



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Stödjande eller kontrollerande

En kvalitativ studie om hur misstanke om bidragsfusk påverkar
socialsekreterarens dubbla roll

Hanaa Alsheih

Kandidatuppsats

HT 2016

Antal ord: 14 699

Handledare: Sara Hultqvist

Abstract

Author: Hanaa Alsheih

Title: "Supporting or controlling - A qualitative study of how suspected benefit fraud affect the social worker's dual role.

Supervisor: Sara Hultqvist

Assessor: Malin Arvidsson

The purpose of this study was to examine how social workers who work with assessing financial aid in the social services experience their dual role as supporter and controller when they suspect their clients of social assistance fraud. Even how this affects the relationship with the clients is studied. To conduct this study, I chose a qualitative method in the form of interviews. The selection was targeted. I have interviewed six social workers in a municipality in Sweden. The theoretical framework was the theory about human service organization and role theory. The results of the study show that social workers feel that it is difficult to be both supportive and controlling and they become more controlling when they suspect that their clients are cheating. They think that a control at work is important to prevent and detect benefit fraud. The results also show how they are doing to preserve a good and working relationship with the client. The social workers mean that they may have a difficulty being supportive when they suspect that a client is cheating but they feel that they can still be supportive in their role.

Keywords: social worker, supporting, controlling, social assistans fraud, relationsship, human service organizations.

Förord

Under arbetets gång har jag haft mycket stöd och vägledning från min handledare Sara Hultqvist. Ett enormt tack till dig som har stöttat mig hela vägen och har visat engagemang för min studie. Tack för trevliga möten och givande diskussioner. Ditt stöd har varit till stor hjälp för mig i mitt uppsatsskrivande. Jag vill även tacka dig för all feedback jag har fått från dig. Ett stort tack!

Jag vill även tacka mina respondenter. Tack för att ni tog er tiden att delta i studien. Utan er hade det inte varit möjligt för mig att genomföra min studie. Tack!

Sist men definitivt inte minst vill jag tacka mina närmsta vänner som under arbetets gång har läst och kommenterat mitt arbete. Tack för att ni har inspirerat och stöttat mig!

Tusen tack till er alla!

Hanaa Alsheih

2016-12-30

Innehållsförteckningen

Förord	3
1. INLEDNING	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
1.4 Relevans för socialt arbete	8
2. BAKGRUND	8
2.1 Socialtjänstlagen – ekonomiskt bistånd	8
2.2 FUT-delegationen	9
2.3 Bidragsfusklagen – skyldighet att anmäla	10
3. KUNSKAPSLÄGET	10
3.1 Artikel- och litteratursökning	11
3.2 Kontroll eller handlingsfrihet?	11
3.3 Det dubbla uppdraget och relationen till klienten	12
3.4 Bidragsfusk – ekonomiskt bistånd	13
4. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	14
4.1 Människobehandlande organisationer	15
4.2 Rollteorin	16
5. METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN	17
5.1 Val av metod	17
5.2 Kvalitativa intervjuer	17
5.3 Metodens förtjänster och begränsningar	18
5.4 Urval – undersökningspopulation	20
5.5 Metodens tillförlitlighet	21
5.6 Analys – bearbetning av intervjumaterialet	23
5.7 Etiska överväganden	24
6. PRESENTATION AV RESULTAT OCH ANALYS	25
6.1 Den dubbla rollen i samband med bidragsfuskärenden – en svår balansgång	25
6.1.1 <i>Den stödjande rollen i samband med maktutövning</i>	27
6.2 FUT-delegationen och dess påverkan på socialsekreterarens dubbla yrkesroll	28
6.3 Relationen till klienten	32
7. AVSLUTANDE DISKSSUTION	34
7.1 Förslag till vidare forskning	37
8. REFERENSLISTA	38

9. BILAGOR	41
9.1 Bilaga 1 – Informationsbrev	41
9.2 Bilaga 2 – Intervjuguide	42

1. INLEDNING

1.1 Problemformulering

Under min studietid som socionom har jag ofta fått höra att man som professionell socialsekreterare kan ha två olika yrkesroller, stödjande samt kontrollerande. Jag har alltid undrat vad som egentligen gör att dessa yrkesroller är så omdiskuterade och hur socialsekreterarna handskas med dessa inom sitt yrke. Under studietiden har jag även fått chansen att arbeta med ekonomiskt bistånd, vilket väckte min nyfikenhet att fördjupa mig i socialsekreterares upplevelse av hur bidragsfusk inom ekonomiskt bistånd kan komma att påverka socialsekreterarens dubbla roll. Vad som gör att jag väljer den här inriktningen är att jag under tiden jag arbetade fick höra om en ny yrkeskategori med namnet FUT-utredare på socialförvaltningen. Enligt SOU (2008:74, s 3) är FUT en ny delegation som tillkallades år 2005 för att kontrollera felaktiga utbetalningar från olika offentliga försäkrings- och bidragssystem, som till exempel socialförvaltningen och Försäkringskassan. Dessa FUT-utredare har i uppgift att skapa metoder och rutiner inom olika offentliga institutioner för att upptäcka och förebygga bidragsfusk. När jag hörde om FUT-utredare kom jag att fundera på frågor som: Hur påverkar deras närvaro och skapande av rutiner socialsekreterarens yrkesroller i handlandet med klienter? Blir socialsekreterarna extra kontrollerande eller kan dem fortfarande vara stödjande i sin roll när de misstänker att någon klient har fått mer ersättning än vad han/hon har rätt till? Hur påverkar socialsekreterarens extra kontroll relationen till klienten? Vad gör socialsekreteraren för att inte bli allt för kontrollerande när FUT-utredaren hela tiden skapar nya rutiner som socialsekreterarna måste följa? För att besvara dessa frågor har jag tänkt intervjua sex olika socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd.

