



Här missade socialen att betala hyran 40 gånger – ansvariga politikern: ”Tar det här på största allvar”



Bild: Alice Wennersson

I Göteborg har socialtjänsten missat att betala in hyror i tid minst 40 gånger på bara några år. ”Om det sker i många fall så är det ett systemfel som vi behöver titta på”, säger kommunalråd Jenny Broman som ansvarar för stadens socialtjänst.

Annakarin Löwendahl 1 december 2023 kl 10:00

Att betala in hyran i tid är helt avgörande för att du ska få bo kvar. Därför erbjuder socialtjänsten hjälp med själva hyresinbetalningen om det krävs.

Åtgärden kallas förmedling och finns i drygt 200 av landets 290 kommuner. Just nu litat åtminstone 2 300 hushåll på det här löftet från sitt socialkontor. Socialen är deras yttersta skyddsnet för att få behålla hemmet.

Men Hem & Hyras granskning visar att **systemet fallerar**. Var femte kommun som lovat att sköta folks hyresinbetalningar erkänner själva att man de senaste åren har missat att betala in hyror i tid, till rätt mottagare.

Missar som inte ens socialtjänsten själv har koll på

Göteborg toppar listan: Här har socialtjänsten registrerat cirka 40 förseningar sedan 2020. Det behöver inte betyda att Göteborg är värst. Tvärtom kanske de bara har bäst koll på sina egna brister.



Bild: Tobias Örtengren

När Hem & Hyra gräver bland hyresmissarna hittar vi nämligen flera som skett i kommuner som inte känner till några misstag alls. Vi upptäcker också fall i kommuner som medgett att de missat hyresinbetalningar, men som inte känner till de exempel vi lyfter fram. Sannantaget tyder mönstret på ett betydande mörkertal.

Systemfel när mänskliga faktorn orsakar många misstag

Jenny Broman är kommunalråd för Vänsterpartiet i Göteborg, och högsta ansvariga politiker för stadens socialtjänst. Hon är överraskad av resultatet.

– Jag har precis fått kännedom om det, tack vare er granskning. Det är ingenting jag har hört tidigare. Självklart kan det vara den mänskliga faktorn i något enstaka fall, men om det sker i många fall så är det ett systemfel som vi behöver titta på. Hade vi haft vetskap innan så hade vi agerat direkt. Vi tar det här på stort allvar.

Personer som drabbats beskriver chock och panik när de fått besked om att hyran inte är betald. Vad vill du säga till dem?

– Om någon hotas av vräkning så är det otroligt hemskt, eller den oron man får. Bostad är den viktigaste tryggheten vi har. Så det jag kan säga till dem är att jag tar det här på största allvar.

”Skadligt för tilliten till socialtjänsten”

Hur viktigt är det då att socialtjänsten får in folks hyra i tid, när man åtagit sig ett sådant uppdrag?

– Om socialtjänsten inte gör det kan det få väldigt allvarliga konsekvenser för individen. Och det är skadligt för tilliten till socialtjänsten också, om man upplever att man inte får den hjälp man behöver. Sedan kanske hyresvärden är lite mer förstående om socialtjänsten hör av sig och tar på sig ansvaret. Men det ska inte hända, helt enkelt.

Är det rimligt att ha ett system där sådana här missar är möjliga?

– Jag vet inte vad det beror på i Göteborg, vi behöver titta på det. Men om personer söker hjälp är det så klart rimligt att förvänta sig att man får den hjälpen man har rätt att få. Har socialtjänsten sagt att de ska betala in hyran så ska det ske.

Göteborg går vidare med åtgärder

Vad tänker du göra för att det här inte händer igen i Göteborg?

– Det första vi har gjort är att höra av oss till alla fyra socialtjänster och be dem titta på vad som har hänt. Vad beror de här sena inbetalningarna på, hur och varför har de här situationerna uppstått? Utifrån det resultatet får vi göra åtgärder så att det inte sker igen. Alla vräkningsförebyggande insatser är betydligt mycket bättre än det man behöver lösa efteråt.

