

Publicerad: 25-03-2021

Sanna Roos, utredare, tel. +358 (0)18 25 489

De särskilt utsatta och utkomststödet i kommunerna på Åland

Sammanfattning

Tidigare resultat om ekonomisk utsatthet på Åland har indikerat att de potentiella klienternas benägenhet att utnyttja utkomststödet är särskilt lågt i ett småskaligt samhälle¹. I den här undersökningen har vi haft fokus på kvalitativa frågor som de tillgängliga statistiska indikatorerna har svårt att besvara (se frågorna i *Bilaga 1*). Totalt 18 personer verksamma inom socialvården och vid hjälpande organisationer på Åland intervjuades för den här undersökningen.

Klienternas profil och utkomststöd enligt representanterna för socialvården

Trots att både kvinnor och män finns bland mottagarna av utkomststöd är ensamstående män i arbetsför ålder en överrepresenterad profil. Många stödmottagare är ensamboende, men även familjer kan behöva utkomststöd på grund av omfattande boendekostnader eller sjukskrivningar. Arbetslöshet kombinerat med låg utbildningsnivå är relativt vanligt förekommande bland klienternas profiler. I synnerhet klienter som har hälso- eller beroendeproblematik kan ha svårt att få hjälp via andra stödformer än utkomststöd eftersom full arbetsförmåga ofta är en förutsättning för stödformerna. Förmögenhetsfrågorna är sällan aktuella i samband med ansökan om utkomststöd. Coronapandemin har haft relativt små effekter på klienternas profil i allmänhet. Ett tilläggsstöd som beviljades arbetslösa och permitterade som inte var anslutna till a-kassa sommaren 2020 ledde enligt representanterna för socialvården till att i synnerhet antalet ensamboende som mottagare av utkomststöd minskade i flera kommuner.

Att uppskatta andelen kortvariga, långvariga och återkommande mottagare av utkomststöd är svårt för representanterna inom socialvården, men de flesta klienterna inom utkomststödet uppskattas vara kortvariga stödmottagare. Den främsta orsaken till långvarigt behov av utkomststöd är svårigheten att ta sig in på

¹ ÅSUB Rapport 2018:6, s. 26.

den öppna arbetsmarknaden. Klienten har ofta hunnit få stora skulder som inte beaktas vid beviljandet av stödet och i små samhällen kan det dessutom vara stigmatiserande att ansöka om utkomststöd. Representanterna för socialvården är eniga om att det är viktigt med förebyggande insatser och tillgänglig information om rätten till utkomststöd.

Långvariga mottagare av utkomststöd behöver ofta andra åtgärder än utkomststöd för att komma ur sin situation, exempelvis hjälp med hälsorelaterade problem. Ökat samarbete kring klienten efterlyses och stödet från andra hjälpande organisationer anses vara viktigt. Multiprofessionellt samarbete förväntas bli enklare och mindre "spretigt"² inom nybildade Kommunernas socialtjänst k.f., KST. De klienter som endast får utkomststöd kan exempelvis vara unga under 25 år eller personer som förlorat sin rätt till arbetslöshetsförmån på grund av att de uteblivit från avtalade möten vid Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet, AMS eller liknande.

Representanterna för socialvården berättar om ansökningsprocessen

Representanterna för socialvården upplever att ansökningsprocessen för utkomststöd är relativt flexibel och snabb sett ur klientens perspektiv. Klienten kan dock ha svårt att greppa vad stödet ska gå till eller varför kommunen inte betalar direkt exempelvis till hyresvärderna. För att undvika otydligheter och missförstånd är det viktigt med fysiska möten som möjliggör muntlig och skriftlig information direkt till klienten. Gemensamma träffar brukar i allmänhet motivera och uppmuntra klienten att ta tag i sin situation. Att fylla i den första ansökan kan upplevas av klienterna som "uttömmande" då de behöver redogöra för livssituationen relativt detaljerat. Det kan finnas ett mörkertal av potentiella klienter som inte ansöker om utkomststöd, bland annat unga "hemmasittare" som får stöd av anhöriga. Eftersom de äldre kan sakna kunskap om utkomststöd bör möjligheten till utkomststöd uppmärksammas till exempel i samband med information om klientavgifterna.

Ur kommunens perspektiv är ansökningsprocessen lyckad om klienten får snabbt hjälp i sin situation. Väntetiderna för utkomststöd är i dagsläget minimala. En lyckad ansökningsprocess skapar förtroende och möjliggör att personalen inom socialvården får insyn i och kan hjälpa med problematiken bakom klientens livssituation. Grunddelen i utkomststödet täcker nödvändigtvis inte alla kostnader som klienten har och att klienten vågar kontakta andra samhällsaktörer för ytterligare stöd kan enligt representanterna för socialvården visa på en lyckad hjälpprocess. Information om utkomststöd finns på kommuners webbsidor eller går "från mun till mun". Viktiga källor för information är kanslistor, receptionister och kuratorer. Viss osäkerhet finns bland representanterna om invånarna verkligen nås av informationen om utkomststöd. I samband med ansökningsprocessen kan personalen även hjälpa till med att skriva ut klientens dokument. En kompletteringsbegäran görs, om klienten till exempel inte har lämnat in

² Citattecken används för att återge enskilda uttryck och ordval från intervjuerna.

kontoutdrag för alla månader och/eller från alla konton.

I enskilda fall upplever representanterna att kommunpolitikerna har bristande kunskap om eller förståelse för de relativt stränga kriterierna och små belopp som utkomststödet handlar om. Bland invånarna saknas kunskap om att stödet är noga reglerat i lag. Även ÅHS, AMS och liknande aktörer behöver enligt representanterna ha tydlig information om utkomststödet för att informera möjliga klienter. Personalresursen för vuxensocialarbete (vid tidpunkten för intervjuerna) är flexibel och "rörlig" i vissa kommuner, medan det i andra kommuner enligt enskilda representanter finns otillräckliga tidsresurser. Restriktionerna under coronapandemin har försvårat fysiska möten med klienterna.

Kommunens vuxensociala arbete enligt representanterna för socialvården

Enligt representanterna för socialvården kommer det att finnas mycket kvar av kommunernas ansvar inom det sociala området även efter att KST inlett sin verksamhet. Förebyggande arbete bland nyinflyttade i kommunen kan fortsättningsvis skötas exempelvis av kommunens inflyttningsteam³. Enligt representanterna är det viktigt att även kunna erbjuda arbete, meddiskurser och andra sociala aktiviteter som kan förebygga sociala problem. Det finns viss oro inom socialvården om eventuella organisatoriska ridåer mellan exempelvis äldreomsorgen som hör till kommuners ansvar och KST. Det upplevs även viss osäkerhet bland representanterna för socialvården om vilka resurser KST kommer att ha att ta emot klienter. Servicen förväntas dock bli mer likvärdig och rättvis vid KST med goda möjligheter till samarbete. De tjänster som enligt representanterna i fortsättningen erbjuds i kommunen är bland annat förebyggande insatser som kan anses bestå av ekonomiska stödformer för barns fritidssysselsättning eller bidrag till skolböcker, elevers busskort och liknande⁴. För dem som inte har svenska som modersmål kan tolkservice enligt vissa representanter spela en viktig roll vid förebyggandet av sociala problem. I regel finns ingen uppsökande verksamhet i kommunerna men i små kommuner kan exempelvis personal inom hälsovården ge tips om att personer vid behov kan ta kontakt med socialvården. Socialvården har vissa möjligheter till hembesök.

Det finns både svagheter och styrkor i kommuners vuxensociala arbete. Tystnadsplikten kan ibland försvåra samarbetet mellan olika instanser och när det gäller den mentala ohälsan upplever några representanter att det saknas en "verktygskalett". Det kunde vara fördelaktigt för klienten att minska antalet kontaktpersoner i olika instanser och endast ha en och samma kontakt. Individuell service med "service design" som utgår från kunden vore önskvärd. Även ett härbärge kunde tillfälligt hjälpa klienter som har svårt att hitta boende. En styrka

³ Kommunerna ska beakta integrationsaspekten i de tjänster som de producerar, bland annat skola. Se även www.kst.ax/klienter/integration.

⁴ Förebyggande insatser kan anses sammanfatta alla de åtgärder som på ett eller annat sätt förebygger ohälsa och främjar hälsa. Om arbetet i kommunerna för förebyggande av psykisk ohälsa finns i den nya landskapslagen om socialvård (LL 2020:12 25 §) som trädde i kraft den 1.1.2021.

som nämns i små kommuner är transparens⁵. I små kommuner har dessutom samma tjänstemän skött helheten inom det sociala. Förebyggande arbete borde inledas redan i grundskolan och kunde bland annat handla om undervisning i hushållsekonomi och missbruksproblematik. Unga behöver bättre förståelse för samhällets system och bättre färdigheter för att hantera vardagen. Representanterna för socialvården skulle även gärna se en funktion, till exempel en vuxenlots, som arbetar förebyggande och uppsökande inom vuxensocialt arbete.

Vad finns det för andra utvecklingsbehov kring utkomststödet?

Andra utvecklingsbehov som representanterna för socialvården lyfter fram handlar bland annat om normerna för utkomststödet som behöver vara rättvisa och jämlika mellan olika regioner på Åland. Eftersom matkostnader är normerade för hela Åland kan man till exempel i skärgården uppleva att grunddelen inte nödvändigtvis har ett jämligt utfall för klienter i skärgården och mottagare av utkomststöd exempelvis i Mariehamn. Representanterna för socialvården i skärgården lyfter fram utmaningar som avståndet medför när klienten ska ta sig till bland annat psykiatrin, AMS eller KST. För kunderna i periferin är det viktigt med tillgänglighet och jämlika möjligheter till lagstadgad service.

Representanterna för hjälpande organisationer (Mariehamns församling, Matbanken och Klubbhuset Pelaren) konstaterar att trots att klienten bör ha en aktiv roll i hjälpsökande och ett ansvar för sin livssituation har inte alla förmågan till det, eftersom de utsatta mår dåligt och därmed kan sakna initiativförmåga. Att ha en helhetsbild av individens situation är enligt representanterna centralt för hjälpinstanter, myndigheter och övriga aktörer som arbetar med mottagare av utkomststöd. Likt socialvården anser representanterna för hjälpande organisationer att tystnadsplikten kan försvåra samarbetet mellan myndigheter.

Representanterna för hjälpande organisationer upplever att klienten ofta skickas mellan Folkpensionsanstalten (FPA), AMS och socialvården, vilket gör att processerna kan bli tidskrävande och leda till accelererad ekonomisk utsatthet. Kriterier som är svåra att förstå och en ansökningsprocess som upplevs krånglig ökar risken att den ekonomiskt utsatta låter bli att ansöka om utkomststöd. Om ansökan behöver kompletteras i efterhand dröjer beslutet. Vissa klienter har enligt representanterna för hjälpande organisationer även upplevt att de blivit dåligt bemötta inom socialvården. Personerna har upplevt att de blivit ifrågasatta av personalen eller att processen i sin helhet varit "förnedrande" med krav på att uppvisa sin ekonomi på en detaljnivå. Ett avslag på ansökan om utkomststöd kan vara nedslående för individen och det är av stor vikt att myndigheterna undviker situationer där en upplevelse av en misslyckad ansökningsprocess uppstår till exempel på grund av otydlig information.

⁵ Transparens hänvisar bland annat till medborgarnas möjlighet att lätt kunna komma i kontakt med kommunens tjänstepersoner.

Undersökningens bakgrund

ÅSUB (Ålands statistik- och utredningsbyrå) har på uppdrag av Ålands landskapsregering utfört en utredning om ekonomisk utsatthet på Åland med fokus på utkomststöd. Undersökningens huvudsyfte är att göra en kvalitativ kartläggning av aspekter som de tillgängliga statistiska indikatorerna har svårt att beskriva. Enligt ÅSUB:s undersökning *Ekonomisk utsatthet och social trygghet 2016*⁶ löpte ensamstående med två barn störst risk att falla under fattigdomsgränsen räknad på nettointkomst före skattefria bidrag (nästan 60 %). Även vart fjärde ensamhushåll låg under gränsen. Äldre kvinnor hamnar i större utsträckning under fattigdomsgränsen än män. Generellt sett hade dock andelen ekonomiskt utsatta ökat i åldersklasserna under 60 år jämfört med föregående undersökning. Den yngsta åldersgruppen bland männen (under 30 år) har fått se sin position försämrast mest. Men vad karaktäriserar de utsattas profil?⁷ Hur upplever socialarbetarna klienternas situation? Vilken bakgrund har klienterna? Finns det dolda behov av ekonomiskt stöd och förebyggande vuxensocialt arbete som dagens system inte fångar upp? Kan det finnas personer som låter bli att söka utkomststöd trots att de skulle vara berättigade till det? Hur har coronapandemin påverkat socialvårdens arbete, klientunderlag och behov? Vilka andra eventuella hjälpinstanser eller hjälpande organisationer är viktiga för mottagare av utkomststöd?

För att svara på frågorna genomfördes en intervjuundersökning bland kommunala socialarbetare under tidsperioden december 2020 till januari 2021. Utformningen av intervjufrågorna skedde i samverkan med uppdragsgivaren (se frågorna i *Bilaga 1*). Totalt 13 av de 16 kommunerna på Åland var representerade i undersökningen. De tolv socialarbetare som intervjuades bedömdes av kommunerna ha den bästa kunskapen och erfarenheten om utkomststödet⁸. I texten refererar vi sammanfattningsvis till dessa personer som *representanter för socialvården på Åland*. I samband med undersökningen intervjuades även personer med kunskap om ekonomisk utsatthet och utkomststöd verksamma inom Mariehamns församling, Matbanken och klubbhuset Pelaren under februari 2021. Totalt sex *representanter för hjälpande organisationer* delade med sig av sina observationer kring och erfarenheter av ekonomisk utsatthet⁹. I de delar av texten som hänvisar till både representanterna för socialvården och representanterna för hjälpande organisationer används ett sammanfattande begrepp *de intervjuade*. Listan över och tidpunkterna för intervjuerna återges i referenslistan i slutet av rapporten.