Vid sökning av tidigare forskning avseende socialsekreterares yrkesroller i samband med bidragsfusk hittade jag en stor kunskapslucka då de flesta genomförda studierna avser endast socialsekreterares upplevelse av den dubbla yrkesrollen. Jag upptäckte dock att flertal författare har skrivit om den dubbla rollen och dess påverkan på relationen till klienten. Skau (2007, s 30) skriver bland annat om hur relationen mellan klient och hjälpare är organiserad inom en ram av professionell makt och kontroll. Hon beskriver hjälparen genom att hänvisa till professionalitet. Skau (ibid) menar att man som professionell hjälpare skall ha en offentlig garanterad kompetens att erbjuda en viss form av hjälp då man förväntas kunna sitt yrke och känna till de existerande reglerna och bestämmelserna som man utövar inom sitt yrke

samtidigt som man ska se till att tillgodose klientens behov. Kullberg (1994, s 191) beskriver dilemmat som socialsekreteraren ställs inför i sitt yrke som socialsekreterare när ett ärende ska handläggas där man både ska ta hänsyn till klientens behov samt regelverken. Utöver detta skriver Billquist (1999, s 31) om mötet mellan klienten och socialsekreteraren där hon menar att det är svårt för socialarbetaren att vara både stödjande och kontrollerande samtidigt då det finns regler och riktlinjer som begränsar handlingsutrymmet. Även Byberg (2002, s 50) skriver om synen på bidragsfusk hos bidragstagare och hur många som inte är berättigade bidragsfusk får det ändå eftersom klienterna uppger felaktiga uppgifter. Hon menar att ett sådant beteende bland klienter som fuskar avsiktligt förstör för andra värdiga klienter som är berättigade ekonomiskt bistånd. Hon förklarar att detta skapar en misstro hos socialsekreterarna och på så sätt kan det komma att skapa fler och större kontroller för att förebygga bidragsfusk. Vid sökning om tidigare forskning avseende bidragsfusk upptäckte jag att fler politiker skriver om att införa fler kontroller för att upptäcka bidragsfusk, bland annat Moderaternas partiledare Anna Kinberg Batra som anser att oanmälda hembesök kan vara ett sätt för att minska bidragsfusk och få ut fler bidragstagare till arbetsmarknaden (Marmorstein, 2016). Viktigast av allt är att inte glömma den omfattande diskussionen i media om bidragsfusk inom assistansersättning som till exempel Andersson (2016) skriver om i sin artikel *Nya grepp för att komma åt fusk med assistansersättning*.

För att avgränsa mitt undersökningsområde har jag valt att endast studera socialsekreterarens upplevelser av hur aktuell misstanke om bidragsfusk inom ekonomiskt bistånd kan komma att påverka yrkesrollen, hur socialsekreteraren upplever att FUT-utredarens närvaro på socialförvaltningen påverkar yrkesrollen stödjande som kontrollerande samt hur detta i sin tur påverkar relationen till klienten. Som teoretiska utgångspunkter kommer jag att ha människobehandlande organisationer av Hasenfeld (2010) samt rollteorin av Trost och Levin (2010).

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att utifrån ett professionellt perspektiv undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever att deras professionella yrkesroll påverkas vid misstanke om bidragsfusk bland deras klienter.

1.3 Frågeställningar

För att besvara studiens syfte kommer jag i min studie att utgå från följande frågeställningar:

- Hur upplever socialsekreterarna att deras yrkesroller som stödjande respektive kontrollerande påverkas vid misstanke om bidragsfusk?
- Hur upplever socialsekreterarna att deras yrkesroll påverkas av att ha FUT-utredare på förvaltningen?
- På vilket sätt upplever socialsekreterarna att dessa yrkesroller påverkar relationen till klienterna när misstanke om bidragsfusk blir aktuellt?

1.4 Relevans för socialt arbete

I denna studie kommer jag att bland annat diskutera socialsekreterarens dubbla yrkesroll i samband med bidragsfusk samt hur relationen till klienter som erhåller ekonomiskt bistånd kan påverkas. Min forskningsfråga har en koppling till socialt arbete på så sätt att det är människor som socialsekreterare arbetar med. Det är människor som är i behov av stöd för att bland annat kunna försörja sig själva och komma ut i arbetslivet. Jag önskar att jag med min uppsats kan ge ökad kännedom om hur arbetet med bidragsfusk kan komma att påverka socialsekreterarens yrkesroll samt relationen till bidragstagare.

2. BAKGRUND

För att underlätta förståelsen av arbetet har jag valt att kortfattat skriva om socialtjänstlagen avseende ekonomiskt bistånd, FUT-delegationen samt bidragsfusklagen eftersom de berör centrala områden i min studie.

2.1 socialtjänstlagen - ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd, som ibland även kallas för socialbidrag eller försörjningsstöd är ett stöd som individen ansöker om när han eller hon själv inte kan försörja sig själv och tillgodose sina behov. Det anses vara samhällets yttersta skyddsnät för individer som har hamnat i ekonomiska problem och som därmed saknar inkomster för att försörja sig själva. Ekonomiskt bistånd ses som en tillfällig lösning tills personen ordnar med egen ekonomi. Individen har självklart ett eget ansvar och för att rätten till ekonomiskt bistånd ska träda in skall individen först och främst har gjort allt vad han eller hon har kunnat för att bidra till sin försörjning (Socialstyrelsen 2013, s 20-21). Clevesköld, Lundgren och Thunved (2012, s 30) betonar vikten av den enskildes eget ansvar som inte skall läggas på socialsekreteraren. De menar att

det socialtjänsten kan göra är att förstärka och komplettera individens egna resurser. Enligt Socialstyrelsen (ibid) ska det ekonomiska biståndet tillförsäkra individen en skälig levnadsnivå. Vad som anses vara en skälig levnadsnivå är omdiskuterat. Förutom att insatserna inom det ekonomiska biståndet ska avhjälpa det aktuella behovet skall det även underlätta för individen att kunna försörja sig själv i framtiden. Vidare skriver även Socialstyrelsen (2016) på sin hemsida om ekonomiskt bistånd och menar att det är ett stöd som man får av kommunen när man har hamnat i ekonomiska problem. Socialstyrelsen (ibid) menar att det ekonomiska biståndet avser försörjning eller andra behov som till exempel läkemedel. Rätten till ekonomiskt bistånd påverkas av hela hushållets inkomster och tillgångar. Ekonomiskt bistånd regleras i socialtjänstlagen och lyder såhär:

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

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

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

Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Lag (2016:654)” (Notisum 2016, Socialtjänstlagen)

2.2 FUT-delegationen

Enligt en utgiven rapport från Riksdagen (2005:52) *Delegation för åtgärder mot felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen* infördes den så kallade FUT-delegationen i maj 2005, det vill säga delegationen mot felaktiga utbetalningar. Uppdraget inom delegationen går ut på att arbeta med åtgärder mot felaktiga utbetalningar inom de offentliga försäkrings- och bidragssystemen i Sverige. Inom denna delegation skall man även arbeta med att skapa nya metoder, mål och indikationer för att förebygga felaktiga utbetalningar och även kunna mäta omfattningen på dessa felaktiga utbetalningar över tid. Det är också av vikt att delegationen ser till att samverkan sker mellan olika berörda aktörer som arbetar med oegentligheter för att

förhindra olika former av felaktiga utbetalningar och även verka för nya regler som kan förhindra uppkomsten av sådana oegentligheter. Förutom att förebygga förekomsten av oegentligheter framkommer i en rapport från SOU (2008:74, s 29) att delegationen tillsattes för att bland annat öka produktiviteten och använda skattepengarna på ett så effektivt sätt som möjligt. På så sätt menar regeringen att FUT-delegationen uppfyller en viktig funktion. Då felaktiga utbetalningar kan komma att skada välfärdssystemens legitimitet är det angeläget att försäkra sig om att dessa system används på rätt sätt och inte missbrukas av bidragstagarna. Även i rapporten från Riksdagen (ibid) framgår att sådana felaktiga utbetalningar är skadliga och kan komma att försämra förutsättningarna för den framtida välfärden.