– Och även när personer har lämnat in sin hyresavi sent, så tänker jag att man även kan titta på om vi kan göra någonting där. Vad beror det på att en person inte klarar av att lämna i tid?

Sju hushåll nära vräkning – vädjan om hyrespengar glömdes bort i socialens aktskåp



Samma dag som barnfamiljen väntade besked om vräkning hittade socialtjänsten deras ansökan bortglömd i ett skåp. Där låg även 27 andra ohanterade ansökningar. Ytterligare sex hushåll var nära vräkning.

AnnaKarin Löwendahl | 1 december 2023 kl 12:00

En tisdag i mars väntar barnfamiljen i södra Stockholm på det oundvikliga beskedet: nu ska de vräkas. I flera månader har de kämpat med hyran som de inte har råd att betala. Under tiden har de dragit på sig omfattande hyresskulder. Den värsta sortens skuld, eftersom den gör det omöjligt att få hyra någon annanstans.

Barnfamiljen har försökt få hjälp av socialtjänsten. Men de har inte fått något svar på sin ansökan om ekonomiskt bistånd. Och nu står de här, inför hot om vräkning.

Samma eftermiddag gör socialtjänsten i Enskede-Årsta-Vantör en överraskande upptäckt. I ett aktskåp på socialkontoret hittar personalen ett stort antal ansökningar om just ekonomiskt bistånd. Somliga av dem är flera år gamla. **Ingen i enhetens mottagningsgrupp har hanterat dem.**

Räddade från vräkning i sista stund

Det visar sig att ansökningarna inte är kompletta, utan saknar viss information. Handläggaren som lagt handlingarna i skåpet har varit osäker på vad man ska göra med dem. Chefen har brukat stötta i sådana situationer. Men nu är chefen föräldraledig och ersatt av en tillfällig konsult. Det har bidragit till att ansökningarna blivit liggande.



Barnfamiljens rop på hjälp är en av akterna. Först nu, samma dag som vräkningsbeskedet ska komma, räddar socialen familjen undan det akuta vräkningshotet.

Den skuldsatta familjen är inte ensam om att vara på väg att mista sitt hem, sa socialkontorets utredning visa.

– Totalt hade sju hushåll kunnat bli bostadslösa till följd av ohanterade ansökningar och två hushåll har fått skulder, summerar socialtjänsten i sin självvransakande rapport efteråt.

Anmäler sig själva enligt Lex Sarah

Förvaltningen anmäler sig själva enligt Lex Sarah, den del av socialtjänstlagen som reglerar misförhållanden. Socialtjänsten erkänner utan omsvep att de **glömde bort ansökningarna i aktskåpet**, genom att glömma bort ansökningarna i aktskåpet.

Malin Sagman är chef för ekonomiskt bistånd i Enskede-Årsta-Vantör där personalen hittade de bortglömda ansökningarna.

– Jag önskar att det inte hade hänt. Vi har lärt oss av misstagen som begicks, och av utredningen. Men det bästa hade varit om det inte hade hänt från början, säger hon.

Hur kunde det bli så här?

– Det var en kombination av hur en medarbetare tog ansvar för sina arbetsuppgifter och att vi borde ha haft någon form av egenkontroll för att fånga upp det här. Det fanns rutiner, men det var ett lite för personbundet system och för skört visade det sig.

Efter upptäckten i skåpet kontaktade socialkontoret under våren 2022 alla personer som drabbats av deras miss. Enligt Malin Sagman hade det åtminstone just då löst sig för samtliga hushåll.

– Det hade det gjort.

Ansvariga politiker går vidare till Ivo

En månad efter upptäckten i skåpet slår politikerna i stadsdelsnämnden fast att missen är så grov att den måste rapporteras till myndigheten Ivo, Inspektionen för vård och omsorg.

Nämndens ordförande Hassan Jama (V) konstaterar att beslutet var en självklarhet.

– Som politiker tänker jag att vi inte har gjort det vi ska, och vi måste kolla igenom alla våra rutiner för att detta inte ska ske.