Ett centralt kännetecken för en kvalitativ undersökning är insamling och tolkning av icke-numerisk data¹⁰. I en kvalitativ intervjuundersökning ligger fokus primärt på observationer som förmedlas under intervjuerna i form av upplevelser, tankar, åsikter eller erfarenheter. Dessa observationer kan inte rangordnas numeriskt utan

⁶ ÅSUB Rapport 2018:6.

⁷ ÅSUB Rapport 2018:6, s. 13.

⁸ De intervjuade var yrkesverksamma inom socialvården som socialarbetare/socialhandledare (fyra personer), som socialsekreterare (fem personer) och som chefer inom socialvården (tre personer).

⁹ I gruppen ingår både anställda (två personer) och medlemmar (fyra personer) inom organisationerna.

¹⁰ Om kvalitativa undersökningsmetoder, se Ely, 1993.

behöver betraktas utifrån sitt innehåll och i sin kontext. Även en enskild observation kan därmed på ett värdefullt sätt belysa och ge viktig kunskap om den studerade problematiken. Numerisk data som presenteras i den här undersökningen används som kompletterande bakgrundsinformation för läsaren.

Uttryck som *många*, *flera*, *enskilda* och *vissa* används för att informera om omfattningen av observationer eller erfarenheter som de intervjuade berättar om¹¹. Målsättningen för en kvalitativ undersökning är att händelser och upplevelser betraktas i sina sammanhang och det är därmed viktigt att målgruppen för undersökningen ges möjlighet att tala för sig själva samt att deras perspektiv framgår i presentationen av materialet¹². Subjektiva upplevelser och helhetsperspektiv ges utrymme i presentationen. Intervjumaterialet presenteras i den här rapporten tematiskt för att återge frågeställningarna utifrån sitt sammanhang.

Den juridiska grunden för utkomststödet på Åland är lag om utkomststöd (1997/1412) som tillämpas med stöd av landskapslagen (1998:66) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om utkomststöd. Utkomststöd kan beviljas enskilda personer eller familjer när inkomsterna och tillgångarna inte räcker för de nödvändiga dagliga utgifterna. Ansökan om utkomststöd görs för en månad i taget. Utkomststödet är ett stöd som beviljas i sista hand, vilket betyder att klienterna vanligtvis beviljats andra stödformer tidigare. Primära förmåner är till exempel arbetslöshetsförmåner, bostadsbidrag, pensioner, studiestöd, föräldradagpenningar, sjukdagpenning, hemvårdsstöd och underhållsstöd.¹³ I det närmaste alla disponibla inkomster och tillgångar som familjen har påverkar utkomststödet belopp. Även sociala förmåner räknas som inkomster¹⁴.

Det *grundläggande* utkomststödet består av en grunddel och bidrag för vissa andra utgifter som inte täcks av grunddelen. Då grundläggande utkomststöd beviljas beaktas med andra ord utgifter som täcks med en grunddel samt övriga grundutgifter så som bestäms i lag. Ett fast belopp avsett att täcka utgifter för mat och kläder, kollektivtrafik, telefonräkning och liknande är lagstadgat och uppgår till 522 euro per månad för ensamboende eller ensamförsörjare (1.2.2021). Det *kompletterande* utkomststödet kan beviljas för utgifter som uppstår till följd av barnsomsorg eller särskilda behov. Det *förebyggande* utkomststödet beviljas endast i undantagsfall för särskilda åtgärder som aktivering, för att trygga boendet och för att minska svårigheter vid överskuldssättning eller liknande.¹⁵

Då hanteringen av utkomststödet direkt berör de hushåll som är ekonomiskt mest utsatta är det viktigt att det finns samlad kunskap om de behov som är centrala.

¹¹ Uttrycket "många" eller "de flesta" används för att referera till ett stort antal av fall eller personer, "flera" till mer än ett fall eller en person, "enskild" till enstaka fall/person och "vissa" till bestämda eller särskilda fall/personer. (Källa: www.isof.se/)

¹² Citattecken används för att återge enskilda uttryck och ordval från intervjuerna.

¹³ Uppgifter om bl.a. FPA:s bostadsbidrag finns på www.kela.fi/web/sv.

¹⁴ För undantag i sociala förmåner, se Landskapslag om tillämpning i landskapet Åland av lagen om utkomststöd (LL 1998:66).

¹⁵ Detaljerade uppgifter om utkomststöd finns på www.kst.ax/klienter/utkomststod.

Coronapandemin har sedan våren 2020 ytterligare försvårat läget för många hushåll på Åland. Sedan den 1 januari 2021 finns det endast ett socialvårdsområde på Åland. Kommunernas socialtjänst k.f. (KST) ansvarar för den åländska socialvården bland annat när det gäller utkomststødet, handikappservicen och missbrukarvården. Barnomsorg som bedrivs under kommunal ledning och som tidigare ingick i socialvården ingår sedan den 1 januari 2021 i utbildningsverksamheten¹⁶. Även ansvaret för äldreomsorgen ligger fortsättningsvis hos kommunerna.

Intervjuerna med representanterna för socialvården på Åland genomfördes huvudsakligen i december 2020¹⁷. Tidpunkten var känslig då verksamheten inom socialvården omorganiserades och de kommunala socialarbetarna upplevde i vissa fall osäkerhet bland annat gällande den egna arbetssituationen. Med tanke på tidpunkten och småskaligheten på Åland uttryckte de flesta som blev intervjuade för den här undersökningen ett tydligt önskemål om att varken enskilda personer eller kommuner ska gå att identifiera i den slutliga rapporten. Intervjumaterialet har därför slagits ihop för de som i den här undersökningen representerar socialvården på Åland och de som representerar hjälpande organisationer. Mer specificerade perspektiv används endast om det är nödvändigt för förståelsen kring problematiken som berör de ekonomiskt utsatta på Åland. För att förmedla materialet så autentiskt som möjligt innehåller den löpande texten uttryck och ordval som användes av de intervjuade. På så vis kan de intervjuades upplevelser förmedlas så korrekt som möjligt samtidigt som vi undviker att peka ut enskilda kommentarer eller personer i materialet¹⁸. I de delar av rapporten där annat än intervjumaterial har använts, har källan markerats med hjälp av en fotnot. Slutligen har uppgiftslämnarna även getts möjligheten att läsa igenom och kommentera rapporten innan den publicerades. ÅSUB tackar alla som deltog i intervjuerna och bidrog med värdefull kunskap om ekonomisk utsatthet på Åland.

¹⁶ LL 2020:32.

¹⁷ Den sista intervjun med representanterna för socialvården genomfördes den 7.1.2021.

¹⁸ Se mera i Fly, 1993.

Klienterna inom socialvården

Representanterna för socialvården diskuterade och identifierade vissa riskfaktorer bland mottagare av utkomststöd på Åland.

Kön: Trots att både kvinnor och män finns bland mottagarna av utkomststöd, är ensamstående män enligt representanterna för socialvården en överrepresenterad profil. Även medelålders kvinnor som lider av utbrändhet eller ”diffus” värk nämns av flera representanter som stödmottagare.

Ålder: Mottagarna av utkomststöd är enligt representanterna vanligtvis i arbetsför ålder men detta varierar något mellan kommunerna. Bland annat i skärgården kan arbetssökande i medelåldern vara underrepresenterade bland klienterna, eftersom dessa ofta flyttar från kommunen vid arbetslöshet. Yngre ensamboende är en vanlig profil i Mariehamn, medan dessa klienter är färre i kommuner som inte har bostadsmöjligheter för unga. Enligt representanterna för socialvården saknar mottagare av utkomststöd som är yngre än 25 år ofta en slutförd utbildning på gymnasienivå och kan ha olika funktionsnedsättningar eller diagnoser. Dessa unga klienter kan enligt flera representanter bli relativt länge kvar som socialvårdens klienter. Vad gäller de äldsta mottagare av utkomststöd kan ekonomisk utsatthet ha uppstått om personen exempelvis valt att gå tidigt i pension men besparingarna tagit slut och klientens pension från Folkpensionsanstalten (FPA) inte räcker till i vardagen.

Civilstånd: Enligt representanterna för socialvården är många mottagare av utkomststöd ensamboende. I flera kommuner finns även familjer bestående av ensamstående mammor eller stora familjer med utländsk härkomst bland klienterna. Bland familjer kan behovet av utkomststöd uppstå som en följd av omfattande boendekostnader eller sjukskrivningar.

Utbildningsnivå: Representanterna för socialvården upplever att utkomststödstagarna ofta har låg utbildningsnivå eller att de saknar yrkesutbildning. Detta leder i sin tur till arbetslöshet som kan bli långvarig.

Arbetslöshet/möjligheter till arbete: Arbetslöshet är en vanlig bakomliggande faktor bland klienter inom utkomststöd. I synnerhet klienter som har hälso- eller beroendeproblematik kan enligt representanterna för socialvården ha svårt att få hjälp via andra stödformer än utkomststöd eftersom full arbetsförmåga ofta är en förutsättning för stödformerna¹⁹. Registrerade arbetssökande vid Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet (AMS) har rätt till arbetslöshetsunderstöd endast om de är arbetsförmögna och söker heltidsarbete²⁰. FPA beviljar (partiell) sjukdagpenning, rehabiliteringsstöd och sjukpension endast om arbetsförmåga har konstaterats genom en utredning och enligt den allmänna

¹⁹ Observera att personer med hälsoproblem kan vara berättigade till stödformer som exempelvis vårdbidrag (se www.fpa.fi) eller högkostnadsskydd (se www.ahs.ax/patienter/patientavgifter).

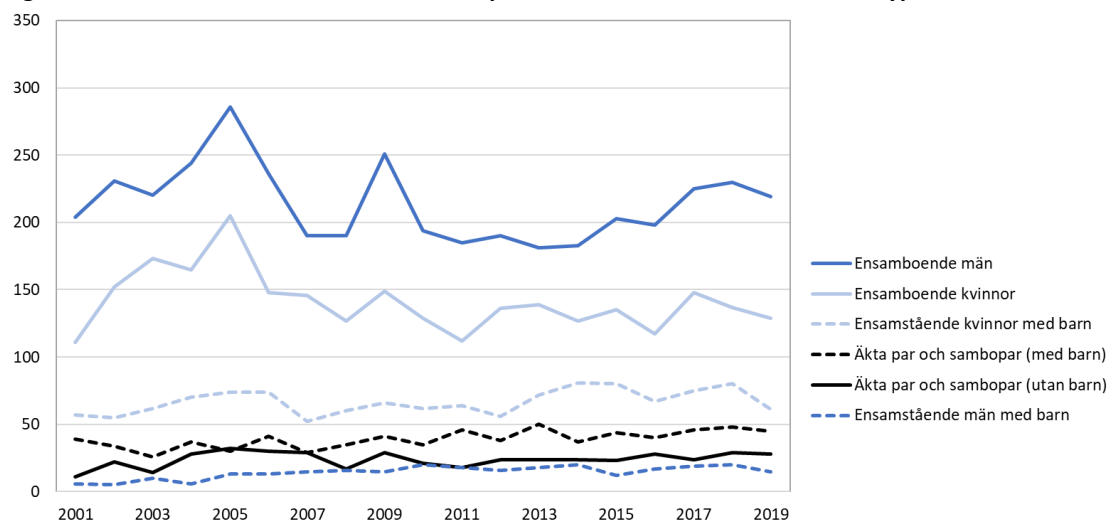
²⁰ För mer information, se www.ams.ax.

informationen från FPA:s webbplats kan utbetalningen av bland annat rehabiliteringsstöd eller sjukpension börja ungefär ett år efter insjuknandet²¹. Stödformer som bland annat sysselsättningsfrämjande åtgärder kan vara ineffektiva och leder relativt sällan till en varaktig lösning för klienten. Några representanter lyfter fram att till exempel kvotflyktingar behöver skraddarsydda lösningar. Det finns erfarenheter bland representanterna av att kvotflyktingar ofta flyttar från Åland, eftersom det inte finns välfungerande lösningar för dem på den åländska arbetsmarknaden. En socialarbetare vid AMS kunde dessutom vara en fördel ur klientperspektivet. Motsvarande lösningar finns enligt representanterna bland annat i Sverige. Enligt representanterna för socialvården kvarstår klienten i värsta fall vid AMS och inom socialvården ända till sin pension.

Hälsa: Representanterna för socialvården understryker att hälsoproblem ofta är "en trigger" som leder till att klienten behöver utkomststöd. Klienterna lider relativt ofta av psykisk ohälsa kombinerat med arbetslöshet eller befinner sig i en krissituation till exempel på grund av sviktande fysisk hälsa. Många klienter, exempelvis unga långtidssjuka, kan enligt representanterna för socialvården ha neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Vissa representanter för socialvården upplever att unga män ofta har (psykiatrisk) diagnos medan unga kvinnor lider av psykisk ohälsa som kan vara antingen varaktig eller övergående²². Att socialvårdens klienter har flera bakomliggande riskfaktorer är enligt representanterna för socialvården relativt vanligt.

Figur 1 visar antalet hushåll som fått utkomststöd på Åland under 2001–2019.

Figur 1. Antal hushåll som fått utkomststöd på Åland 2001–2019, efter hushållstyp



Källa: THL, ÅSUB

²¹ För mer information, se www.fpa.fi.