2.3 Bidragsfusklagen - skyldighet att anmäla

Lundström (2011, s 3) definierar bidragsfusk som “Med bidragsfusk avses vanligen att människor medvetet söker och tar emot sociala förmåner som de inte har rätt till, eller inte nödvändigtvis behöver.” Enligt rapporten från SOU (2008:74, s 33) är bidragsbrott ett problem som ökar i dagens samhälle där både myndigheter och privatpersoner gör fel. Enligt Riksdagen (2005:52) kan felaktiga utbetalningar uppstå på grund av medvetet fusk från individen, men även på grund av att individen har varit oaktsam och missat att rapportera ändrade förhållanden till den utbetalande myndigheten. SOU (2008:74, s 23-24) skriver i sin rapport att det finns indikationer på att fuskets avser stora belopp och det är därför viktigt att reglerna förstärks och skärps så att rätt ersättning betalas ut till person. Därför har en ny lag avseende bidragsfusk uppkommit år 2007 och som går ut på underrättelseskyldighet och mer kontroll bland olika myndigheter och arbetslöshetskassor (ibid, s 33). Enligt Notisum (2016) lyder lagen som följande:

“Den som lämnar oriktig uppgift eller är så grovt oaktsam att det kan leda till att en förmån betalas ut felaktigt kan dömas till böter eller fängelse enligt bidragsbrottslagen (2007:612).”

Enligt denna lag är även myndigheter, kommuner och arbetslöshetskassor skyldiga att anmäla alla misstänkta bidragsbrott till polis eller åklagare. Syftet är därför att minska felaktiga utbetalningar och förstärka tilltron till välfärdssystemen som inte skall missbrukas.

3. KUNSKAPSLÄGET

I denna del av arbetet kommer jag att redogöra för hur jag hittade litteraturen som är av relevans för min studie och därefter kommer jag att redogöra för litteraturens innehåll. Litteraturen består av sex vetenskapliga böcker som bland annat tar upp relationen till klienterna, socialsekreterarens dubbla yrkesroll och lite kring ekonomiskt bistånd. Jag använde ytterligare två avhandlingar som skildrar mötet mellan klient och socialsekreterare men även socialsekreterarens handlingsutrymme och arbetssätt. Jag använde även en rapport från statens offentliga utredningar som diskuterar synen på bidragsfusk. Jag har först och främst valt att utgå från tre olika teman som behandlar socialsekreterarens arbetssätt, socialsekreterarens dubbla yrkesroll samt bidragsfusk i samband med ekonomiskt bistånd.

3.1 Artikel- och litteratursökning

Vid sökning av min tidigare forskning har jag främst använt mig av olika databaser, bland annat Lubsearch, Google samt Libris. Jag har varit noggrann med att söka efter litteratur som är peer reviewed. Jag har även inhämtat en del litteratur på Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek i Lund samt biblioteket på högskolan i Kristianstad. Utöver detta har jag tittat efter liknande studier och inhämtat litteratur som har funnits med i referenslistan till dessa olika studier som främst är genomförda av högskolestudenter. Vid litteratursökning om tidigare forskning avseende socialsekreterares upplevelser om hur deras yrkesroll påverkas i samband med bidragsfusk inom ekonomiskt bistånd fann jag ingen relevant forskning som berör min forskningsfråga, vilket gör att min studie blir mer spännande och viktig att genomföra då jag utifrån min sökning antar att ingen har undersökt frågan tidigare. Till min litteratursökning använde jag mig av nedanstående sökord som jag även har översatt till engelska vid sökningen i de olika databaserna.

Sökord:

Socialsekreterare, yrkesroll, ekonomiskt bistånd, FUT-delegation, bidragsfusk, stödjande, kontrollerande, relation och förtroende.

3.2 Kontroll eller handlingsfrihet?

Carlsson (2005, s 9) skriver om vilka möjligheter och begränsningar det finns inom socialtjänsten. Han diskuterar begränsningar såsom rutiner i arbetet, regler, brist på klientinflytande samt socialarbetarens distanserade och svåra yrkesroll. Han menar att socialtjänsten är uppbyggd på ett sätt som exkluderar och särbehandlar klienter men även att

makt och åtgärder används på ett negativt och nedvärderande sätt för klienten. Detta kan dels begränsa socialarbetarens handlingsutrymme å andra sidan kan rutiner och riktlinjer ses som något positivt eftersom de är till för att klienten ska få den hjälp han eller hon är berättigad till och även för att socialarbetaren på det viset inte behöver lägga in personliga värderingar i arbetet. Detta innebär dock inte att socialarbetaren är begränsad i sitt handlingsutrymme då socialarbetaren fortfarande gör många individuella bedömningar avseende klientens hjälpbehov.

Utöver detta skriver Byberg (2002, s 57-58) i sin avhandling *Kontroll eller handlingsfrihet? - en studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet* att socialsekreterarens yrkesroll ofta beskrivs som byråkratisk och administrativ, där socialsekreteraren å ena sidan ska utreda och fatta beslut, å andra sidan hjälpa klienten mot självförsörjning genom att identifiera dennes problem. Detta omfattar därför ett större mått av kontroll. Byberg (ibid) hänvisar även till en studie i sin avhandling där chefer beordrar socialsekreterare att objektifiera klienten och utgå från ett byråkratiskt sätt där man följer regler, styrningar samt andra juridiska kontroller. Detta för att socialsekreteraren inte ska blanda in personliga åsikter i ärendet. Detta arbetssätt gör att klienten hamnar i skymundan och syftet blir inte att hjälpa klienten, snarare att kontrollera klienten på ett negativt sätt eftersom klienten på så vis behandlas som ett objekt.

3.3 Det dubbla uppdraget och relationen till klienten

Johansson (2006, s 150-151) skriver om hur det professionella mötet med klienten inte alltid är enkelt då mötet oftast är omgärdat av riktlinjer och regler. Han skriver om hur den professionella socialarbetaren har regler och riktlinjer att följa medan klienten kan vara osäker på vad som är rätt och fel. Mötet i sig består inte endast av den professionella socialarbetaren och klienten, utan där finns även det institutionella systemet som klienten blir tvungen att möta. På det här sättet blir makten ojämnt fördelat. Som socialsekreterare kan man upplevas som överordnad även om man är trevlig och bemöter klienten på ett bra sätt eftersom man som socialsekreterare har en stor inverkan på klientens liv.