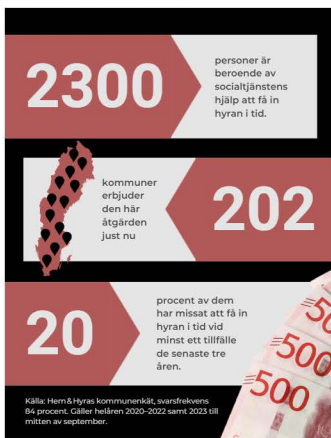
– När sådana här saker uppdragas så är det bra. Då får vi politiker veta. Socialtjänsten och socialsekreterarna har väldigt mycket på sitt bord. Jag kan förstå att man kan göra någon miss. Men vi ska ta vårt ansvar för människorna som är där och som vi har lovat att hjälpa.

Socialtjänstens missar leder till vräkning

Högen av bortglömda ansökningar i Enskede-Årsta-Vantör gällde människor som ännu inte kommit in i socialtjänstens system. Men även i ett senare skede finns det risker som i värsta fall kan äventyra ens hem.

Hem & Hyra kan visa att var femte kommun som lovat att hjälpa folk med hyresinbetalningar **har betalat in hyror för sent de senaste åren**. I flera fall har det lett till vräkning. Vi har också hittat fall som kommunerna själva inte har koll på.

Fakta. Socialens slarv i siffror



Stockholms stad uppger till exempel att socialtjänsten inte har missat några hyresinbetalningar för hjälpsökandes räkning på senare år. Men Hem & Hyra har grävt fram flera exempel – bland annat **ett från just Enskede-Årsta-Vantör**.

Inte bra, säger stadsdelsnämndens ordförande Hassan Jama.

– Om det är vi som har ansvaret och ska hjälpa medborgare att betala in hyror, då ska vi göra det. De personerna har det tillräckligt tufft, och de ska få hjälp från vår socialtjänst. Om det inte funkar får vi se över våra rutiner. Vi ska göra vårt, säger han.

Det här är personer som är extremt utsatta på bostadsmarknaden. Är det rimligt att socialtjänsten, av alla, riskerar deras kontrakt?

– Det är inte rimligt. Vi politiker är inte direkt inblandade i hur jobbet går till, men vi – och i det här fallet jag – är högst ansvariga. Och vi ska ta vårt ansvar.

Tillsynsmyndighet litrar på att det inte händer igen


Sommaren 2022 tar Ivo beslut i ärendet med de bortglömda ansökningarna i skåpet. Myndigheten anser att socialförvaltningen i Enskede-Årsta-Vantör har utrett misstaget tillräckligt väl, och anmäler misförhållandet på rätt sätt till de ansvariga politikerna i stadsdelsnämnden.

Ivo litrar därmed på att socialtjänsten rättat till bristerna så att något liknande inte ska kunna hända igen. Därför ställer myndigheten inga krav på fler åtgärder.

Fakta. När socialtjänsten gör fel – så säger lagen

- Om socialtjänsten gör fel kräver lagen en avvikelserapport.
- Om felet riskerar att få konsekvenser för individen räknas det som ett misförhållande. Då måste socialtjänsten även göra en så kallad Lex Sarah-anmälan, och utreda varför det blivit fel så att det inte händer igen.
- Om felet är allvarligt måste kommunen dessutom anmäla sig själv till myndigheten IVO, Inspektionen för vård och omsorg.

När socialen



har under perioden januari 2021 till mars 2022, då ansökan till hyresnämnden gjordes, varit i kvalificerat dröjsmål med åtta av femton hyresinbetalningar. Förseningarna har skett med mellan sex och tjugofem dagar efter ursprunglig förfalldag. Under perioden april 2022 till november 2022 förekom inga kvalificerade förseningar med hyresinbetalningarna. Hyresgästen har emellertid därefter varit försenad med hyran för december 2022 med nio dagar och för januari 2023 med tjugofyra dagar. Det föreligger ingen hyresskuld.

får dig vräkt

Socialen lovade Stefan att betala in hans hyra. Påminnelsebrevet från värden kom som ett slag i magen. **Hem & Hyra granskar slarvet hos socialtjänsten som får folk vräkt.**

TEXT ANNAKARIN LÖWENDAHL FOTO TOMAS OHLSSON

Brevet från hyresvärden kommer som en chock ett par veckor in i januari. Stefan har just firat ett år som förstahandshyresgäst med egen lägenhet på Hisingen i Göteborg. Tillvaron är stadigare än på länge, framför allt tack vare den lilla ettan som han inrett med välskötta växter och noga utvalda second handfynd.