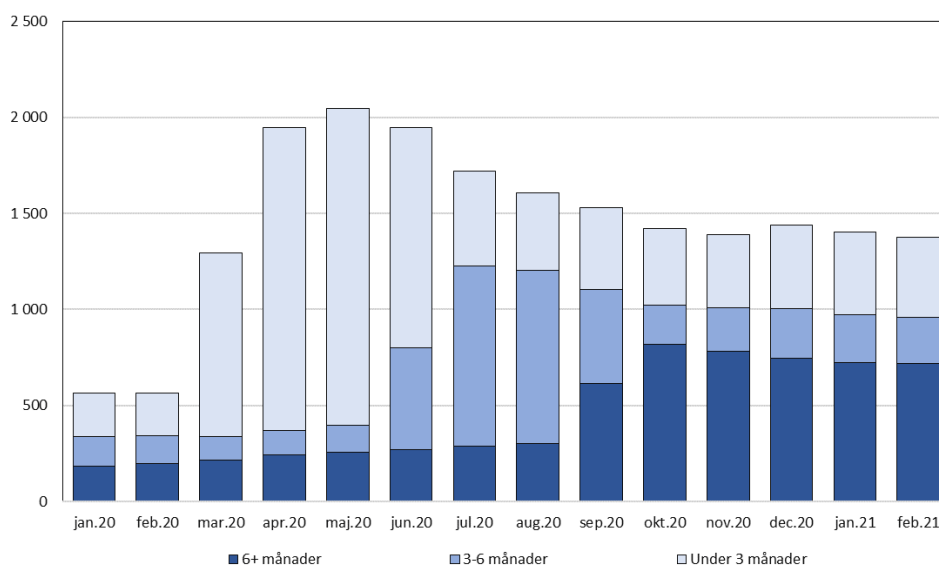
²² Psykisk ohälsa omfattar olika tillstånd med olika allvarlighetsgrader och varaktighet. Medan psykisk ohälsa kan handla om övergående tillstånd av oro eller nedstämdhet kan mer allvarliga symptom uppfylla kriterierna för psykiatrisk diagnos. För klassificering av tillstånd används diagnosystem. (källa: kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/psykisk-ohalsa/psykisk-ohalsa-hos-barn-och-unga/vad-ar-psykisk-ohalsa/)

Enligt representanterna är förmögenhetsfrågor ytterst sällan aktuella för klienterna och förmögenheten beaktas i väldigt liten utsträckning i samband med ansökan om utkomststöd. Besparingar på över 500 euro räknas dock som tillgång. Varken avveckling av egendom, till exempel konkurs eller liknande har enligt representanterna ytterst sällan varit aktuellt. Ibland kan klienten ha fastigheter och andra tillgångar som på sikt går att realisera, men representanterna för socialvården anser att detta inte är ett hinder när man ansöker om utkomststöd de första månaderna.

Coronapandemin har enligt representanterna för socialvården inte medfört stora förändringar med avseende på klientens profil. Ett tillfälligt tilläggsstöd som AMS beviljade arbetslösa och permitterade som inte var anslutna till a-kassa under sommaren 2020 ledde till att i synnerhet antalet ensamboende som mottagare av utkomststöd minskade i flera kommuner på Åland enligt representanterna. I vissa kommuner ökade antalet småbarnsfamiljer som mottagare av utkomststöd, i synnerhet om familjen tidigare haft en vuxen som huvudsaklig försörjare medan den andra exempelvis varit föräldraledig. Permitteringarna har, enligt representanterna för socialvården, i vissa kommuner lett till en ökning av klienter med utländsk härkomst. Enligt representanterna för socialvården är det relativt vanligt att klienter inom utkomststödet försöker lösa situationen genom att exempelvis flytta. Klienterna har sålt sina bostäder, bytt till mindre boende eller på ett annat försökt lösa situationen. I synnerhet socialvården i Mariehamn har haft unga klienter som inte fått börja på sina sommarjobb på grund av coronapandemin. Flera kommuner har försökt bemöta utmaningarna under coronakrisen genom att vara generösa bland annat med förebyggande utkomststöd.

Figur 2 visar utvecklingen av antalet arbetslösa under coronapandemin.

Figur 2. Antal arbetslösa per månad och längden av sammanhängande arbetslöshet från januari 2020 till februari 2021

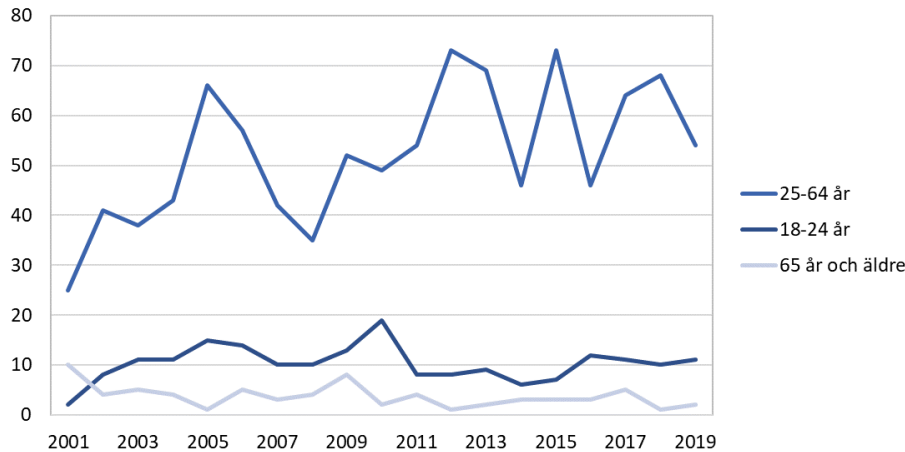


Källa: ÅSUB, Arbetsmarknad

De mest utsatta och utkomststöd

Figur 3 visar antalet personer på Åland som enligt statistiken från Institutet för hälsa och välfärd (THL) fått utkomststöd långvarigt, minst tio månader, under 2001–2019. Antalet presenteras efter åldersgrupp. Merparten av de som får utkomststöd långvarigt är i arbetsför ålder.

Figur 3. Antal långvariga mottagare av utkomststöd på Åland 2001–2019 efter åldersgrupp



Not: Långvariga mottagare av utkomststöd är personer som fått utkomststöd under minst tio månader.
Källa: THL, ÅSUB

Kortvariga och långvariga mottagare av utkomststöd

Enligt representanterna för socialvården är de flesta klienterna kortvariga och behöver **utkomststöd under mindre än sex månader**. Dessa kortvariga klienter befinner sig enligt representanterna ofta "mellan stolarna" till exempel om de väntar på beslut om sjukpension, arbetslöshetsersättning eller studiestöd. Representanterna berättar att även de som nyligen flyttat från Sverige eller andra länder kan behöva utkomststöd om personerna inte är införsäkrade i Finland. Till exempel får en person rätt till arbetslöshetsförmån först efter att personen bor stadigvarande i Finland och omfattas av den finländska sociala tryggheten²³. Inflyttade har till exempel i vissa fall rätt till föräldrapenning först efter att ha varit bosatta och sjukförsäkrade i Finland i minst 180 dagar²⁴. Om klienten varaktigt vistas i Finland eller på Åland och väntar på införsäkring har personen dock rätt till grundläggande utkomststöd på samma grunder som övriga medborgare²⁵. Enligt representanterna för socialvården löser de kortvariga klienterna ofta sin situation genom att "fortsätta" till arbete och studier eller till andra stödformer och myndigheter. Klienter med kortvarigt behov av utkomststöd kommer med andra ord ur sin situation på olika sätt beroende på individens livssituation.

²³ www.kela.fi/web/sv/arbetsloshetsformaner-i-internationella-situationer .

²⁴ www.kela.fi/web/sv/familjeformaner-fran-utlandet-till-finland .

²⁵ Se närmare t.ex. på www.kela.fi/web/sv/utkomststod-utlanningar .

De klienter som **beviljas utkomststöd längre än sex månader** har enligt representanterna för socialvården vanligtvis svårt att ta sig in på den öppna arbetsmarknaden. Dessa långvariga mottagare av utkomststöd är ofta ensamboende lågutbildade personer som jobbar i branscher med ekonomisk nedgång. Psykisk ohälsa och missbruk anses av representanterna för socialvården ofta vara bakomliggande faktorer för långvarigt behov av utkomststöd. Att uppskatta andelen kortvariga och långvariga mottagare av utkomststöd upplevs svårt bland representanterna eftersom det bland annat i små kommuner kan vara vilseledande att uppskatta andelar om antalet klienter är litet. Även många kortvariga klienter kan enligt representanterna vara återkommande. Representanterna för socialvården i Mariehamn uppger att de flesta klienterna inom utkomststöd är långvariga eller återkommande klienter med svår bakomliggande problematik vilket leder till svårigheter att hitta sysselsättning och rätta stödformer²⁶. Utanför Mariehamn är de flesta mottagarna av utkomststöd kortvariga, enligt representanterna för socialvården.

Utgångspunkten för socialvården är att klienten vill få hjälp att förändra sin livssituation. Flera representanter för socialvården upplever att långvariga klienter med utkomststöd relativt ofta saknar motivation för förändring. Motivationsbrist förekommer enligt representanterna till exempel bland medelålders män med beroendeproblematik eller unga i 20–25 års ålder som "vant sig" med utanförskapet. Enligt flera representanter kan i synnerhet unga ofta bli utslagna redan under skoltiden och representanterna för socialvården anser att hjälp i form av flexibilitet i studier och individuellt anpassade utbildningar och skolgång behövs. Enskilda representanter påtalar även att utbildning efter grundskolan kan vara en ekonomisk belastning för familjer som har flera barn. Representanterna för socialvården föreslår att till exempel olika lärlingsavtal utvecklas, för att erbjuda mer individanpassade lösningar. Enligt många representanter för socialvården finns bra verksamhet i olika hjälpanordningar, men påpekar att deltagande bland annat vid Boost och Katapult är frivilligt för unga arbetslösa och förutsätter att individen har motivation. Även fältarna nämns som stöd för unga klienter. Enskilda representanter för socialvården upplever att det inte alltid finns möjlighet att hjälpa långvariga mottagare av utkomststöd med bakomliggande riskfaktorer på ett optimalt sätt, eftersom fokus i kommuner som har bristande resurser inom socialvården läggs på handläggningstider, kompletteringar och liknande administrativt arbete.

Tröskeln att söka hjälp kan enligt representanterna för socialvården i vissa fall vara högre bland de klienter som har någon form av inkomst, trots att dessa klienter redan tidigare hade varit berättigade till utkomststöd. Enligt representanterna förekommer det fall där klienten använt sina besparingar, lånat pengar av anhöriga och fått stora skulder. Skulderna har dessutom ofta redan gått till fogden²⁷.

²⁶ Enligt THL:s statistik har cirka var femte mottagare av utkomststöd i Mariehamn varit långvarig, dvs. fått utkomststöd under minst 10 månader. Observera att en kortare tidsperiod (6 månader) användes i den här undersökningen.

²⁷ Landskapsfogdeämbetet i landskapet Åland sköts sedan 1.12.2020 av Utsökningsverket men begreppet fogden

Eftersom man vid beviljande av utkomststöd inte beaktar skulder, kan situationen vara mycket besvärlig ur klientens perspektiv.

Enligt representanterna för socialvården kan steget att lämna in en ansökan om utkomststöd vara stort för nya klienter och klienter med familj på grund av att det kan vara kopplat till en känsla av skam. Enligt representanterna kan det i små samhällen vara stigmatiserande att ansöka om utkomststöd trots att klienten har rätt till det. Bland annat har det under intervjuerna framkommit att i ett litet samhälle kan personer som är födda och uppväxta i kommunen dra sig för att söka stöd i synnerhet om personen har kopplingar till kommunkansliet. Enskilda representanter upplever att det i samhället i vissa fall kan vara mindre stigmatiserande att söka hjälp för personer som är ensamförsörjande eller hör till en utländsk familj.

Förebyggande insatser

Representanterna för socialvården är mycket enhälliga om att det är viktigt med förebyggande insatser och lättillgänglig och tydlig information till allmänheten om rätten till utkomststöd. Representanterna uppger att information om utkomststödet främst finns på kommunens webbsida eller "går från mun till mun". Det nämns att det saknas marknadsföringstänk inom kommunen. Enligt representanterna för socialvården behöver bland annat personal inom daghem, skolor och hemvården ha kunskap och kunna informera om utkomststödet och information om stödet kan även delas ut till exempel av socialkuratorerna vid Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS). Några representanter för socialvården upplever osäkerhet om invånarna i kommunen verkligen nås av informationen om utkomststödet.

Förebyggande insatser kan enligt representanterna för socialvården bestå av bland annat ekonomiska stödformer som är riktade till barnfamiljer som till exempel stöd för barns hobby- eller fritidssysselsättning. Andra förebyggande och familjeinriktade insatser för låginkomsttagare finns enligt representanterna i form av bidrag till skolböcker, busskort och liknande. Tidiga förebyggande insatser är viktiga, enligt representanterna för socialvården, eftersom de är stödformer som kan skapa en mer positiv identitet för familjemedlemmar jämfört med utkomststödet som oftare kopplas till stigmatisering. I regel finns enligt representanterna ingen uppsökande verksamhet i kommunerna men i små kommuner kan exempelvis personal inom hälsovården ge tips om att personer vid behov kan ta kontakt med socialvården. Även vissa möjligheter till hembesök finns inom socialvården. Representanterna för socialvården anser att socialarbetarna ska finnas där klienten är, det vill säga ute i samhället. Enskilda representanter anser att kommunernas socialarbetare i dagsläget kan upplevas som rätt så "anonyma", eftersom de inte är representerade under klientens möten med andra myndigheter

användes under intervjuerna. Utsökningens uppgifter omfattar bland annat indrivning av penningfordringar, vräkningar och säkringsåtgärder, se mera på www.ulosottolaitos.fi/sv/index.html. Skuldsanering är en sistahandsmetod för att reglera skulder. Beslut om beviljande av skuldsanering fattas av en domstol. Se mera på oikeus.fi/taloussiavellaneuvonta/sv/index.html.

eller instanser som ÅHS eller beroendemottagningen. Representanterna för socialvården skulle gärna se en funktion, till exempel en vuxenlots, som arbetar förebyggande och uppsökande inom vuxensocialt arbete. Samarbetet mellan olika aktörer som socialvården, psykiatrin, beroendemottagningen, AMS och liknande behöver enligt representanterna förstärkas i syfte att hitta klienter i behov av stöd från socialvården.