Vidare menar Johansson (2006, s 158) att kontroll utgör en stor del av relationen då klienten ställs mot olika krav, även om det är empowerment som egentligen kan vara målet, det vill säga hjälp till självhjälp hos klienten. Liksom Johansson (2006), diskuterar även Billquist (1999, s 30-31) i sin avhandling, *Rummet, mötet och ritualerna - en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet* mötet mellan socialarbetare och klient och hur den dubbla

rollen kan komma att påverka relationen. Hon menar att man som socialarbetare arbetar med att definiera behov och problem för att sedan stödja klienten i vardagen och bilda en god relation som bygger på förståelse och tillit, samtidigt som kontroll och makt utgör en del av det sociala arbetet. Det kan vara svårt för socialarbetaren att både vara stödjande och kontrollerande i sin yrkesroll eftersom socialarbetaren i stor utsträckning begränsas av organisationens existerande lagar och riktlinjer. Hon nämner även hur viktigt det är för klienten att inte bara få stöd i frågor som gäller ärendet, utan även stöd i form av frågor om välbefinnande och att man helt enkelt visar att man lyssnar på dem. Även Bernler, Johnsson och Skårner (1993, s 29) skriver om relationen mellan klient och socialarbetare, deras förväntningar och vad dessa kan ha för betydelse för själva hjälprelationen. De skriver om hur relationen är en grundpelare inom det sociala arbetet och hur själva etableringen av relationen ses som en sorts hjälp i sig då många klienter upplever att deras situation kan förändras om relationen byggs på goda grunder. Då klienten delar med sig av sitt problem, förväntas denna att få ut någon sorts hjälp av relationen som etableras till socialarbetaren. Därför är det viktigt att socialsekreteraren visar sitt stöd till klienten, även om en stor del av arbetet styrs av kontroll.

Utöver detta diskuterar Börjesson (2010, s 158) svårigheten hos den professionella socialsekreteraren med att vara kontrollerande i sin roll då det kan vara svårt för socialsekreteraren att veta vilka rimliga krav som kan ställas på individen som ansöker om ekonomiskt bistånd samtidigt som man ska se till att respektera klientens integritet och försöka förstärka klientens självkänsla. Forsberg, Löfgren och Tilander (2003, s 11) menar att den här extra kontrollen kan leda till att många som egentligen är berättigade ekonomiskt bistånd väljer att avstå från att ansöka eftersom de kommer att känna sig kontrollerade och förnedrade när de vet att en socialsekreterare kommer att granska deras sociala och ekonomiska situation. Även Järvinen (2013, s 281) skriver om det dubbla uppdraget där socialsekreteraren inte bara ska vara stödjande och hjälpande, utan även att de är överordnade med regler och rutiner i ryggen medan den sökande är underordnad och mottagare av hjälp och kontrollåtgärder.

3.4 Bidragsfusk - ekonomiskt bistånd

I rapporten "*vem fuskar och varför? - om attityder om bidragsfusk i Sverige*" av Statens Offentliga Utredningar (2007) diskuteras bland annat attityder kring bidragsfusk, acceptans för bidragsfusk och även förtroendet för institutionerna i samhället. SOU (2007, s 10) skriver att många handläggare är kritiska till bidragsfusk och menar att det är viktigt att olika offentliga institutioner inför kontroller i systemen och fokuserar på att ge ut information om hur bidragsfusk kan påverka det svenska välfärdssystemet. En stor del av handläggare tror att många av bidragstagarna inte medvetet väljer att fuska och få ut mer ersättningar än vad dem har rätt till, lika stor del tror också att det är enkelt att fuska då det inte existerar större kontroller av bidragsfusk. Vidare skriver SOU (2007, s 30,58) att "människor måste kunna lita på att andra som bryter mot regler straffas, för att själva leva efter reglerna. Därför är kontroll viktig. Kontroll och straff gör att människor kan lita på att andra följer reglerna och då följer de reglerna själva också". Många handläggare inom olika kommuner är avståndstagande till bidragsfusk men har något högre acceptans för bidragsfusk än resten av institutionerna.

Vidare skriver Börjesson (2010, s 148) om bidragsfusk och menar att det finns fördomar om socialbidragstagare där de ofta anklagas för bidragsfusk eftersom de kan arbeta "svart" utan att redovisa för sina inkomster. Han menar att detta till en viss del påverkar socialsekreterarens arbete då sådana anklagelser kan utgöra en sorts verklighet för socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Det råder en allmän misstänksamhet bland allmänheten då många tror att socialtjänsten inte är noggrann med de utbetalningar som görs i form av ekonomiskt bistånd. I studien "*Ja, handläggaren är ju bra men hon är ju ändå en del av systemet*" av Forsberg, Löfgren och Tilander (2003, s 11) studeras synen på socialbidragstagare och hur de upplever att de blir bemötta av socialsekreterare. De diskuterar bland annat hur det i många kommuner i Sverige råder en allmän uppfattning om att socialbidragstagare egentligen inte är i behov av bistånd, utan att bidragstagare är en lat kategori som fuskar till sig ekonomiskt bistånd för att istället göra något åt sin situation.

4. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Till min studie har jag valt att utgå från två teoretiska utgångspunkter. Den första är människobehandlande organisationer som handlar om organisationer som arbetar med människor. Den andra teoretiska utgångspunkten är rollteorin som först och främst handlar om positioner och roller. Anledningen till att jag valde att utgå från dessa teorier i min studie är för att jag anser att de tillsammans med mitt empiriska material och tidigare forskning kan

besvara mitt syfte och frågeställningar. De är även relevanta då min studie avser socialsekreterarens dubbla yrkesroll i samband med bidragsfuskärenden inom ekonomiskt bistånd som hanteras inom socialtjänsten som också anses vara en människobehandlande organisation som drivs av och arbetar med människor. Teorierna presenteras närmare i nästkommande avsnitt.