Stefan har inte råd att ta några risker. Efter ett halvt liv av hemlöshet och missbruk är lägenheten hans livlina. Han låter socialkontoret sköta hans hyresinbetalningar så att inget blir fel. Boendestödjaren från Stadsmissionen hjälper honom att se till att alla avier skickas in i god tid.

Därför stirrar nu Stefan på påminnelsen om obetald hyra som han just dragit ut ur fönsterkuvertet. Hyran som socialtjänsten skulle ha betalat in för flera veckor sedan. Ska han bli vräkt nu? – Jag fick bara panik. Vad fan har de gjort?!

Ungefär samtidigt, 50 mil bort, sitter 28-årige Michael i en rättssal och försöker försvara sitt hem i Spånga i västra Stockholm. Socialen har hjälpt honom med att få in hyran i tid. Trodde han.

Men nu har hyresvärden tröttnat på att inbetalningarna så ofta strular. Åtta månader av 15 har hyran varit sen, ibland rejält. Värden har varnat, med kopia till socialnämnden, och skickat inkassokrav.

Michael har haft boendestöd i flera månader, just för att detta inte ska hända.

I salen hos hyresnämnden har han hjälp av en jurist från Hyresgästföreningen. Tillsammans understryker de att

förseningarna inte är Michaels fel. Han betalar sin hyra genom att posta underlag till socialkontoret varje månad.

Men gång på gång har Michael fått veta att hans underlag har kommit bort. Inför januarihyran har han och boendestödjaren varit extra noga. Ändå har socialkontoret på nytt meddelat att pappren har försvunnit i posthanteringen.

Juristen från Hyresgästföreningen vädjar till den privata hyresvärden om en ny chans. Men värden vägrar, och socialtjänsten är inte här i dag. Sammanträdet i hyresnämnden tar 18 minuter. Några månader senare är Michael vräkt.

Detsamma händer i Malmö under hösten. Då tvingas 65-årige Ahmad lämna sin lägenhet. Orsaken: försenade hyresinbetalningar.

Ahmad får hjälp av socialtjänsten att betala sin hyra. Under åtta år har allt gått bra, hyran har varit punktlig. Men nu har socialtjänsten bytt ut Ahmads kontaktperson. Då har hyresinbetalningarna blivit sena, säger han.

Men argumentet hjälper inte Ahmad i den juridiska processen, som går ovanligt snabbt. På fem veckor susar hans fall genom hyresnämnd och hovrätt innan Ahmads hyresvärd vräker honom i oktober. Socialtjänsten deltar inte i någon av prövningarna.

Hyreslagen är behård: det räcker med några dagars försening för att värden ska kunna säga upp dig. Att betala hyran i tid är helt avgörande för att du ska få bo kvar.

Därför erbjuder många kommuner hjälp med själva hyresinbetalningen om det krävs. Åtgärden kallas förmedling och finns i drygt 200 av landets 290 kommuner. Just nu litat åt- ➤

Socialens slarv försenade Stefans hyra trots att han och boendestödet från Stadsmissionen hade gjort allt rätt.



Det är inte acceptabelt att det är vårt fel. **Självklart ska detta inte förekomma.**

► minstone 2 300 hushåll på det här löftet från sitt socialkontor. Socialen är deras yttersta skydds nät för att få behålla hemmet.

Problemet är att systemet fallerar. Inte bara ibland, utan gång på gång och över hela landet. Var femte kommun som lovat att sköta folks hyresinbetalningar har de senaste åren missat att betala in hyror i tid, till rätt mottagare.