Multiprofessionellt samarbete efterfrågas

Representanterna för socialvården har erfarenheter av att klienten ofta behöver hjälp med hälsorelaterade problem för att komma ur sin situation. Bra samarbete med bland annat missbrukarvården och barnskyddet är därmed viktigt. Enligt representanterna finns det bra stödformer som erbjuds genom hjälpande organisationer som Klubbhuset Pelaren, Fixtjänst Åland, Matbanken på Åland r.f., församlingarna, Lions/Freja, Frimurarna på Åland och liknande. Å andra sidan upplevs det av några representanter att de hjälpande aktörerna inte alltid samspelar med varandra. I allmänhet är representanterna dock eniga om att det finns bra möjligheter att utveckla samarbetet. Även flera samarbetsmöten mellan AMS, FPA och socialvården behövs enligt representanterna för att komma fram till hur man på bästa sätt samarbetar kring klienten. Enligt representanterna för socialvården har kontakterna till AMS vanligtvis varit på en allmän nivå, exempelvis i form av infoträffar i samband med olika projekt. Anställda inom socialvården har inte heller en egen kontaktperson vid AMS. De flesta representanterna för socialvården anser att samarbetet mellan olika aktörer kan bli enklare och "mindre spretigt" genom KST, med större fokus på samarbetet kring klientens ärende.

Enskilda representanter för socialvården uppskattar att upp emot hälften av klienterna inom utkomststödet i kommunen har en koppling till barnskyddet, missbrukarvården, handikappservicen eller liknande. Mer intensivt multiprofessionellt samarbete behövs. Representanterna för socialvården anser att multiprofessionellt samarbete är aktuellt främst mellan socialvården, AMS, FPA, psykiatrin och beroendemottagningen. Flera representanter upplever att det multiprofessionella samarbetet släpar efter på Åland jämfört med närregionerna och att det fortfarande är upp till den enskilda socialarbetaren att bedöma om individen ska få multiprofessionellt stöd eller inte. Trots att multiprofessionellt samarbete har blivit vanligare, hör samarbete enligt de flesta representanterna för socialvården fortfarande (vid tidpunkten för intervjuerna) till undantagen på Åland.

Flera representanter för socialvården upplever att AMS bör ställa högre krav och motivera långvariga mottagare av utkomststöd. Många klienter ansöker om förtidspension när de inte klarar av ett heltidsarbete, som är normen på arbetsmarknaden. Platserna till arbetsprövning och liknande är enligt representanterna svåra att få och det stora problemet anses av många representanter vara att den privata arbetsmarknaden saknar en vilja att ta emot klienter. Det finns, enligt representanterna, en rädsla hos arbetsgivare att det kan

skapa merarbete att ta emot klienter som inte har kapacitet för heltidsjobb, då klienten kan behöva handledning och liknande. I allmänhet skulle representanterna för socialvården gärna bidra till att underlätta för arbetsgivare genom hjälp och stöd i processen. Bland representanterna efterfrågas bättre verktyg i form av praktikstöd, coaching och arbetsprövning. Representanterna understryker att det behövs både förståelse och resurser hos arbetsgivare för att anlita långvariga mottagare av utkomststöd. Tillfälliga anställningar leder enligt representanterna till återkommande klienter. Representanterna för socialvården upplever att många klienter flyttar mellan kommuner och rör på sig, vilket även kan ske på grund av hyresskulder och förändringar i familjesituationen. Enligt representanterna för socialvården har kommunerna på Åland haft samma "grundsystem" för utkomststödet trots att vissa principer kan ha varierat mellan kommunerna²⁸.

Klienter som endast får utkomststöd eller som inte ansöker om utkomststöd

Utkomststöd är ett stöd i sista hand, vilket betyder att klienterna vanligtvis tidigare beviljats andra stödformer som bostadsbidrag och arbetslöshets- eller sjukersättning. Trots detta kan det även finnas klienter som endast får utkomststöd. Dessa kan enligt representanterna för socialvården vara unga, under 25 år²⁹, eller personer som har "trillat ur AMS:s system" och förlorat sin rätt till arbetslöshetsförmån exempelvis på grund av att de uteblivit från avtalade möten³⁰. I sådana situationer kan det enligt representanterna ta upp till ett halvt år innan personen återigen får stöd från AMS.

Representanterna för socialvården anser att det kan finnas ett mörkertal av potentiella klienter som inte ansöker om utkomststöd trots att de skulle vara berättigade till det³¹. Till dessa hör enligt representanterna unga "hemmasittare" som får stöd av anhöriga utan att vara socialvårdens klienter. I synnerhet i små kommuner kan den allmänna inställningen dessutom vara att alla förväntas "reda sig själv". Representanterna för socialvården anser att även de äldre kan ha svårare att söka utkomststöd än andra trots att de skulle vara berättigade. Bland annat klientavgifterna inom hemvård och serviceboende är enligt representanterna relativt höga och bland de äldre kan det finnas okunskap om möjligheten till utkomststöd. Bland representanterna för socialvården föreslås att man i samband med information om klientavgifterna uppmärksammar möjligheten till utkomststöd. Även en önskan om att ha sitt sparkonto eller andra tillgångar kvar kan enligt representanterna sätta hinder för att söka om utkomststöd.

²⁸ Bland annat i det förebyggande utkomststödet har kommunen kunnat tillämpa vissa egna principer. Mera om de förväntningar som finns för enhetligt arbete efter övergången till KST presenteras under rubriken *Om kommunernas vuxensociala arbete*.

²⁹ En person som är under 25 år, arbetslös och saknar yrkesutbildning kan få arbetsmarknadsstöd för arbetslöshetstid endast om (1) personen inte har nekat att ta emot arbete eller utbildning som AMS erbjuder eller (2) om personen har sökt till en lämplig yrkesutbildning och inte har nekat att delta i, avbrutit eller blivit avstängd från en sådan utbildning (källa: <https://www.ams.ax/arbetsmarknadsstod/arbetslosa-arbetssokande>).

³⁰ Mera om de rättigheter och skyldigheter som arbetslösa arbetssökande har finns på www.ams.ax/arbetsmarknadsstod/arbetslosa-arbetssokande.

³¹ Tabell 1 visar att utkomststödet är underutnyttjat i synnerhet i åldersgruppen 65 år och äldre.

I allmänhet upplever representanterna för socialvården att klienter som ansöker om utkomststöd ofta har "en självklar inställning" och "vet sina rättigheter". Samtidigt är representanterna medvetna om att det finns en stigmatisering kring utkomststödet som kan vara starkare på små orter än på stora. Enligt vissa representanter kan det även hända att de äldre inte vill belasta kommunens ekonomi och låter därmed bli att ansöka om utkomststöd. Sammanfattningsvis upplever representanterna att det fortfarande kan vara stigmatiserat att ansöka om utkomststöd trots att tröskeln att kontakta socialvården upplevs som relativt låg. De statistiska analyser som ÅSUB har genomfört för denna undersökning visar att utkomststödet är underutnyttjat i synnerhet i åldersgruppen 65 år och äldre (se *Tabell 1*).

Tabell 1. Utbetalt utkomststöd (statistik) i förhållande till simulerat belopp (modell) 2018, efter åldersgrupp, procent

| Åldersgrupp | Andel data/modell |
|--------------------|--------------------------|
| <i>Totalt</i> | 23 % |
| 0-24 år | 22 % |
| 25-34 år | 23 % |
| 35-44 år | 20 % |
| 45-54 år | 26 % |
| 55-64 år | 34 % |
| 65-74 år | 13 % |
| 75 år och äldre | 7 % |

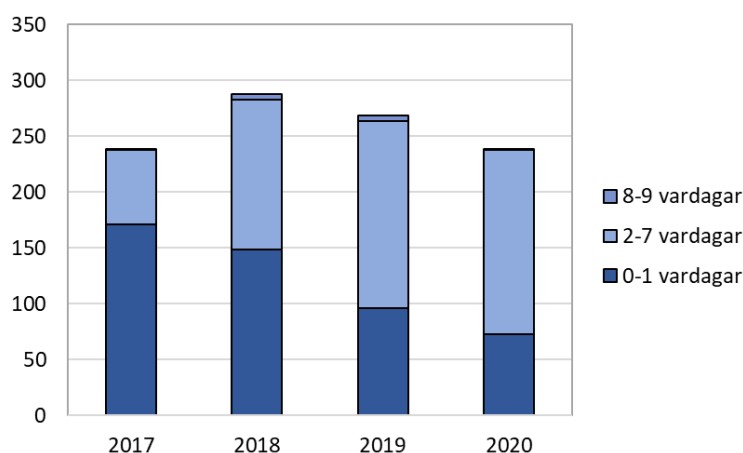
Not: Analyserna genomfördes i mikrosimuleringsprogrammet SISU.

Källa: Statistikcentralen, ÅSUB

Ansökningsprocessen kring utkomststödet

Figur 4 visar behandlingstiderna för ansökan om utkomststöd på Åland 2017–2020. Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet (ÅMHHM) begär årligen uppgifter för uppföljning av behandlingstiderna i samband med ansökan om utkomststöd. I brådskande fall ska beslutet om utkomststöd fattas samma eller senast följande vardag efter det att ansökan kommit in, medan beslutet i övriga fall ska fattas inom sju vardagar.³²

Figur 4. Antal ansökningar om utkomststöd i kommunerna på Åland 2017–2020, efter behandlingstid



Not: Gäller april månad 2017 och 2018 samt oktober månad 2019 och 2020.
Källa: ÅMHHM

Ansökningsprocessen ur klientens perspektiv

Representanterna för socialvården upplever att ansökningsprocessen för utkomststöd är relativt flexibel och snabb sett ur klientens perspektiv. Representanterna lyfter fram att det är viktigt för socialvårdens klienter att ha möjlighet till fysiska besök på socialkansliet då både muntlig och skriftlig hjälp och stöd ofta behövs vid ansökan om utkomststöd. Kundbesöken behöver vara fysiska även för att klientens identitet ska kunna fastställas. Många representanter för socialvården upplever att även nya klienter ofta vill besöka kansliet för att träffa personalen och lämna in sin ansökan personligen. Första gången som personen ansöker om utkomststöd är processen enligt representanterna relativt omfattande, eftersom klienten måste uppge alla uppgifter som behövs för ansökan. Vissa representanter för socialvården upplever att det i ibland kan vara "uttömmande" för klienten att detaljerat behöva redogöra för sin livssituation. Även blanketterna för ansökan om utkomststöd kan enligt vissa representanter upplevas som relativt omfattande. Personalen inom socialvården hjälper vid behov klienten att skaffa de handlingar som behövs. Trots att nästan alla klienter numera har nätbankskoder för identifiering är alla klienter inte vana att använda datorer enligt representanterna. Efter den första inlämnade ansökan fungerar ansökningsprocessen vanligtvis

³² Se mera på www.amhm.ax/tillsynsomraden/socialvard.

smidigt för klienten. I vissa fall görs en kompletteringsbegäran, om klienten till exempel inte har lämnat in kontoutdrag för alla månader och/eller från alla konton.

Enligt representanterna för socialvården kan det vara svårt för klienten att förstå vad som ingår i kriterierna för grunddelen av utkomststødet och hur dessa är uträknade. Representanterna understryker att tydliga kriterier är viktiga ur klientens perspektiv då många inte är vana att läsa och fylla i blanketter och andra myndighetsdokument. Representanterna för socialvården upplever att det finns allmän kännedom i samhället om utkomststødet men inte om hur processen går till eller om vilka kriterierna är. Exempelvis kan klienten ha svårt att greppa vad stødet ska gå till eller varför kommunen inte kan betala direkt till exempel till hyresvården. Enligt representanterna är inte kriterierna alltid så lätta att förstå och vissa klienter har upplevt att det är lite av ett lotteri om man beviljas stødet eller inte. Det kan enligt vissa representanter även uppstå begreppsförvirring bland klienterna kring arbetslöshetsstød och utkomstskydd. Några representanter för socialvården har upplevt att klienterna är bättre insatta i de förmåner som FPA beviljar.

Kontakten med flera olika myndigheter kan enligt representanterna för socialvården vara förvirrande för klienten, i synnerhet om klienten inte behärskar språket. Klienter med annat modersmål än svenska kan ha svårt att förstå sina rättigheter och skyldigheter och handläggarna inom socialvården måste därmed vara extra uppmärksamma och ställa rätta frågor för att kunna kontrollera att klienten förstår vad hen förväntas göra. Vid behov bör tolkservice användas³³.

Personalen inom socialvården kan hjälpa klienten att skriva ut dokument och liknande på socialkansliet. Socialvården i Mariehamn har drop in-verksamhet för frågor och korta ärenden kring utkomststødet (ej under coronakrisen). Restriktionerna och rekommendationerna under coronapandemin har dock försvårat fysiska möten och i vissa fall lett till att klienterna blivit tvungna att lära sig göra elektroniska ansökningar. Unga klienter kan enligt vissa representanter uppleva att det är bekvämare att göra en elektronisk ansökan än att besöka socialkansliet.