4.1 Människobehandlande organisationer

Linde och Svensson (2013, s 10-12) skriver om människobehandlande organisationer, eller som det också kallas på engelska, Human Service Organizations handlar främst om människobehandling. De hänvisar främst till Hasenfeld (2010). De menar att denna människobehandling sker inom många olika organisationer, men främst inom välfärdsstatens organisationer som till exempel socialförvaltningar, skolor, vårdcentraler, biståndsorganisationer och flera andra institutioner. Det som kännetecknar den typen av organisationer är att de är av moralisk karaktär då de har att röra sig med olika resurser som är till hjälp till och kontroll av människor. Dessa resurser kan dock vara kortfattade och begränsade till följd av bland annat pengar, tid och profession. Det som sker är att organisationen väljer ut vilka av resurserna som ska prioriteras utifrån problem hos klienter som behöver lösas eller uppmärksammas. Detta i sin tur leder till att klienter mer eller mindre tvingas att anpassa sig efter organisationens existerande bedömningar och därmed blir dessa en del av klientens identitet och självvärdering. Det är staten som bestämmer vilka moralregler som ska gälla i de olika människobehandlande organisationer, ett exempel på en sådan regel kan vara en norm för försörjningsstöd, dessa regler omvandlas då till riktlinjer för handläggning. Det är däremot den enskilde socialarbetaren som ska tillämpa dessa riktlinjer och bedöma utifrån dennes förmåga att tolka regeln för varje enskilt fall. Människobehandlande organisationer bygger på en kombination av stöd och kontroll, då socialarbetare har i uppgift att stödja klienten samtidigt som de ska följa aktuella riktlinjer och lagar.

Enligt Hasenfeld (2010, s 272) utgår människobehandlande organisationer från tre olika principer, den första är utredande eller handläggande och benämns som *people-processing* som innebär att bedömning och kategorisering av klienterna görs efter vissa bestämda ramar efter att man har bestämt sig för att individen ska bli en klient eller att den ska hänvisas till en annan människobehandlande organisation för att få hjälp. Den andra kategorin är den upprätthållande och som han benämner för *people-sustaining*. Denna kategori går ut på att

hjälpa och stödja klienten i sitt ärende för att upprätthålla en förbättring av klientens välfärd utan att försöka ändra på klientens personliga egenskaper. Den sista kategorin är den förändrande och som benämns som *people-changing*. Enligt Hasenfeld (2010, s 282) innebär denna kategori att förändra klienten med avsikt att förändra och förbättra dennes möjlighet till en ökad förbättrad välfärd. Karaktären av denna kategori är alltså förändrande och förbättrande.

4.2 Rollteorin

Trost och Levin (2010, s 163-164) skriver om rollteorin och redovisar för vikten av gruppstillhörigheten. De menar att gruppstillhörigheten är viktig för individen då alla människor är uppdelade i olika grupper där de ser sig själva och resten av gruppen som en egen enhet. Eftersom man tillhör olika grupper uppstår även förväntningar från gruppen i sig och dess medlemmar om hur individen skall bete sig i en viss situation. Var och en i gruppen har därmed sin egen position. För att förklara detta närmare nämner Trost och Levin (ibid) fyra olika termer som är av vikt för rollteorin. Dessa termer är: *position, förväntningar, roll* och *beteende*.

Med position menas att varje individ i gruppen har en position, till exempel en styrelsemedlem eller en förälder, och varje position förutsätter att det finns andra positioner som man har någon slags relation till, till exempel en mamma och ett barn då dessa är två olika positioner som har någon slags relation till varandra. Förväntningar handlar mer om regler och normer som varje position bör handla utifrån i en viss situation, det kan vara både skrivna och oskrivna regler. Inom denna kategori är det viktigt att positionsinnehavaren kan förstå vad den andra individen förväntar sig av honom/henne och därmed agera utifrån det.

Den tredje termen, beteende går ut på hur man handlar, tänker, säger osv. Det handlar om hur positionsinnehavaren beter sig i en viss situation och om den andra individen ser själva handlandet som något rimligt och om handlandet är inom den ramen som positionsinnehavaren bör hålla sig inom. Är beteendet inte som förväntat kan det uppstå någon förvirring hos både positionerna. Avseende termen roll omfattas den av de processer som uppstår till följd av positionerna och förväntningarna och som i sin tur leder till ett visst beteende. Genom att individen har en bestämd position kan individen se att det finns förväntar riktade mot sig i den bestämda positionen som individen har. Detta skapar en process som man kan kalla för en

roll, och då agerar individen utifrån den givna rollen genom att följa eller ignorera de förväntningarna som han/hon har mot sin position (Trost & Levin 2010, s 165).

5. METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN

5.1 Val av metod

Då min studie bygger på att undersöka och förstå socialsekreterarnas upplevelser av hur misstanke om bidragsfusk och närvaron av FUT-utredare påverkar deras yrkesroller som stödjande respektive kontrollerande samt hur relationen till klienten kan komma att påverkas har jag i min studie utgått från en metodologisk kvalitativ ansats. Enligt Ahrne och Svensson (2015, s 9) är den kvalitativa metoden ett sätt för att undersöka ett fenomen med hjälp av bland annat intervjuer, observationer och analys av texter. Bryman (2011, s 340-341) skriver att den kvalitativa metoden är induktiv, tolkande och konstruktionistisk till sin art. Induktiv innebär att teorin är mindre utvecklat och kan istället låta det praktiska forskningsresultatet vara ett verktyg för att utveckla teorier och begrepp. Den kvalitativa metoden är tolkande på så sätt att tyngdpunkten ligger på att förstå den sociala verkligheten utifrån hur individer inom denna miljö tolkar denna verklighet. Med konstruktionistisk syftar man på att den sociala verkligheten bygger på ett samspel mellan individerna. Vidare skriver Bryman (ibid) att den kvalitativa metoden är mer lämplig när man ska undersöka på en djupare nivå då tonvikten ligger på ord, vilket i sin tur ger större utrymme till att tolka empirin till skillnad från den kvantitativa som ofta bygger på siffror och är generaliserande. Även Ahrne och Svensson (2015, s 8) skriver att den kvalitativa metoden är lämplig när man ska skriva om samhällliga fenomen som bland annat påverkar olika individers roller och positioner då kvalitativ metod ger möjlighet till större förståelse av ett visst fenomen. I min studie har jag valt att intervjua sex socialsekreterare som arbetar med löpande ekonomiskt bistånd. Inom den kvalitativa metoden kan man välja sättet man vill samla in sin empiri på. Personligen har jag valt kvalitativa intervjuer istället för observationer eller diskursanalys. Jag kände att mitt val av denna metod gav mig möjligheten att uppfylla mitt syfte samt få mina frågeställningar besvarade.

