller förändringen från förbehållsbelopp till garantibelopp.