Representanterna för socialvården uppmärksammar klienternas behov av fysiska möten även vid andra myndigheter som AMS och vid övriga nätverk som berör klientens ärende. Enligt många representanter har restriktionerna för fysiska möten vid AMS på grund av coronakrisen påverkat klienter inom utkomststødet³⁴. Enligt flera representanter är det bra för klienten att ha en aktiv roll i sitt ärende och delta på fysiska möten. Gemensamma träffar motiverar och uppmuntrar klienten att ta tag i sin situation, medan exempelvis en kontakt via e-post inte nödvändigtvis har samma effekt.

³³ En myndighet skall anlita tolk i ett ärende som har inletts av en myndighet, om en part är allvarligt hörsel- eller talskadad och inte kan göra sig förstådd. Tolk bör även anlitas i ett ärende som har inletts av en myndighet, om en part inte behärskar svenska, om det är skäligen med hänsyn till ärendets natur och parternas förmåga att ta del av handlingarna. (Källa: Förvaltningslag för landskapet Åland, FF 2008:9, paragraf 23.)

³⁴ Om klienters bristande datorvana, se t.ex. s. 17 och 22.

Ansökningsprocessen ur kommunens perspektiv

Ur representanterna för socialvårdens perspektiv kan de lagstyrda kriterierna för utkomststödet och den relativt låga grunddelen leda till att stödet inte räcker till att hjälpa klienterna ur ekonomisk utsatthet. Ansökningsprocessen med möjlighet att lämna in dokumenten på kansliet, i postlådan eller i vissa fall elektroniskt har enligt representanterna i allmänhet fungerat bra och vid akuta situationer kan beslut fattas snabbt. Många representanter anser att informationen om utkomststöd kan bli mer grundlig genom KST. Andra källor som enligt representanter är viktiga för information om utkomststödet är bland annat kanslisterna och receptionisterna i kommunen samt kuratorer i skolan och inom vården. En representant tydliggör att man i allmänhet inom vården kommer i kontakt med befolkningen i alla åldrar. Enligt representanterna för socialvården borde även AMS, kyrkan, Matbanken och liknande aktörer ha tydlig information om utkomststödet så att de kan informera möjliga klienter där de ser eventuella behov.

Representanterna för socialvården har olika upplevelser av om resurserna för vuxensocialarbete räcker till i kommunen. Bland annat anses personalresursen vara flexibel och "rörlig" i vissa kommuner, medan det i andra kommuner enligt enskilda representanter finns otillräckliga tidsresurser. I enskilda fall har personalen inom socialvården även drabbats hårt av sjukskrivningar. På samma sätt som uppfattningen om resurserna för socialvården varierar mellan kommunerna upplever representanterna att kommunpolitikernas kunskap om utkomststöd varierar. I enskilda fall kan representanterna för socialvården uppleva att politikerna har övertro på vad som kan åstadkommas med utkomststödet. I sådana fall saknas enligt representanterna kunskap om eller förståelse för de relativt stränga kriterierna eller de relativt små belopp som utkomststödet handlar om. En representant uppger att vanliga kommentarer bland sökanden av utkomststöd kan vara att de som beslutar om beloppet för utkomststödet inte vet hur det i verkligheten är att inte ha några eller endast ringa inkomster. Eftersom små kommuner har relativt små budgetmedel blir förändringar i utgiftsposten för utkomststöd relativt tydliga i boksluten. Detta kan enligt enskilda representanter för socialvården även på ett positivt sätt bidra till större medvetenhet om situationen för de ekonomiskt utsatta i kommunen då det i stora kommuner är mindre sannolikt att motsvarande ändringar i budgeten på samma sätt ökar medvetenhet om individens situation.

En eventuell svaghet med små kommuner kan enligt enskilda representanter för socialvården vara risken att glömma bort formaliteter, dokumentation och liknande när man handhar klientens ärende. Ur ett juridiskt perspektiv är det dock enligt dessa representanter viktigt att saker sköts på ett formellt korrekt sätt, att klienten till exempel kompletterar sin ansökan enligt överenskommelse eller att personalen inom socialvården har dokumenterat vad som förväntas av klienten. De utmaningar som finns för utkomststödet ur kommunens perspektiv handlar dessutom om bristande kunskap bland klienter om att stödet är "hårdstadgat", det vill säga noga reglerat i lag. Samtidigt anser några representanter att studiestödet och utkomststödet storleksmässigt ligger för nära varandra, vilket inte motiverar

unga att ta sig ur sin situation som mottagare av utkomststöd³⁵. Ungas motivation att jobba uppges av några representanter vara individuell – en del ser sommarjobbet som en fördel medan andra är trötta efter studierna och väljer att söka utkomststöd. Enligt representanterna för socialvården kan sommarjobb hjälpa många unga klienter från utkomststödet till arbetsinkomster. Slutligen konstaterar enskilda representanter att unga ibland har sökt utkomststöd som "plan b", men i vissa fall kan klienterna även komma direkt till socialvården efter rekommendation av kuratorer på skolan.

Representanterna för socialvården anser att en lyckad ansökningsprocess skapar förtroende hos klienten på ett sätt som möjliggör att personalen inom socialvården får insyn i och kan hjälpa med problematiken bakom klientens livssituation. Vad gäller psykisk hälsa och välmående finns enligt representanterna även andra samhällsaktörer som kan ha en central roll för klienten. Grunddelen i utkomststödet täcker nödvändigtvis inte alla kostnader som klienten har³⁶ och att klienten vågar kontakta andra samhällsaktörer för ytterligare stöd kan enligt representanterna för socialvården visa på en lyckad hjälpprocess. Som andra viktiga samhällsaktörer nämns bland annat Klubbhuset Pelaren, Fixtjänst, Matbanken, församlingarna, Lions/Freja och Frimurarna (se mera under rubriken *Multiprofessionellt samarbete efterfrågas*).

³⁵ Beloppen för utkomststöd och studiepenning kan vara olika beroende på personens livssituation. Utkomststödet grunddel för ensamboende är 522 euro per månad sedan 1.2.2021. Observera att i det närmaste alla disponibla inkomster och tillgångar som hushållet har påverkar utkomststödet belopp och att även sociala förmåner som bostadsbidrag och pensioner räknas som inkomster (se mera under rubriken *Undersökningens bakgrund*). Mera om utkomststödet finns på www.kst.ax/klienter/utkomststod. Studiepenning vid självständigt boende (ej gratis lunch) är 343 euro per månad sedan 1.8.2020. Läs mera om studiestödet på www.ams.ax/studerande/ansok-eller-andra-ditt-studiestod/har-paverkar-studiestodet.

³⁶ Grunddelen i utkomststödet uppskattades täcka cirka 68 % av minimitryggheten för ensamboende år 2017 (källa: *Perusturvan riittävyden arviointiraportti 2015–2019*).

Om kommunernas vuxensociala arbete

Övergången till KST kommer att påverka arbetet inom socialvården i kommunerna på Åland. Representanterna för socialvården förväntar sig en mer enhetlig linje för utkomststödet än tidigare, eftersom en stor organisation tros kunna medföra trygghet och gemensamma arbetsätt. Servicen förväntas bli mer likvärdig och rättvis genom KST, då samma riktlinjer gäller alla klienter. De grundläggande, lagstadgade reglerna har dock även tidigare varit desamma för alla kommuner. Representanterna för socialvården anser även att ansökningar om utkomststöd kommer att behandlas mer objektivt i en större organisation än i enskilda kommuner, eftersom de behandlas mer koncentrerat och som delar av ett större underlag utan att kommunens ekonomiska situation på något sätt kan påverka processen. Många representanter anser att det kommer att ta tid att uppnå gemensamma arbetsätt. Bland representanterna finns även viss osäkerhet kring vilka resurser KST har att ta emot klienter. Trots spetskunskapen i stora organisationer som KST uppmärksammar flera representanter att det i små kommuner funnits tjänstemän med en helhetsbild över den sociala sektorn. Enligt representanterna för socialvården är det viktigt ur klientens perspektiv att tjänstemännen känner till personens bakgrund och livssituation. Många klienter har enligt representanterna dessutom olika diagnoser eller funktionsnedsättningar som påverkar klientens möjligheter att ta emot information eller uttrycka sig. Enskilda representanter för socialvården upplever viss oro för att det individuella bemötandet som varit möjligt för de kommunala socialkanslierna försvinner för klienten. Samtidigt påtalar flera representanter att småskaligheten på Åland skapar goda möjligheter till samarbete som kan lösa utmaningarna vid övergången till KST.

Representanterna för socialvården i skärgården lyfter fram utmaningar som avståndet medför när klienten ska ta sig till bland annat psykiatrin, AMS eller KST. För kunderna i periferin är det enligt dessa representanter viktigt med tillgänglighet och jämlika möjligheter till lagstadgad service. Ur skärgårdsperspektivet borde det enligt dessa representanter finnas möjlighet för klienter att fysiskt träffa myndigheternas personal och även ha möjlighet till online kontakter via Teams eller liknande. Bland annat är psykisk ohälsa bland äldre enligt representanterna för socialvården i skärgården ett aktuellt problem som ställer krav och förutsätter att det finns pågående samtalsterapi mellan klienten och hjälpinstansen. Att få kontinuitet i samtalsstödet är mycket viktigt ur klientens perspektiv och om klienten behöver ta ledigt från jobbet samt ordna barnvakt, färdmedel och liknande för att besöka Mariehamn kan det enligt representanterna ofta leda till att personen helt enkelt låter bli att åka till hjälpinstansen. Representanterna för socialvården föreslår att professionell hjälp för psykisk ohälsa erbjuds lokalt på plats exempelvis en gång i månaden. Detta kan enligt representanterna vara oerhört viktigt även för personalen som tar hand om klienter som lider av psykisk ohälsa. Den professionella som besöker kommunen besitter viktig kunskap som kan vara aktuell även för personalen.

Inom barnomsorgen och äldreomsorgen kan det enligt representanterna för socialvården vara viktigt att uppmärksamma de behov som finns hos potentiella klienter inom utkomststöd. Med kundens godkännande skapas en väg till samarbete mellan serviceområdena inom kommunen. Det finns oro bland några representanter att det vid övergången till KST kan uppstå organisatoriska "ridåer" mellan exempelvis äldreomsorgen och KST. Representanterna anser att det är viktigt att myndigheterna anstränger sig för att undvika liknande situationer. Flera representanter uppmärksammar att anställda inom socialvården i små kommuner behöver vänja sig med att informera om klientens situation till övriga myndigheter på Åland – tidigare har man enligt representanterna ofta tagit förgivet att "alla vet" och känner till klientens situation.

Möjligheterna till sysselsättning är centrala för klienter inom utkomststödet och informationen om sysselsättningsstöd och liknande till potentiella arbetsgivare behöver enligt representanterna för socialvården vara tydlig. Flera representanter föreslår ett system som möjliggör ersättning och handledning för arbetsgivare som anställer långtidsarbetslösa eller klienter inom utkomststödet. Dessa är klienter som ofta behöver sysselsättning på andra villkor än övriga inom den öppna arbetsmarknaden. Representanterna anser att vissa stegvisa arbetsmetoder kan vara framgångsrika och borde användas även inom socialvården. En representant förklarar att klienten kan till exempel ges tydliga uppdrag som ska avklaras innan personen träffar personalen inom socialvården nästa gång och innan man fortsätter till ytterligare åtgärds punkter³⁷.

Flera representanter för socialvården uppmärksammar att det kommer att finnas mycket kvar av kommunernas ansvar inom det sociala området även efter att KST inlett sin verksamhet. Som ett exempel ges förebyggande arbete bland nyinflyttade i kommunen som fortsättningsvis ska skötas exempelvis av kommunens inflyttningsteam. Vissa representanter lyfter även fram vikten av att kunna erbjuda arbete, mediskurser och andra sociala aktiviteter som är centrala för kommuninvånarnas upplevelse av delaktighet och kan förebygga sociala problem i kommunerna i framtiden. För dem som inte har svenska som modersmål kan tolkservice enligt vissa representanter spela en viktig roll vid förebyggandet av sociala problem. Även förebyggande insatser inom barnskydd, elevhälsa och skola finns kvar under kommunernas ansvar. Förebyggande arbete borde enligt många representanter inledas redan i grundskolan och kunde då bland annat handla om undervisning i hushållsekonomi och missbruksproblematik. Enligt representanterna behöver unga bättre förståelse för samhällets system och bättre färdigheter för att hantera vardagen.

Utgångspunkten för utkomststödet är att klienten är aktiv och kan hantera sin egen ekonomi. Ur klientens perspektiv kan det dock enligt representanterna för socialvården vara en utmaning att sköta sina redovisningar, i synnerhet om personen har bristande dator- eller telefonvana eller saknar andra förutsättningar.

³⁷ Om bedömning av servicebehovet och klientplan finns i den nya landskapslagen om socialvård (LL 2020:12, 39 §) som trädde i kraft den 1.1.2021.

Enligt representanterna kan konsekvenserna för en person som inte lämnar in sina redovisningar som avtalat vara stora, bland annat i samband med ärenden vid AMS. Ökat samarbete med AMS efterlyses av representanterna för att undvika att klienten "bollas" mellan myndigheterna. Representanterna upplever även att tystnadsplikten kan försvåra samarbetet mellan olika instanser och myndigheter, trots att tystnadsplikten i sig är en självklar och viktig del av arbetet inom socialvården. Personalen inom socialvården har vissa rättigheter till klientens uppgifter via FPA och AMS, men det kan enligt representanterna vara lagstridigt att dela uppgifter bland annat med hälso- och sjukvården. Samarbete med psykiatri, hemtjänsten, beroendemottagningen och anhöriga behövs enligt representanterna men å andra sidan sträcker sig klientens självbestämmande rätt långt i dagsläget. Så långt klienten tillåter kan hjälp och stöd ges i samarbete med andra myndigheter.