5.2 Kvalitativa intervjuer

Bryman (2011, s 413) beskriver olika typer av intervjuer, bland annat strukturerade intervjuer som forskaren främst använder inom den kvantitativa metoden, ostrukturerade samt semistrukturerade intervjuer som främst används inom den kvalitativa forskningen. Jag valde att använda mig av semistrukturerade intervjuer. Enligt Bryman (ibid) ger en sådan typ av intervju möjlighet till att få fram respondenternas ståndpunkter och åsikter på ett mer detaljerat sätt. Intervjuaren har även chans att anpassa frågorna efter respondenternas svar, vilket är ett flexibelt sätt som man inte har om man till exempel skulle använda sig av strukturerade intervjuer där frågorna är fasta och några avvikelser kan komma att störa hela intervjuprocessen. Att jag valde semistrukturerade intervjuer var till stor hjälp för mig under min studie då jag kunde anpassa en del av frågorna efter socialsekreterarnas svar. Jag kunde även lägga till och ta bort frågor som jag under intervjun kände var irrelevanta eller som jag redan har fått besvarade.

5.3 Metodens förtjänster och begränsningar

Trots att fördelarna med en kvalitativ studie är många finns det självklart även nackdelar som man forskare måste tänka på. Ahrne och Svensson (2015, s 15) tar upp olika fördelar med att arbeta med kvalitativ metod. Enligt dem skiljer sig forskarrollen från när man till exempel använder sig av kvantitativa metoder. De menar att man genom att intervjua olika individer kommer man i kontakt med olika miljöer och individer som forskningen går ut på, vilket gör att man får en direkt kännedom om området man forskar kring. Å andra sidan menar de att detta också kan vara problematiskt. För mig var det viktigt att träffa mina respondenter på arbetsplatsen eftersom jag kände att det är på det viset som jag kan komma deras arbetsmiljö lite närmare men även för att lättare förstå deras upplevelser och det de pratar om. Det problematiska med face-to-face intervjuer kan vara att socialsekreterarna inte riktigt vågar prata öppet om hur de upplever sina yrkesroller och kanske uttrycker sig på ett sätt som de tror att jag som intervjuare vill höra. Jag anser dock att det är på det här viset som jag har lyckats samla in relevant empiriskt material för att kunna genomföra min studie. Vid mina intervjuer med respondenterna upplevde jag inte att socialsekreterarna var begränsade på något sätt, utan jag ställde öppna frågor och gav dem möjligheten att prata öppet. De fick även möjligheten att ta bort och ändra saker om de kände att det inte var lämpligt eller relevant för undersökningen.

Viktigt att nämna är att jag och mina respondenter arbetar inom samma förvaltning. Jag är väl medveten om att detta utgör både förtjänster och begränsningar i min studie. Jag hade dock i

förväg tänkt på detta och valt att intervjua socialsekreterare som inte arbetar inom samma enhet som mig för att undvika eventuella problem som kan uppstå på grund av detta. En annan begränsning som jag har funderat på har varit svårigheten i att vara kritisk mot mina arbetskollegor i min analys och slutdiskussion. Jag har haft detta i åtanke hela tiden och jag har försökt vara kritisk så mycket som möjligt. Jag är även medveten om att jag befinner mig i en beroendeställning, men eftersom jag inte har någon nära relation till mina kollegor och eftersom jag inte känner dem väl upplever jag inte att detta har påverkat mig eller min studie på något sätt. Ytterligare någon begränsning som jag funderade på var om min erfarenhet inom att arbeta med ekonomiskt bistånd kan ha påverkat studieresultatet på något sätt. Jag tror dock inte att det har gjort det eftersom jag hela tiden har haft mitt syfte och frågeställningar som utgångspunkt och jag har försökt att undvika att blanda in egna värderingar i studien. Jag har även haft min handledare och två andra vänner som granskare för mitt skrivande av arbetet hela tiden. En förtjänst har varit att jag har haft tillgång till många olika socialsekreterare och därmed har jag inte haft svårt för att finna mina respondenter.

Vidare diskuterar Ahrne och Svensson (2015, s 15) hur flexibelt det är med kvalitativ metod eftersom man löpande kan anpassa frågorna utifrån det man får information om. Liksom Ahrne och Svensson diskuterar även Bryman (2011, s 366-368) för- och nackdelarna med att använda sig av en kvalitativ metod. Han menar att flexibiliteten inom den kvalitativa metoden ”ökar möjligheten att på ett riktigt sätt fånga det perspektiv som de studerade personerna omfattar”. Han skriver även att man som forskare kanske till och med kan ta del av annan kunskap som man inte har tänkt på då man inte känner till denna verklighet som respondenterna gör. Under många av mina intervjuer har jag hela tiden känt att jag behöver anpassa frågorna efter respondenternas svar. Jag har även känt hur flexibelt det är med den kvalitativa metoden och semistrukturerade intervjuer eftersom jag kunde ändra, ta bort eller lägga till frågor utifrån inhämtad information. Jag kände mig inte fast i intervjuguiden och jag kunde få ut relevant och ny kunskap som jag inte kände till från början. Metodens flexibilitet var även till hjälp till respondenterna då frågorna anpassades efter det de sa.

Utöver detta tar Bryman (2011, s 368) upp hur andra forskare har riktat kritik mot den kvalitativa metoden då de hävdar att den kan vara subjektiv eftersom forskningen bygger på det som forskaren uppfattar som betydelsefullt och viktigt. Även hur förhållandet som byggs mellan forskaren och respondenterna kan delvis påverka själva studieresultatet. Utifrån min bedömning kan detta delvis stämma och det är inget man direkt kan påverka eftersom man som forskare har som syfte att undersöka ett visst fenomen och då tror jag att man automatiskt

plockar ut det man själv känner är relevant, betydelsefullt och viktigt för själva studien. Jag har dock under mina intervjuer alltid haft i åtanke att ta med sådant som jag själv inte var intresserad av men som jag ändå ansåg var av vikt för studien och studieresultatet. Jag tyckte att detta var ett sätt för mig för att uppnå ett så rättvist resultat som möjligt. När det gäller förhållandet som man som forskare och respondent etablerar har jag i min roll som forskare försökt vara neutral och undvikit att blanda in egna värderingar och åsikter kring forskningsområdet. Avseende ålder och kön ansåg jag att detta var inget som jag som forskare kunde påverka och jag upplevde inte att detta har påverkat min studie på något vis.

