

# Lovbrudd i en bydel

Sosialtjenesten stilte vilkår om at en mann måtte møte opp hos en privat arbeidsformidler for å få midlertidig arbeid. Det ble forlangt at mannen fikk en bekreftelse fra arbeidsformidleren på at han hadde møtt opp. Arbeidsformidleren opplyste at de ikke hadde egnet arbeid til personer som ble henvist fra sosialtjenesten, og var svært frustrert over at sosialtjenesten påla sine klienter å fremskaffe en bekreftelse som arbeidsformidleren ikke hadde til hensikt å gi.

Arbeidsformidleren opplyste at dette var tatt opp skriftlig med sosialtjenesten. Resultatet i saken ble at mannen ikke fikk nødhjelp til mat. Sak 2006/0395

Helse- og sosialombudet har siden mai 2005 hatt et særlig fokus på mottaket av brukere og saksbehandlingen ved sosialtjenesten i Bydel Grünerløkka. Bakgrunnen for denne oppmerksomheten var et urovekkende stort antall klager fra brukerne av sosialtjenesten. Mange av klagen var av alvorlig karakter og tydet på at brukerne ble fratatt grunnleggende rettigheter. Det ble blant annet klaget over at man ikke fikk utlevert søknadsskjema, og at søknader ble nektet mottatt. Søknader ble også avslått muntlig og uten begrunnelse. I tillegg ble det klaget over at de ansatte ved sosialtjenesten opptrådte uhøflig og nedlatende.

Helse- og sosialombudet tilskrev bydelens ledelse vedrørende det ombudet oppfattet som en systemsvikt, og ba om at det ble iverksatt tiltak for å bedre situasjonen. Det ble avholdt et møte med bydelsledelsen. Etter møtet lovet bydelen at det ville bli gjort endringer ved sosialtjenesten, særlig i rutinene for mottak av førstegangssøkende av økonomisk sosialhjelp og saksbehandlingen av disse søknadene. Det ble iverksatt tiltak for

at ombudets medarbeidere lettere skulle få kontakt med ledelsen ved sosialtjenesten for å kunne løse enkeltsaker.

I løpet av sommeren og høsten 2006 klaget mange brukere over at de ikke fikk hjelp til midlertidig bolig og/eller nødhjelp til mat og andre livsnødvendigheter. Sosialtjenesten avsto søknader om midlertidig bolig med henvisning til at brukeren kunne benytte seg av venner og bekjente. Brukere ble også henvist til at de først måtte benytte seg av Prindsen, et akutttilbud med sovesal, i tre netter før det ville være aktuelt å innvilge plass på hospits. Dette gjaldt også personer som sosialtjenesten var klar over hadde store psykiske problemer, og som av den grunn hadde behov for en mer stabil bosituasjon. Det ble også nektet hjelp med begrunnelse at det ikke var ledig kapasitet ved døgnovernatningssteder med kvalitetsavtale.

Når det gjaldt nødhjelp i akuttsituasjoner kunne kravene til dokumentasjon være så omfattende at det ville ta flere dager å oppfylle. Det ble ofte stilt vilkår om at søknaden ikke ville behandles før brukeren kunne dokumentere at han hadde oppsøkt NAVs dagsformidling av arbeid (Dagsen) eller utført andre plikter. I de tilfeller det ble innvilget økonomisk støtte, var dagsatsen nærmest konsekvent kr 40,-. Denne satsen er lavere enn den satsen sosialtjenesten i andre bydeler vanligvis benytter. Det ble ikke tatt hensyn til om brukeren hadde tilgang til kokemuligheter. Etter ombudets oppfatning medførte sosialtjenestens praksis et effektivt hinder for brukernes rett til midlertidig bolig og mat.

Helse- og sosialombudet informerte bydelens ledelse om problemene. Det ble etter hvert klart at bydelsledelsen var enig i store deler av ombudets kritikk. Det var enighet om at brukere som faktisk stod uten bolig hadde krav på hospits eller annen midlertidig bolig, uavhengig av kapasiteten ved døgnovernatningsstedene med kvalitetsavtale. Sosialtjenesten skulle også endre sin praksis med å henvise brukere til først å benytte akutttilbudet ved Prindsen. I tillegg ville sosialtjenesten endre sin praksis med å kreve oppmøte på Dagsen før søknader om nødhjelp ble behandlet, innskjerpe sin praksis vedrørende krav til dokumentasjon og ta utgangspunkt i en sats på kr 60,- per dag i nødhjelp for en enslig person.

Bydelen var ikke enig i helse- og sosialombudets prinsipielle holdning til at det er ulovlig å stille vilkår ved søknader om nødhjelp. Ombudets standpunkt er vel begrunnet ut i fra det konkrete

rettskildebildet, sett i sammenheng med de krav som stilles i den alminnelige vilkårs lære. Etter ombudets oppfatning tilsier også sterke rimelighets- hensyn at alle bør ha krav på et absolutt minimum av mat og andre livsnødvendigheter selv om man ikke skulle oppfylle sosialtjenestens vilkår. Helse- og sosialdirektoratet er anmodet om å komme med en tolkningsuttalelse vedrørende spørsmålet.

Etter en gjennomgang av klagen på sosialtjenesten i Bydel Grünerløkka i 2006, synes ombudet å se en markant bedring når det gjelder ivaretagelsen av brukernes grunnleggende rettigheter i saksbehandlingen. Det har også vært færre og mindre alvorlige klager på de ansattes oppførsel. Ombudet registrer likevel fortsatt mange klager på sosialtjenesten og ser mangler ved enkelte sider ved saksbehandlingen. Vi vil følge opp sosialtjenesten i Bydel Grünerløkka også i 2007.

Flere saker fra samme bydel

*En mann ble nektet å levere søknad om sosialhjelp fordi sosialtjenesten mente saken ikke var godt nok opplyst. Problemet var at mannen ikke hadde levert kontoutskrifter. Mannen var helt blakk, og banken nektet å skrive ut kontoutskrifter uten at det ble betalt gebyr. Ombudet påpekte overfor sosialtjenesten at de er forpliktet til å ta i mot søknader, selv om søknaden anses å være utilstrekkelig opplyst, og at de har en selvstendig plikt til å opplyse saken. Denne saken kunne ha vært løst ved at sosialtjenesten tok en telefon til banken etter å ha fått samtykke fra klienten. Sak 2006/0048*

*Enslig mor med fire barn fikk avslag på søknad om sosialstøtte fordi hun ikke hadde oppfylt sosialtjenestens vilkår om å møte til norskundervisning. Moren hevdet hun ikke kunne møte på undervisningen før hun hadde fått barnehageplass til det minste barnet. Hun hadde ingen familie som kunne passe barnet for henne. Ombudet påklaget vedtaket, og hevdet at vilkåret var ulovlig. Sosialtjenesten informerte at de ville opprettholde vedtaket, og opplyste overfor ombudet at saken var oversendt fylkesmannen. Det viste seg i ettertid at klagen aldri hadde blitt oversendt. Rot og sommel hos sosialtjenesten medførte at det tok over et år før det forelå en avgjørelse fra fylkesmannen, og kvinnen ble innvilget rettmessig hjelp. Sak 2006/0115*