Det kunde enligt vissa representanter för socialvården vara fördelaktigt för klienten att minska antalet kontaktpersoner i olika instanser och endast ha en och samma kontakt. De behov som har dokumenterats för klienten samlas då hos en och samma handledare och på så vis undviker man att viktiga delar av klientens problematik faller bort eller misstolkas³⁸. Behovet av utkomststöd handlar enligt representanterna sällan endast om ekonomiska frågor. En och samma kontaktperson kunde ha bättre insyn i klientens helhetsituation och lättare att uppmuntra klienten att själv ta ansvaret och initiativ. Likt institutionalisering, där personen förlorar sin förmåga att anpassa sig till livet utanför institutionen, kan det sociala stödsystemet ibland skapa klienter som vänjer sig vid sin situation och tappar förmågan till initiativ. Trots att klienten kan verka nöjd med sin situation gör man enligt representanterna klienten en björntjänst om inte personen själv lär sig hantera och förbättra sin livssituation. Representanterna uppmärksammar att klienten behöver verktyg för hantering av vardagen och självförtroende för att kunna ta sig fram. I synnerhet hoppas representanterna att KST kommer att ha mer tid och resurser för att arbeta med att hjälpa klienter att ta tag i sin situation. En representant inom socialvården förklarar att det ska helst inte finnas "en utförare" för klientens ärenden utan klienten ska lära sig att göra saker själv.

Det finns funktioner som enligt representanterna för socialvården kan vara viktiga för klienter inom utkomststödet som i dagsläget saknas på Åland. Enligt vissa representanter kunde härbärgen tillfälligt hjälpa klienter som har svårt att hitta eller saknar boende. Härbärke är en tillfällig övernattningslokal för bostadslösa och kan bland annat drivas av kommunen, privata företag eller av olika humanitära hjälporganisationer. Representanterna förklarar att fastighetsbolagen riktar sina hyreslägenheter till allmänheten samtidigt som kommunerna har kvar sitt ansvar för bostadsförsörjning. Bostadsmöjligheterna för de ekonomiskt utsatta kan variera stort mellan kommunerna på Åland och representanterna understryker att vilken kommun klienten bor i inte ska vara avgörande för klientens boendemöjligheter.

³⁸ Se även den nya landskapslagen om socialvård (LL 2020:12, 42 §) som trädde i kraft den 1.1.2021.

En styrka som finns i små kommuner är transparens³⁹ och enligt några representanter för socialvården borde man försöka bygga upp "service design" i stället för att utgå från lagar om vad som erbjuds. Service design innebär att planering och organisering av olika tjänster utgår från kundens upplevelse av dem⁴⁰. Flera representanter för socialvården uppmärksammar även att samarbete bör finnas både mellan och inom kommunerna. Till exempel ska inte klienter inom hemservicen behöva riskera sin rätt till social handledning. Individuell service genom digitala lösningar som chattfunktioner vore enligt vissa representanter önskvärd. Enligt representanterna har inte utvecklingen kring den individuella servicen gått framåt lika snabbt inom det sociala området som den har gjort i samhället i allmänhet. När det gäller den mentala ohälsan upplever några representanter att det saknas "en verktygspalette", i synnerhet efter att dagkliniken inom den psykiatriska öppenvården år 2013 flyttades från centrala Mariehamn (Norrågatan 17) in i det nya psykiatrihuset vid centralsjukhuset⁴¹.

³⁹ Transparens hänvisar bland annat till medborgarnas möjlighet att lätt kunna komma i kontakt med kommunens tjänstepersoner.

⁴⁰ Se även den nya landskapslagen om socialvård (LL 2020:12, 7 § och 36 §) som trädde i kraft den 1.1.2021.

⁴¹ Personalen på dagkliniken inom den psykiatriska öppenvården var kritiska till en flytt eftersom en stor del av de närmare 200 patienterna fick en längre väg till vården (källa: [alandsradio.ax/nyheter/psykvardens-dagklinik-flyttas](https://www.ahs.ax/nyheter/psykvardens-dagklinik-flyttas)). *Vuxenpsykiatriska mottagningen* vid ÅHS erbjuder bedömning och psykiatrisk behandling för personer som är 18 år eller äldre och som behöver psykiatrisk specialiserad sjukvård. För att komma till vuxenpsykiatriska mottagningen behövs en remiss från läkaren. Läs mera på www.ahs.ax/patienter/alla-mottagningar-och-avdelningar/psykiatri-vuxenpsykiatriska-mottagningen. *Psykiatriska rehabiliteringsmottagningen* erbjuder professionellt stöd och psykiatrisk rehabilitering för personer med psykiska funktionsnedsättningar. För att komma till psykiatriska rehabiliteringsmottagningen behövs en remiss från övriga instanser inom psykiatrin. Se mera på www.ahs.ax/patienter/alla-mottagningar-och-avdelningar/psykiatriska-rehabiliteringsmottagningen.

Utvecklingsbehov kring utkomststödet

De utvecklingsbehov som representanterna för socialvården i intervjuerna lyfter fram kring utkomststödet är sammanfattningsvis följande:

Ett holistiskt synsätt behövs hos myndigheter som har kunder eller klienter inom utkomststöd⁴². Enligt representanterna för socialvården handlar utkomststödet sällan endast om klientens ekonomi utan personens livssituation behöver ses som en helhet. Detta ställer krav även för övriga myndigheter och hjälpinstanser som har mottagare av utkomststöd som klienter eller kunder. Det finns en rädsla bland personalen inom socialvården att det till exempel inom KST inte finns det utrymme för möjlighet till de personliga besök som klienterna inom utkomststödet behöver. Representanterna för socialvården upplever att det i allmänhet är svårt att hjälpa klienterna inom utkomststödet om personliga möten uteblir. I synnerhet arbetslöshetsersättningen spelar många gånger en central roll i klientens livssituation och representanterna efterfrågar utvecklat samarbete med AMS med avseende på klientens individuella situation, arbetsförmåga och hälsa. Även samarbetet med övriga instanser, som till exempel vården är naturligtvis önskvärt. Representanterna för socialvården anser även att ansökningsprocessen kring arbetslöshetsersättningen kan vara passiverande för klienten, eftersom AMS har långa väntetider. Det kan enligt representanterna ta månader från det att klienten registrerat sig som kund vid AMS innan klienten får tid för ett första möte. Samarbetet mellan myndigheterna kring klientens ärende kan även försvåras av tankesätt som delar områden och ärenden i "ditt och mitt". Enligt representanterna för socialvården är det viktigt att kundservicen inom AMS strävar efter att aktivera och motivera klienten utöver den "primära" kundservicen.

Mer jämlik service förväntas genom KST. Inom socialvården förväntas många positiva effekter av övergången till KST. Hittills har socialarbetare i de små kommunerna på Åland jobbat relativt ensamma, medan det inom KST finns flera handläggare. I små kommuner har socialarbetarna vid behov kommit in och arbetat även under ledigheterna, vilket enligt representanterna för socialvården inte ingår i arbetets premisser. Dessutom anser representanterna för socialvården att KST minskar risken att klienten på ett eller annat sätt blir "drabbad" av kommunens sårbarhet⁴³ och att KST kan vara en välfungerande lösning i situationer där småskalighet samt eventuellt stigma kring utkomststödet skapar utmaningar ur klientens perspektiv. Samtidigt har klienten fortfarande, enligt representanterna, möjligheten att kontakta socialvården i kommunen om personen hellre vill göra det⁴⁴. Allt som allt ser representanterna för socialvården fram emot att få flera kollegor, mer jämlik kunskap mellan kommunerna och enhetliga riktlinjer.

⁴² Se även den nya landskapslagen om socialvård (LL 2020:12, 40 § och 41 §) som trädde i kraft den 1.1.2021.

⁴³ Klienten kan eventuellt bli drabbad på många olika sätt. *Tabell 1* visar att utkomststödet bland annat är underutnyttjat i samtliga åldersgrupper på Åland.

⁴⁴ Utkomststödet och vuxensocialarbetet är fr.o.m. 1.1.2021 under KST:s ansvar.

Normerna för utkomststödet behöver vara rättvisa och jämlika för olika regioner på Åland. De gemensamma normerna för beräkning av utkomststödet utgör grunden för utbetalningarna till hushållen. Grunddelen i utkomststödet är en fast summa som ska täcka de utgifter som är oundvikliga i vardagslivet som mat och kläder. I det grundläggande utkomststödet kan förutom grunddelen vissa andra utgifter beaktas såsom utgifter för boende. Eftersom matkostnader är normerade för hela Åland kan man till exempel i skärgården uppleva att grunddelen inte nödvändigtvis har ett jämlikt utfall för mottagare av utkomststöd i skärgården och exempelvis i Mariehamn. Normen för mat räcker inte lika långt i skärgården som det gör i stan på grund av de högre matkostnaderna som per automatik uppstår i periferin⁴⁵. Med andra ord borde normen för grunddelen av utkomststödet bättre beakta var på Åland klienten bor. En högre matnorm för skärgården/periferin kunde enligt representanterna för socialvården vara en lösning på problemet⁴⁶. Representanterna anser att de punkter som formar normen behöver följa den lokala kostnadsutvecklingen på Åland. Att kommuner har olika behov beroende på region framkommer även i samband med färdtjänst, eftersom logistiken mellan skärgårdskommunerna och kommunerna på fasta Åland kan se mycket olika ut exempelvis vad det gäller bussförbindelser.

Flexibla hjälpinsatser behövs för klienter inom utkomststödet. Utkomststödet är ett ekonomiskt stöd som beviljas i sista hand, med syftet att trygga en persons eller familjs inkomst och främja möjligheterna att klara sig på egen hand⁴⁷. Representanterna för socialvården understryker att behovet av utkomststödet kan ses som ett symptom på ett mera komplicerat problem. För att problemet ska kunna lösas behövs även andra metoder än själva utkomststödet. Arbetsmarknadsfrågorna och tillgången till den öppna arbetsmarknaden utgör enligt representanterna för socialvården kärnan av dessa insatser och ska ta hänsyn till de behov som finns bland personer som lider av psykisk ohälsa eller som på ett annat sätt inte matchar den norm för arbetstagare som finns i samhället. Representanterna för socialvården anser att det även behövs flera utbildningsformer som har en direkt koppling till arbetet⁴⁸. På Åland behöver man enligt representanterna bli bättre på multiprofessionellt samarbete och kravet för sådant samarbete borde inkluderas i stadgarna för verksamheter hos myndigheter och andra instanser som berör klienter inom utkomststödet. Utan individuell service och personliga möten blir det svårt att hjälpa klienter inom utkomststödet⁴⁹. Inom det framtida utvecklingsbehovet bland kommunerna på Åland ingår enligt representanterna för socialvården bland annat social rehabilitering och liknande frågor. Representanterna anser även att bättre digitala lösningar behövs i kommunerna.

⁴⁵ Undersökningen om matkostnader i olika delar av Åland visar att kostnaderna är dyrast i skärgården (källa: Aalto-Setälä, Kinnunen & Koistinen, 2004).

⁴⁶ Till de utgifter som täcks med grunddelen hör utgifter för kost och kläder samt bland annat smärre hälso- och sjukvårdsutgifter. Beloppen av utkomststödet grunddel justeras på Åland enligt konsumentprisindex (KPI) som ÅSUB publicerar. (källa: Lag om utkomststöd 1997/1412 och LL 1998:66) KPI fastställs alltid för hela Åland utan regionala uppgifter för exempelvis matkostnader. För mera om KPI, se www.asub.ax/sv/statistik/konsumentprisindex.

⁴⁷ Lag om utkomststöd 1997/1412.

⁴⁸ Önskemål om att till exempel olika lärlingsavtal utvecklas presenteras under rubriken *Kortvariga och långvariga mottagare av utkomststöd*. Se även den nya landskapslagen om socialvård (LL 2020:12, 4 §) som trädde i kraft den 1.1.2021.

⁴⁹ Se t.ex. den nya landskapslagen om socialvård (LL 2020:12, 40 § och 41 §) som trädde i kraft den 1.1.2021.

De ekonomiskt utsatta i civilsamhället

I det civila samhället ingår bland annat ideella föreningar och registrerade trossamfund som är skilda från staten, marknaden samt det enskilda hushållet och där människor organiserar sig och agerar tillsammans utifrån gemensamma intressen⁵⁰. De hjälpande samhällsaktörer som enligt representanterna för socialvården är viktiga för ekonomiskt utsatta på Åland omfattar bland annat församlingen i Mariehamn, Matbanken och Klubbhuset Pelaren. Matbanken är en registrerad förening och en del av diakonins hjälpinsats som erbjuder kostnadsfri mathjälp till hushåll med en svår ekonomisk situation⁵¹. Klubbhuset Pelaren däremot ingår i en världsomfattande organisation som hjälper personer med psykisk ohälsa att återhämta sig genom psykosocial arbetsinriktad rehabilitering⁵². Erfarenheterna och synpunkterna som representanterna för dessa hjälpande organisationer lyfter fram både bekräftar och kompletterar bilden som representanterna för socialvården återger om de ekonomiskt utsatta på Åland.