Ahrne och Svensson (2015, s 53) skriver om för- och nackdelar med att använda sig av kvalitativa metoder, bland annat att den ger möjlighet för att återspegla intressanta samhällseliga fenomen. De menar att med intervjuer kan man alltid fråga personen igen om man skulle upptäcka en lucka. Att man alltid kan gå tillbaka till respondenten var till stor hjälp till mig då jag under tiden jag analyserade mitt material kunde upptäcka små luckor och då har jag haft möjligheten att gå tillbaka till socialsekreterarna och komplettera med saknad information. Jag har även kunnat återspegla det intressanta samhällseliga fenomenet, socialsekreterarens yrkesroll i samband med bidragsfusk som idag är ett omdebatterat ämne. Ahrne och Svensson (ibid) påpekar dock att kvalitativa intervjuer fortfarande kan vara otillräckliga då de ger en begränsad bild av ett fenomen och behöver därför kompletteras med andra metoder, bland annat observation då man får bekräftat om det respondenterna uppger är sant eller falskt. Personligen ansåg jag att kvalitativa intervjuer var tillräckliga för att få mina frågeställningar besvarade. Hade jag använt mig av observation hade det varit mycket svårare eftersom bidragsfusk är ett känsligt ämne som berör fler parter än bara socialsekreterare. Det hade även varit kränkande för klienten om jag som forskare hade lagt mig i ärendet för att observera hur olika parter agerar och påverkas. Jag ansåg att genom professionella personers perspektiv kunde jag få min studie genomförd utan att någon kom till skada. Jag har även förberett mig genom att ha varit påläst eftersom FUT-delegationen är relativt ny på socialförvaltningen där jag har valt mina respondenter och jag kände att jag inte hade tillräckligt med kunskap i början av studien. Därför har jag i förväg försökt läsa mycket om FUT-delegationen, relationen till klienten samt socialsekreterarens dubbla yrkesroll.

5.4 Urval - undersökningspopulation

Enligt Bryman (2011, s 434) ska man vid kvalitativa intervjuer använda sig av bland annat ett målinriktat urval. Med hjälp av detta urval väljer man ut individer efter de formulerade

forskningsfrågorna (ibid, s 350). Målinriktat urval innebär att forskningsfrågorna och urvalet är relevanta för varandra och är överens. När man gör ett målinriktat urval utgår forskaren från en önskan att intervjua personer som är relevanta för forskningsfrågorna och helst personer med olika egenskaper för att få en variation samt större förståelse för forskningsområdet (ibid, s 434). Jag har min i studie genomfört tvåstegsurval. Med detta menar Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015, s 40) att man först väljer ut den sociala miljön och därefter individer som arbetar inom den här sociala miljön. Jag valde ut socialförvaltningen där jag arbetar och därefter valde jag ut respondenterna, det vill säga professionen socialsekreterare. Jag har kontaktat flera socialsekreterare genom att ha gått runt i förvaltningen och lämnat ut informationsbrev (se bilaga 1) där det framgår vad studien avser och hur de kan kontakta mig för att delta i studien. Jag hade redan i förväg bestämt mig för att intervjua sex socialsekreterare. Antalet respondenter bestämde jag utifrån tidsaspekten för denna studie men även utifrån det Eriksson-Zetterquist och Ahrne skriver (2015, s 42) då dem menar att antalet mellan sex till åtta personer kan ge ett relativt oberoende material från respondenternas upplevelser. Hur jag sedan distanserar mig till mina arbetskollegor tar jag upp under rubriken ”metodens tillförlitlighet”.

Anledningen till att jag valde att utgå från ett målinriktat urval är för att den kändes som lämpligast för min studie. Jag har på det viset kunnat få en djup och bred bild av mitt forskningsområde och har även lyckats få mina frågeställningar och syfte besvarade av rätt personer som arbetar med ekonomiskt bistånd och som därmed har olika erfarenheter. Jag har dock inte kunnat få respondenter som har arbetat i mer än tre år eftersom de inte var intresserade av att delta. Jag hade i förväg bestämt att välja ut socialsekreterare med längre erfarenhet men jag fick gå efter de respondenter som var intresserade av att delta i studien. Anledningen till att jag ville intervjua personer med längre erfarenhet är för att de kan jämföra med hur det var innan de hade fått FUT-delegationen på förvaltningen och hur det blev efteråt. De valda respondenternas erfarenhet inom arbetsområdet ekonomiskt bistånd varierade mellan ett till tre år. Jag har även från början velat intervjua socialsekreterare med olika bakgrund. Dock hamnade urvalet på fem kvinnliga socialsekreterare och en manlig socialsekreterare, detta eftersom majoriteten som arbetar med ekonomiskt bistånd inom den valda socialförvaltningen är kvinnor. Avseende ålder var det en stor variation men jag väljer att inte fördjupa mig i det eftersom jag inte känner att det är av relevans för min studie.

5.5 Metodens tillförlitlighet

När man genomför en studie är det viktigt att tänka på hur man ska gå tillväga för att få sanningsenliga och trovärdiga resultat. May (2001, s 96) betonar vikten av tillförlitlighet och tar därmed olika begrepp som han anser är viktiga att tänka på när man genomför en studie, bland annat *reliabilitet* och *validitet*. Med reliabilitet menas att studien man genomför är upprepbar, det vill säga att man kan göra om studien och få någorlunda samma svar. Däremot innebär validitet att man verkligen undersöker det man vill ha svar på och att det resultat man får är sant. För att uppnå en hög reliabel och valid studie har jag tänkt på min forskningsprocess och hur den kan bli så trovärdig som möjligt. Jag har skickat ut informationsbrev där jag tydligt beskriver syftet med undersökningen. Jag har även skrivit en tydlig intervjuguide (se bilaga 2). Intervjuguiden har dock justerats en aning eftersom jag ville anpassa frågorna efter mina respondenter. Genom att jag har tagit med de frågor som besvarar mitt syfte och frågeställningar i intervjuguiden upplever jag att min studie kan någorlunda upprepas och att man får sanna svar på de frågor man ställer. Jag tror dock att det nästintill är omöjligt att få samma svar på mina frågor om en annan forskare genomför min studie eftersom tid, rum och utveckling spelar en stor roll.

Vidare skriver Bryman (2011, s 354) om två grundläggande kriterier för att kunna bedöma och värdera kvaliteten i kvalitativa studier där han hänvisar till Guba och Lincolms (1994). Dessa kriterier benämns som *tillförlitlighet* och *äkthet*. Äkthet fokuserar på hur man framställer det man undersöker i förhållande till respondenterna och om de har fått nytta av det. Tillförlitligheten handlar mer om att se till att forskningen är genomförd i enlighet med regler som finns och att man har uppfattat och förstått det respondenterna har sagt är rätt. Det handlar även om att skapa en fullständig forskningsprocess för att ha någon som kan granska informationen. Efter varje avslutad intervju har jag alltid sammanfattat det jag och respondenten har pratat om och ibland kunde jag ställa frågor på saker som jag var osäker på för att inte misstolka det. Jag gjorde detta för att säkerställa att jag har fått rätt information och för att jag inte ska tolka det på ett annat sätt än vad respondenten egentligen ville förmedla. Syftet med att jag sammanfattade informationen efter varje intervju var att respondenten på det viset kunde få en möjlighet att lägga till eller ta bort information. Under forskningsprocessen har jag även fått mitt material granskat av min handledare samt en klasskamrat som har varit behjälplig. Detta gjorde jag för att få en högre pålitlighet och undvika att bland in egna åsikter eller värderingar i resultatet. Respondenterna har även blivit erbjudna att läsa igenom min studie i efterhand.