Uppgifterna kommer från kommunerna själva, i en enkät som Hem & Hyra skickat ut. Göteborg toppar listan: Här har socialtjänsten registrerat cirka 40 förseningar sedan 2020.

Det behöver inte betyda att Göteborg är värst. Tvärtom kanske de bara har bäst koll på sina egna brister. När Hem & Hyra gräver bland hyresmissarna hittar vi flera som skett i kommuner som inte känner till några misstag alls.

Landets folkrikaste kommun, Stockholm, säger till exempel att det inte har hänt där. Ändå vräktes alltså Michael från sin lägenhet i Spånga för bara ett halvår sedan. Stockholms socialtjänst har även vittnat i domstol och förbehållslöst tagit på sig skulden för ett flertal försenade hyror som närapå kostade en kvinna hennes hem hos en privat hyresvärd.

Hem & Hyra hittar också fall i kommuner som medgett att de missat hyresinbetalningar, men som inte känner till de exempel vi lyfter fram. Sammantaget tyder mönstret på ett betydande mörkertal.

Missarna beror på flera saker. Ibland är det hyresgäster som inte lämnar in sina avier i tid till socialkontoret. Men påfallande ofta anger kommunerna den mänskliga faktorn som orsak. I klartext: det är socialkontoren som själva har schabblat.

Ett flertal kommuner erkänner att de inte för statistik över försenade hyresinbetalningar, och därför inte kan säga hur ofta det händer. Varken socialtjänsten i Stockholm eller Malmö säger sig heller känna till hur det gick till när Michael och Ahmad hamnade efter med hyror och miste sina hem.

I Göteborg är Amela Ciric enhetschef på

det socialkontor som betalade in Stefans januarihyra för sent. Missen finns inte bland avvikelserapporterna där.

– Det kan ha inträffat, men handläggaren har inte lagt in avvikelse.

Ska handläggare göra det om hyran blir försenad med flera veckor?

– Vi brukar säga att är det allvarligt så ska man anmäla.

Vad vill du säga till någon som fått panik av ett påminnelsebrev från värden?

– Det är inte acceptabelt att det är vårt fel. Självklart ska detta inte förekomma.

Stefan klarade sig från att bli vräkt. Boendestödjaren ringde den kommunala värden och räddade hans kontrakt. Men bolaget har stoppat Stefans möjligheter att byta lägenhet eller hyra parkering i ett år.

– Nu har jag anmärkning för att inte ha betalt hyran. Och det är ju fan det som är meningen, att det inte ska bli så. Man kan ju fatta att man gör ett misstag. Jag förstår det, vi är människor. Men de har inte ringt från socialen. Bett om ursäkt eller något. Det tycker jag att man kan göra, säger Stefan.

Vad skulle det betyda för dig om du skulle bli av med den här lägenheten?

– Jag vet inte vart jag skulle ta vägen. Mina föräldrar lever inte. Jag har Kronofogdeskulder så jag får ingen lägenhet. Jag hade blivit bostadslös och skitit i allting.

Att följa människorna som drabbas av det här systemfelet är stundtals svårt. Abonnemang stängs av, kontantkortnummer byts ut, hälsotillstånd åker berg- och dalbana, adresser upphör. Men det finns också en påtaglig rädsla.

Stefan i Göteborg tycker visserligen att det är viktigt att berätta om misstagen som bevisligen händer om och om igen. Men han har inte råd att stöta sig med socialtjänsten, säger han när vi ses i hans lägenhet. Därför vill han vara anonym.

– Jag är beroende av dem. De har makten över mina pengar.⊗

Fotnot: Stefan, Michael och Ahmad heter egentligen något annat.

2 300

personer är beroende av socialtjänstens hjälp att få in hyran i tid.

202

kommuner erbjuder den här åtgärden just nu.

20

procent av dem har missat att få in hyran i tid vid minst ett tillfälle de senaste tre åren.