Individen bakom ekonomisk utsatthet

Representanterna för hjälpande organisationer i den här undersökningen bekräftar att de ekonomiskt utsatta är både kvinnor och män som ofta är i arbetsför ålder. Bakgrunden till den ekonomiska utsattheten kan dock enligt representanterna variera stort och till exempel Matbanken besöks även av pensionärer. Likt klienterna inom utkomststöd i kommunerna är klienterna inom hjälpande organisationer främst ensamboende och har ingen eller en relativt låg utbildning. Enligt representanterna leder den låga utbildningsnivån till att personerna hamnar utanför den öppna arbetsmarknaden då en utbildning eller en examen allt oftare krävs i arbetslivet. Klienter som kommer till församlingen eller Matbanken lider enligt representanterna i stort sett alltid av ekonomiska svårigheter (se *Tabell 2*), men många klienter och besökare har även utmaningar med sin hälsa och/eller sitt missbruk. Representanterna för hjälpande organisationer konstaterar att eftersom full arbetsförmåga vanligtvis är en förutsättning för att komma in på arbetsmarknaden, är det svårt för klienterna och besökarna i verksamheterna att ta sig ur situationen.

De som besöker Matbanken via Mariehamns församling är enligt representanterna för hjälpande organisationer ofta långtidsarbetslösa, långtidssjukskrivna eller sjukpensionärer. Klienterna blir därmed ofta långvarigt kvar vid verksamheten trots att stödformen helst ska vara tillfällig och ett komplement till andra stödformer. Det är enligt representanterna viktigt ur klientens perspektiv att biljetterna till Matbanken beviljas på jämlika grunder. Likt klienterna vid Matbanken kan besökarna vid Pelaren ha ekonomiska svårigheter, till exempel i form av skuldsättning. Att ha ett arbete eller en studieplats hjälper enligt representanterna inte heller alltid personen att komma ur den ekonomiska

⁵⁰ Se definitionen t.ex. på www.regeringen.se/regeringens-politik/civila-samhallet-och-idrott/.

⁵¹ Se www.mariehamnsforsamling.fi/stod-och-hjalp/matbanken.

⁵² Se www.klubbhusetpelaren.ax/.

utsattheten. Om inkomsten går till att sköta skulderna och personen har ett relativt lågavlönat arbete kan det ta en mycket lång tid innan personen åter är helt skuldfri.

Tabell 2. Statistik om klienter och klientkontakter vid Mariehamns församling 2020

| | |
|--|-------------|
| Klienter, totalt | 352 |
| Orsak till klientkontakt med församlingen, totalt* | 1106 |
| Relationer | 10 |
| Livskriser, sorg, vändpunkter i livet | 16 |
| Hälsa, sjukdom | 79 |
| Boende, bostadslöshet | 15 |
| Ekonomi | 948 |
| Studier, arbetsliv, arbetslöshet | 8 |
| Tro, livets mening | 11 |
| Annat | 19 |
| Klientkontakter efter åldersgrupp, totalt | 1051 |
| Under 18 år | 8 |
| 18-39 år | 295 |
| 40-69 år | 569 |
| 70 år och äldre | 174 |
| Flera åldersgrupper | 5 |
| Hushållstyp bland klienter som fått ekonomiska bidrag, totalt | 234 |
| Bor ensam | 112 |
| Bor med en annan person | 31 |
| Familj med barn | 90 |
| Okänd | 1 |
| Utdelade matpaket, totalt | 929 |

Not: (*) Möjligt med flera orsaker till ett möte.

Källa: Mariehamns församling

Enligt de intervjuade i den här undersökningen finns det ett stigma som gör att personer som lider av psykisk ohälsa eller har beroendeproblematik har svårt att få ett jobb eller en praktikplats. Även de som blivit utbrända kan enligt representanterna för hjälpande organisationer hamna i en ohållbar situation om personen är tvungen att bli kvar på sitt jobb med minskad arbetstid men samma arbetsbörda. Rehabiliteringsformerna som ingår i verksamheten vid Pelaren handlar bland annat om arbetsinriktade dagar som innebär att medlemmarna och de anställda tillsammans deltar i driften av klubbhuset. Ett avtal för övergångsarbete kan dessutom tecknas mellan Pelaren och arbetsgivaren vilket möjliggör att medlemmarna kan återvända till avlönat arbete. Klubbhusets verksamhet stödjer även medlemmar som redan har en anställning eller som vill nå sina mål inom utbildning. Genom ett reach out-system upprätthålls kontakten till medlemmarna i situationer då personen inte besökt verksamheten som avtalat. En utredning av klubbhusen i Finland visade att den här typen av lågtröskelverksamhet har en viktig roll i samhället både ur service- och ekonomiskt perspektiv⁵³.

⁵³ Hietala-Paalasmaa, Hujanen, Härkäpää & Reuter, 2009.

Psykisk ohälsa kan enligt representanterna för hjälpande organisationer även drabba anhöriga och närstående. Att vara förälder till ett barn med exempelvis neuropsykiatriska funktionsnedsättningar kan vara påfrestande om barnet behöver mycket stöd och hjälp i vardagen. Representanterna vid Pelaren uppmärksammar att familjesituationer som leder till långa sjukledigheter och utbrändhet hos föräldern i värsta fall även kan leda till ekonomisk utsatthet. För föräldrar som har barn med funktionsnedsättningar kan det vara mycket påfrestande att både sköta jobbet och familjen samt samtidigt kämpa för det ekonomiska stödet som familjen har rätt till.

Under coronapandemin har det enligt representanterna endast skett små förändringar inom gruppen klienter vid Matbanken, vilket följer mönstret inom socialvården i de flesta kommunerna på Åland⁵⁴. I Pelaren har online verksamheten under coronapandemin bidragit till utökad antal aktiva i verksamheten. I synnerhet för medlemmarna i Pelaren är det mycket viktigt enligt representanterna att bibehålla rutinerna i vardagen då den upplevda isoleringen under coronapandemin skapar utmaningar och ökande samtalsbehov.

Att söka om utkomststöd är svårt om processen och reglerna upplevs som krångliga

Enligt representanterna för hjälpande organisationer i den här undersökningen kan tröskeln att söka ekonomiskt stöd upplevas som relativt hög, vilket stämmer med erfarenheterna som finns bland representanterna för socialvården. Enligt representanterna för hjälpande organisationer finns det en viss "fördröjningsmekanism" i hjälpsökandet då klienten relativt länge försöker klara sig själv i den ekonomiska krissituationen. Även attityderna och normerna i samhället påverkar hjälpsökandet som enligt de intervjuade kan vara stigmatiserande. Likt representanterna för socialvården, konstaterar representanterna för hjälpande organisationer att klienten ofta hunnit använda sina besparingar, lånat pengar och har stora skulder som gått till indrivning hos fogden⁵⁵ innan personen söker hjälp. I sådana situationer är det enligt representanterna vanligt att klienten inte har några ekonomiska reserver kvar och att det i samband med oväntade utgifter snabbt uppstår ytterligare skulder. På grund av skuldbördan som personen har hos fogden kan det ta många år innan klienten får sin ekonomi att fungera.

Representanterna för hjälpande organisationer anser att det är viktigt med förebyggande åtgärder för att undvika att situationen i enskilda hushåll accelererar till ekonomisk utsatthet. Representanterna påpekar att det finns barn och unga som mår dåligt i dagsläget och stödjande åtgärder behöver vidtas bland annat genom familjestöd. Det är viktigt med öppenhet och att kunskap om psykisk ohälsa når samhällets alla nivåer. Representanterna upplever att mental ohälsa och liknande

⁵⁴ Se mera under rubriken *Klienternas profil inom socialvården*.

⁵⁵ Landskapsfogdeämbetet i landskapet Åland sköts sedan 1.12.2020 av Utsökningsverket men begreppet fogden användes under intervjuerna.

frågor allt oftare diskuteras bland annat i skolan och sociala medier men det finns mycket kvar att göra kring öppenhet i synnerhet inom arbetslivet. Representanterna för hjälpande organisationer lyfter även fram det sociala arvet som kan ha sin inverkan på processerna kring ekonomisk utsatthet och hur utsattheten kan brytas. Slutligen uppmärksammar representanterna att det även bland personer som inte har rätt till utkomststöd på Åland kan finnas stödbehov och ekonomisk utsatthet. Detta kan bland annat handla om personer som endast har ett kort inresetillstånd som räcker högst 90 dagar⁵⁶.

Det kan enligt representanterna för hjälpande organisationer vara svårt att söka om utkomststöd om personen upplever processen som krånglig. Om ansökan om utkomststöd behöver kompletteras i efterhand dröjer beslutet i en situation som ofta består av akut ekonomiskt behov. Vissa klienter har enligt representanterna även upplevt att de blivit dåligt bemötta inom socialvården. Personerna har upplevt att de blivit ifrågasatta av personalen eller att processen i sin helhet varit "förnedrande" med krav på att uppvisa sin ekonomi på en detaljnivå. Enligt representanterna för hjälpande organisationer kan det hända att en person som ansöker om utkomststöd ger upp ansökningsprocessen om personen stöter på hinder eller svårigheter i sin redan mycket ansträngda livssituation. Ett avslag på ansökan om utkomststöd är enligt representanterna nedslående för individen som är i ett utsatt läge och det är av stor vikt att myndigheterna i allmänhet undviker situationer där en upplevelse av en misslyckad ansökningsprocess uppstår till exempel på grund av otydlig information. För att undvika liknande situationer behövs enligt representanterna tydlig information och handledning. Även bland representanterna för socialvården finns erfarenheter att bristande resurser i arbetet tvingar fokuset från klientens bakomliggande stödbehov till handläggningstider, kompletteringar och annat administrativt arbete (se s. 12).

Människan mellan stolarna

Enligt representanterna för hjälpande organisationer i den här undersökningen finns det i allmänhet rätt så mycket kunskap om utkomststödet, men samtidigt påverkas processen av otydligheter på detaljnivå. Sådana otydligheter kan enligt representanterna bland annat handla om okunskap om att skulderna inte beaktas som utgifter i beräkning av utkomststödet eller att relativt små insättningar på kontot beaktas som inkomst. Trots att utkomststödet är avsett att vara ett tillfälligt ekonomiskt stöd, blir stödet enligt representanterna relativt ofta en långvarig ekonomisk hjälpform. Övergången till KST kommer enligt representanterna påverka i synnerhet klienter utanför Mariehamn då närkontakten mellan kommunens socialkansli och klienten riskerar försvinna. Representanterna anser att informationen om stödformerna och servicen kommer att bli mer enhetliga för alla genom KST. Det kan enligt representanterna även bli lättare för de ekonomiskt utsatta att lämna in sin ansökan till en myndighet som behandlar alla ansökningar på samma sätt och med samma tolkning.

⁵⁶ Se t.ex. um.fi/utlandsk-medborgares-ankomst-till-finland .

Att informera om olika stödformer är enligt representanterna för hjälpande organisationer en viktig uppgift som förutsätter att det inom myndigheterna finns samlad kunskap om olika stödformer. Att öppet prata bland annat om mental ohälsa minskar stigmat ytterligare och gör det lättare för personer med mental ohälsa att söka hjälp i olika former. För den ekonomiskt utsatta personen är det viktigt att få kännedom om olika hjälpalternativ exempelvis om personen får ett avslag på ansökan om utkomststöd. En professionell attityd till mental ohälsa och ett stöttande förhållningssätt i samband med ett eventuellt avslag bör enligt representanterna för hjälpande organisationer vara ett givet krav för servicen som är riktad till de ekonomiskt utsatta⁵⁷. Hjälp och stöd i att söka bidrag minskar även myndigheters börda i längden. Servicen och stödet behöver vara tillgängliga för klienten.

Samarbetet mellan myndigheter och olika hjälpinstanser behöver enligt representanterna för hjälpande organisationer fungera på ett optimalt sätt. I de viktigaste samarbetsnäten för de ekonomiskt utsatta ingår enligt representanterna bland annat socialvården i kommunerna, KST, AMS, FPA, hälso- och sjukvården, skattemyndigheten, intressebevakningen, arbetspensionsanstalterna och Folkhälsan. Även andra aktörer inom tredje sektorn är viktiga samarbetspartners. Enligt representanterna för hjälpande organisationer har klienterna och besökarna inte alltid haft bra erfarenheter av myndighetskontakter på Åland och uppfattningen bland organisationerna är att det inom myndigheterna och allmänhet kan saknas intresse för att förstå verkligheten bakom ekonomisk utsatthet.

Representanterna för hjälpande organisationer kan uppleva att det är oroande att bevittna hur individer i vissa fall faller mellan stolarna hos myndigheterna på Åland. Till exempel har inte personer som är långtidssjukskrivna rätt till sjukdagpenning om de inte fått sitt läkarintyg. Då blir personerna arbetsökande hos AMS trots att de inte är arbetsföra. Enligt representanterna skickas klienten inte sällan mellan FPA, AMS och socialvården. Eftersom processerna dessutom kan vara mycket tidskrävande kan det hända att klienten inte har pengar under flera veckors tid. Detta leder till en accelererande ekonomisk utsatthet och bland annat till hot om vräkning och liknande situationer. Representanterna lyfter fram att all eventuell eftersläpning i utbetalning av ekonomiskt stöd skapar problem hos stödmottagaren. Enligt resultaten i rapporten *Evalueringen av AMS – med kunden och framtiden i fokus* (2020)⁵⁸ har intresseorganisationer på Åland varit bekymrade över de långa väntetiderna vid AMS och hur väntan påverkar kunderna. Av resultaten i rapporten framgår även att det också finns stora krav på individuell kundservice hos AMS.

Representanterna för hjälpande organisationer konstaterar att trots att klienten bör ha en aktiv roll i hjälpsökandet och ett ansvar för sin livssituation har inte alla förmågan till det, eftersom de utsatta mår dåligt och därmed kan sakna initiativförmåga. Bland annat verksamheten vid Pelaren har därför fokus på

⁵⁷ Yrkesetik är lagstadgat i landskapslag (LL 2020:24) om yrkesutbildade inom socialvården.