Källa:

Hem & Hyras kommunenkät, svarsfrekvens 84 procent. Gäller helärendena 2020-2022 samt 2023 till mitten av september.

förklarar att han nu vidtagit ytterligare
Hyresnämnden uppfattar
komma till rätta med betalningsför
det är hyresgästen själv som är yt
betalas i tid. Detta gäller även om
från sociala myndigheter (se ÖH



Göteborgs Stad

att få hjälp med att ordna sina ekonomiska och administrativa skyldigheter.

Dröjsmålet om tjugofyra dagar med hyran för januari 2023 berodde på att underlaget som han och boendestödet skickat till socialtjänsten rapporterades ha kommit bort i posten. Han och boendestödet har nu därför ordnat en annan betalningsordning, som innebär att boendestödet får medel från socialtjänsten och betalar hyran direkt utifrån

avsnitt 25 i hyreslagen. Detta är ett underlag till socialtjänsten, för att på detta sätt skapa

are åtgärder för att förhindra att detta sker på nytt. I denna handläggning utan att påverka hyrans betaltid

are uppriktig i sina ansträngningar att

summelsena, men måste samtidigt konstatera att hyresvärdens första ansvar gentemot hyresvärderna för att

betalningen av hyran sker genom biståndsstämman

12579-20 och däri refererade avgöranden.

KLAGANDE PARTS TALAN I HOVRÄTTEN

har i hovrätten anfört bland annat följande. Han var sjuk vid tiden för sammanträdet i hyresnämnden. Han lider av psykisk ohälsa. Han har bott i prövningslägenheten sedan år 2015 och han har alltid betalat hyran i tid. Han har betalat hyran genom socialtjänsten. De nu aktuella hyrorna har varit sena för att han har fått en ny kontaktperson hos socialtjänsten.

Ansvariga politikern övertaskad av social- tjänstens missar: "Tar det här på största allvar"

I Göteborg har socialtjänsten missat att betala in hyror i tid åtminstone ett 40-tal gånger på bara några år. Kommunalråd Jenny Broman (V) är högsta ansvariga politiker.

➔ **Vad tänker du om att det ser ut så här?**

– Jag har precis fått kännedom om det, tack vare er granskning. Det är ingenting jag har hört tidigare. Självklart kan det vara den mänskliga faktorn i något enstaka fall, men om det sker i många fall så är det ett systemfel som vi behöver titta på. Hade vi haft vetskap innan så hade vi agerat direkt. Vi tar det här på stort allvar.

Personer som drabbats beskriver chock och panik när de fått besked om att hyran inte är betald. Vad vill du säga till dem?

– Om någon hotas av vräkning så är det otroligt hemskt, eller den oron man får. Bostad är den viktigaste tryggheten vi har. Så det jag kan säga till dem är att jag tar det här på största allvar.

Hur viktigt är det då att socialtjänsten får in folks hyra i tid, när man åtagit sig ett sådant uppdrag?

– Om socialtjänsten inte gör det kan det få väldigt allvarliga konsekvenser för individen. Och det är skadligt för tilliten till

socialtjänsten också, om man upplever att man inte får den hjälp man behöver. Sedan kanske hyresvärden är lite mer förstående om socialtjänsten hör av sig och tar på sig ansvaret. Men det ska inte hända, helt enkelt.

Är det rimligt att ha ett system där sådana här missar är möjliga?

– Jag vet inte vad det beror på i Göteborg, vi behöver titta på det. Men om personer söker hjälp är det så klart rimligt att förvänta sig att man får den hjälpen man har rätt att få. Har socialtjänsten sagt att de ska betala in hyran så ska det ske.

Vad tänker du göra för att det här inte händer igen i Göteborg?

– Det första vi har gjort är att höra av oss till alla fyra socialtjänster och be dem titta på vad som har hänt. Vad beror de här sena inbetalningarna på, hur och varför har de här situationerna uppstått? Utifrån det resultatet får vi göra åtgärder så att det inte sker igen. Alla vräkningsförebyggande insatser är betydligt mycket bättre än det man behöver lösa efteråt.

– Och även när personer har lämnat in sin hyresavi sent, så tänker jag att man även kan titta på om vi kan göra någonting där. Vad beror det på att en person inte klarar av att lämna i tid? ☹

ANNAKARIN LÖWENDAHL