⁵⁸ ÅSUB Rapport 2020:5.

individens styrkor i stället för psykiskt illamående. Att ha en helhetsbild av individens situation är enligt representanterna centralt för såväl hjälpinstanser och myndigheter som bland övriga som arbetar med klienterna. Enligt representanterna för hjälpan organisationer är det en svaghet i stödformerna att myndigheterna som AMS, FPA eller socialvården endast jobbar med sitt område utan att någon har en mer omfattande helhetsbild av klientens situation. Representanterna för hjälpan organisationer anser att tystnadsplikten försvårar samarbetet mellan myndigheterna, vilket även representanterna för socialvården har upplevt som ett hinder.

Om att jobba tillsammans med klienten – inte åt klienten

De utvecklingsbehov som representanterna för hjälpan organisationer lyfter fram handlar först och främst om ökat samarbete mellan myndigheterna. Enligt representanterna leder bristande samarbete till att klienten antingen skickas mellan myndigheterna eller att personen helt enkelt inte får hjälp i sin situation. Bland annat fogden⁵⁹ kunde enligt representanterna ha tätare samarbete med socialvården eller vara delaktig i samarbetsnäten mellan myndigheterna. Representanterna uppmärksammar att även ekonomi- och skuldrådgivning samt allmän intressebevakning har viktiga verksamheter på Åland⁶⁰. Enligt en färsk studie⁶¹ om mathjälp i Finland har skyldigheten att samarbeta med kommuner och olika utvecklingsprojekt allt oftare blivit ett krav för bland annat statlig finansiering som beviljats till föreningar och organisationer. Rapporten lyfter fram att relevanta myndigheter som socialvården och arbetsförmedlingen bör vara närvarande på platserna för mathjälp. Detta är viktigt då flera studier har visat att mathjälpens klienter ofta har lägre förtroende för myndigheterna jämfört med resten av befolkningen.

Även komplicerade stödsystem eller lagstiftningen kan hindra hjälpsökande. Enligt representanterna för hjälpan organisationer är det en allmän uppfattning bland klienterna och besökarna att informationen som myndigheterna ger kan vara svårbegriplig och svårtillgänglig vilket i sin tur kan leda till konsekvenser i den redan ansträngda personliga ekonomin och livssituationen. Enligt representanterna förekommer det dessutom att olika myndigheter ger motsägande information. Representanterna tydliggör att om ansökningsprocessen kring stöd och hjälp upplevs som övermäktig hamnar personen utanför skyddsnetet som *de facto* finns i samhället.

Vad gäller utkomststödet kan klienten enligt representanterna för hjälpan organisationer ha svårt att bli oberoende av utkomststöd för sin försörjning, eftersom stödet är så snävt uträknat och har en tillfällig natur. Personer som lever länge med utkomststödet har inte några ekonomiska reserver att luta sig mot vilket

⁵⁹ Landskapsfogdeämbetet i landskapet Åland sköts sedan 1.12.2020 av Utsökningsverket men begreppet fogden användes under intervjuerna.

⁶⁰ www.oikeus.fi/oikeusapu/alandrattshjalsbyra-ahvenanmaanoikeusaputoimisto/sv/index.html.

⁶¹ Karjalainen, Hossain-Karhu, Marjamäki & Sinkkonen, 2021, se även www.stm.fi/sv/finansiering-och-understod/mathialp.

leder till att även relativt små oväntade utgifter enligt representanterna kan kasta omkull den personliga ekonomin. En representant tydliggör att mottagare av utkomststöd behöver successiv hjälp, snabbare åtgärder och extra stöd för oväntade utgifter. Representanterna lyfter även fram att beräkningarna för till exempel boendekostnader i allmänhet kan vara långt ifrån de verkliga kostnaderna och att systematiskt samt individuellt samtalsstöd kunde hjälpa de ekonomiskt utsatta att komma ur situationen. Representanterna för hjälpande organisationer har erfarenheter av att åtminstone vissa kommuner är relativt restriktiva med förebyggande utkomststöd, vilket ytterligare försvårar situationen för klienten.

Slutligen lyfter representanterna för hjälpande organisationer fram osäkerheten kring ekonomin och hälsan som skapar stress och psykiskt illamående hos individen. Vart ska man vända sig? Hur ska man göra? Vem ska man kontakta? Representanterna för hjälpande organisationer understryker att det är experterna som har kunskapen om hjälpinstanserna på Åland och myndigheterna på Åland behöver gå ut med tydlig information om stödformerna och -alternativen för de ekonomiskt utsatta. Genom lågröskelverksamhet kan flera berättigade till stöd få hjälp i sin situation. Grundprincipen i lågröskelverksamheten vid Klubbhuset Pelaren är att de anställda jobbar tillsammans med medlemmarna och att det är medlemmarna som är sakkunniga i sina liv. Att jobba tillsammans med medlemmen – inte åt medlemmen – är en styrande tanke och filosofi som kan skapa bra förutsättningar även när det handlar om stöd och hjälp som myndigheterna och övriga instanser erbjuder för de ekonomiskt utsatta på Åland.

Referenser

- Aalto-Setälä, V., Kinnunen, J., & Koistinen, K. (2004). Reasons for high food prices in small market areas – The case of the Åland Island. *Agribusiness – An international Journal*, Vol. 20(1), 17–29.
- Ekonomi- och skuldrådgivning. oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/sv/index.html .
- Ely, M. (1993). Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken: cirklar inom cirklar. Studentlitteratur.
- Folkpensionsanstalten (FPA). www.kela.fi .
- Förvaltningslag för landskapet Åland (FF 2008:9).
- Hietala-Paalamäe, O., Hujanen, T., Härköpää, K. & Reuter, A. (2009). Mielenterveyskuntoutujien klubitalot. Yhteisön tukea ja yksilöllistä kuntoutumista. Avustustoiminnan raportteja 20. Kuntoutusalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Kuntoutussäätiö.
- Institutet för hälsa och välfärd (THL). Sotkanet, sotkanet.fi/sotkanet/sv/index .
- Institutet för språk och folkminnen. www.isof.se/ .
- Karjalainen, J., Hossain-Karhu, P., Marjamäki, P. & Sinkkonen, A. (2021). Ruoka luo yhteyden. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Ruoka-apuselvityksen muistion. Socca, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.
- Klubbhuset Pelaren, Ålands Fountainhouse r.f. www.klubbhusetpelaren.ax .
- Kommunernas socialtjänst k.f. (KST). www.kst.ax .
- Kunskapsguiden. www.kunskapsguide.se .
- Lag om utkomststöd (FFS 1197/1412).
- Landskapslag om barnomsorg och grundskola (LL 2020:32).
- Landskapslag om socialvård (LL 2020:12).
- Landskapslag om tillämpning i landskapet Åland av lagen om utkomststöd (LL 1998:66).
- Landskapslag om yrkesutbildade inom socialvården (LL 2020:24).
- Mariehamns församling. www.mariehamnsforsamling.fi .
- Ojista allikkoon? Toimeentulotukiudistuksen ensi metrit* (2020). T. Korpela, H-M. Heinonen, M. Laatu, S. Raittila & M. Ylikännö (toim.). Teemakirja 18. Helsinki: Kela.
- Perusturvan riittävyden arviointiraportti 2015–2019*. THL, Työpäpöri 6/2019. Helsinki: PunaMusta Oy.
- Regeringen i Sverige. www.regeringen.se/regeringens-politik/civila-samhallet-och-idrott/
- Rättshjälp. oikeus.fi/oikeusapu/alandrattshjalsbyra-ahvenanmaanoikeusaputoimisto/sv/index.html .
- SISU-mikrosimuleringsmodell. Statistikcentralen, www.stat.fi/tup/mikrosimulointi/kayttoonotto_sv.html .
- Social- och hälsövårdsministeriet. www.stm.fi .
- Utrikesministeriet. www.um.fi .
- Utsökningsverket. www.ulosottolaitos.fi/sv/index.html .
- Ålands arbetsmarknads- och studieservicemyndighet (AMS). www.ams.ax .
- Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS). www.ahs.ax .
- Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet (ÅMHM). Projekt rapport 16.12.2020 Dnr: 2020-473-2 och projekt rapport 18.12.2019 Dnr: 2019-612-2. www.amhm.ax .
- Ålands radio. www.alandsradio.ax .
- Ålands statistik- och utredningsbyrå (ÅSUB). www.asub.ax .

ÅSUB Rapport 2018:6. Ekonomisk utsatthet och social trygghet 2016.

ÅSUB Rapport 2020:5. Evalueringen av AMS – med kunden och framtiden i fokus.

Intervjuerna:

Brändö (11.12.2020). Intervju med representanten för socialvården inom kommunen.

Finström och Geta (9.12.2020). Intervju med representanten för socialvården inom kommunerna.

Föglö (9.12.2020). Skriftliga kommentarer till intervjufrågorna av representanten för socialvården inom kommunen.

Hammarland (18.12.2020). Intervju med representanten för socialvården inom kommunen.

Klubbhuset Pelaren (5.2.2021). Intervju med representanterna för verksamheten.

Kökar och Sottunga (7.1.2021). Intervju med representanten för socialvården inom kommunerna.

Lemland och Lumparland (8.12.2020). Intervju med representanterna för socialvården inom kommunerna.

Mariehamn (22.12.2020). Intervju med representanterna för socialvården inom kommunen.

Mariehamns församling och Matbanken r.f. (4.2.2021). Intervju med representanten för verksamheten.

Saltvik (8.12.2020). Intervju med representanten för socialvården inom kommunen.

Sund och Vårdö (16.12.2020). Intervju med representanten för socialvården inom kommunerna.

Bilaga 1. Intervjufrågor för socialarbetare

Klienternas profil:

- Finns det enligt dig gemensamma bakgrundsfaktorer för mottagare av utkomststöd? (kön, ålder, civilstånd, utbildningsnivå, arbetslöshet/personens förutsättningar att hitta arbete, hälsa)
- Hur vanligt är det att förmögenhet är ett hinder för utbetalning av utkomststöd?
- Har klientunderlaget ändrats under coronakrisen?

De mest utsatta och utkomststöd:

- Uppskatta hur stor andel av utkomststödstagarna som per år lyfter utkomststöd kortvarigt/långvarigt (mindre/mer än 6 månader). Hur stor del av klienterna återkommer för utkomststöd?
- Vilka orsaker är de mest förekommande då klienter är i behov av långvarigt utkomststöd (mer än t.ex. 6 månader)?
- Kunde klientens situation förbättrats om klienten tagit kontakt tidigare? Kunde situationen förbättrats genom förebyggande arbete (t.ex. uppsökande arbete eller förebyggande utkomststöd) från socialvårdens sida?
- Hur kommer klienterna ur sin situation (till exempel till andra stödformer, arbete, studier, annat)? Behövs det andra åtgärder än utkomststöd för att klienterna ska kunna komma ur sin situation?
- Anser du att längden av stödperioden och orsakerna till behovet av utkomststöd varierar efter personens bakgrund? (kön, ålder, civilstånd, utbildningsnivå, arbetslöshet/personens förutsättningar att hitta arbete, hälsa)
- Finns det klienter som endast får utkomststöd (ej andra stödformer)? Hurdana klienter/situationer handlar det om?

Ansökningsprocessen ur klientens perspektiv:

- Hur tror du klienten upplever ansökningsprocessen för utkomststöd? Vilka är eventuella positiva/negativa aspekter ur klientperspektivet?
- Är kriterierna för beviljandet av stödet svåra för klienten att förstå?
- Behöver klienten i vissa fall besöka myndigheten/tjänstemannen flera gånger och samla ihop flera olika dokument?
- Hur uppfattar klienterna kraven på att redovisa sin ekonomi etc. i detalj, enligt dig?
- Kan det finnas personer som låter bli att söka utkomststöd (eller andra sociala stöd) fastän de skulle vara berättigade för det? Hur tror du att dessa personer i så fall får sin utkomst?

Ansökningsprocessen ur kommunens perspektiv:

- När upplever du som socialarbetare/förmånshandläggare att ansökningsprocessen kring utkomststödet varit lyckad?
- Påverkas processen av väntetider?
- Hur informerar kommunen om utkomststöd? Processerna kring ifyllandet av ansökan, görs det t.ex. tillsammans med klienten?

- Behövs det ofta tilläggsutredningar/tilläggsuppgifter?
- Finns det tillräckligt med information och kunskap om utkomststödet bland socialarbetarna, politiker och kommuninvånare?
- Anser du att kommunen har tillräckligt med resurser för vuxensocialarbete?
- Har coronakrisen påverkat arbetet och processerna kring utkomststödet, hur i så fall?

Om kommunens vuxensociala arbete:

- Hur ser arbetet ut i dagsläget?
 - Hur tror du att arbetet inom vuxensocial verksamhet kommer att förändras då det sker inom KST efter årsskiftet?
 - Vilka tjänster erbjuds i kommunen?
 - Gör ni uppsökande socialt arbete, t.ex. genom hembesök?
 - Vilka styrkor/svagheter finns det i kommunens vuxensociala arbete?
- Önskemål/dolda behov?
- Dina tankar kring hur förebyggande arbete helst ska riktas – hur? när? till vem?
 - Finns det behov kring förebyggande arbete som dagens system inte fångar upp?
 - Borde klienten ha en mer aktiv roll i vuxensocialarbete?

Vad finns det för utvecklingsbehov kring utkomststödet?

- Finns det "svagheter" i stödformen eller processerna kring utkomststödet?
- Har coronakrisen påverkat utvecklingsbehoven?
- Andra perspektiv på de nuvarande och framtida behoven kring stödformerna?

I samband med intervjuerna informerades de medverkande om möjligheten att kommentera utkastet till rapporten innan texten skickas vidare till uppdragsgivaren. Dessutom fanns en överenskommelse om att inga enskilda personer eller kommuner ska kunna identifieras i texten.