Utöver detta menar Guba och Lincolms genom Bryman (2011, s 355) att man som forskare bör vara medveten om att det inte är möjligt att nå en fullständig objektiv forskning. De menar att forskaren ska undvika att avsiktligt försöka påverka respondenterna eller resultatet med egna åsikter eller värderingar. Som jag skrev tidigare har jag försökt vara opartisk i min roll som forskare. Under intervjuerna upplevde jag ingen svårighet med detta då frågorna främst handlade om socialsekreterarnas upplevelser kring deras yrkesroll. Då det mesta handlade om deras upplevelser har det inte varit möjligt för mig att blanda in mina åsikter eller värderingar för att på något sätt påverka socialsekreterarna. Därmed känner jag att min studie är tillräckligt tillförlitlig.

5.6 Analys – bearbetning av intervjumaterialet

Inför min studie hade jag redan i förväg gjort en plan på hur jag skall hantera och bearbeta mitt empiriska material. Jag började med att transkribera allt direkt efter varje intervju eftersom jag då hade informationen färskt i minnet. Därefter läste jag igenom allt flera gånger för att jag på det viset blev förtrogen med mitt material. Detta enligt Rennstam och Wästerfors (2015, s 222-223) som betonar vikten av att läsa det empiriska materialet för att sätta sig in i det. När man analyserar ett empiriskt material i samhällsvetenskaplig forskning kan man utgå från analysprocessen som Rennstam och Wästerfors (2015, s 220) skriver om. De delar analysprocessen i tre delar att *sortera*, *reducera* och *argumentera*. Då materialet som samlas in kan vara omfattande bör forskaren sortera det efter varje intervju för att sedan sammanställa allt, vilket är precis det jag har gjort. Jag har under sorteringsprocessen kodat mitt empiriska material. Enligt Jönsson (2010, s 56) är kodning ”definitioner som forskaren skapar för att strukturera ett material”. Syftet med kodning är att ordna materialet och hitta mönster och samband. Kodning gjorde jag med hjälp av understrykningspenna genom att stryka under viktiga begrepp som besvarar mitt syfte och frågeställningar. Först skapade jag fem övergripande teman och därefter använde jag en annan färg för att få med mindre begrepp under de övergripande temana. Jag har även använt samma färg på gemensamma svar hos olika socialsekreterare för att få en bredare förståelse och bättre bild av resultatet. För att skapa dessa teman och kategorier skrev jag även kommentarer i marginalen till varje intervju, detta för att få en inblick i mitt material.

Efter sorteringsprocessen följer reducere. Med detta menar Rennstam och Wästerfors (2015, s 228) att man väljer ut det material som kommer att användas för att relatera till syfte samt uppmärksamma fenomenet som undersökningen avser. Det är viktigt att man som forskare

har i åtanke att inte välja ut enbart det som gynnar undersökningen, utan annat som också är av vikt att ta med. Som utgångspunkt vid reduceringsprocessen hade jag mitt syfte och frågeställningar samtidigt som jag ville hitta intressanta kategorier att ta med. Därför valde jag bort mindre kategorier som inte riktigt var till hjälp till min studie och valde att behålla de övergripande kategorierna som besvarar mitt syfte och mina frågeställningar. Sista delen i analysprocessen handlar om att argumentera. Att argumentera innebär enligt Rennstam och Wästerfors (2015, s 231) att forskaren kopplar de kategorier som skapades under sorteringsprocessen till tidigare forskning och teori, vilket är det jag har gjort under analysavsnittet i detta arbete. Jag gjorde detta genom att ha gått igenom min tidigare forskning och teori samtidigt som jag hade de övergripande kategorierna från mitt material som utgångspunkt.

5.7 Etiska överväganden

Min tanke var från början att intervjua klienter som erhåller ekonomiskt bistånd. Enligt Bryman (2011, s 132) ska man genomföra undersökningen på ett sätt som inte medför någon skada till de intervjuade personerna. Då jag kände att det kan vara oetiskt och mycket känsligt att diskutera just ekonomiskt bistånd och bidragsfusk med klienter valde jag att istället vända mig till professionen socialsekreterare. Enligt Bryman (2011, s 131-132) finns det fyra etiska principer som man måste tänka på när man genomför en studie. Första kravet är *informationskravet*, vilket innebär att man skall informera respondenterna om syftet med undersökningen, vilka moment som ingår, att det är frivilligt att delta, att de kan avbryta intervjun när som helst och att de får välja om det är någon fråga de inte vill svara på. Inför min studie har jag skickat ut informationsbrev där jag informerar om detta och där jag även informerar om att jag kommer att använda mig av diktafon under intervjuerna då jag troligtvis inte kommer att hinna anteckna allt. Andra kravet är *samtyckeskravet* som innebär att respondenten får bestämma om han/hon vill delta eller inte, vilket jag även tog med i informationsbrevet. Tredje kravet är *konfidentialitetskravet* som handlar om anonymitet och avidentifiering, det vill säga att respondenterna ska vara anonyma och avidentifierade. Personligen valde jag att använda mig av fingerade namn i min analys och jag har valt att inte nämna något om staden eller kommunen som socialsekreterarna arbetar i. Även detta tog jag med i informationsbrevet för att respondenterna ska veta att all information kommer att hanteras anonymt. Sista kravet är *nyttjadedkravet*, med vilket menas att det insamlade materialet endast får användas för forskningsändamålet och inget mer, vilket jag också tog med i informationsbrevet.

6. PRESENTATION AV RESULTAT OCH ANALYS

Efter att ha genomfört mina intervjuer och sorterat materialet kunde jag urskilja tre övergripande teman, *socialsekreterarens dubbla yrkesroll i samband med bidragsfuskärenden, FUT-delegationens påverkan på socialsekreterarens yrkesroll* samt *relationen till klienten* där jag bland annat tar upp vikten av en fungerande relation, tillit och förståelse. Mindre teman som också har förekommit i mina intervjuer är maktutövning, systemets legitimitet, specialisering, god tro, rättvisa och hur en socialsekreterare bör vara. För att förtydliga min analys kommer jag att redovisa resultatet tillsammans med analysen och inte dela upp dessa i två delar, detta för att tydligt belysa den viktiga empirin i både resultat och analys.

Som jag tidigare har nämnt har jag använt mig av fingerade namn till mina respondenter. De har fått följande namn:

Julia, Erik, Maja, Maria, Elin och Sofia.

6.1 Den dubbla rollen i bidragsfuskärenden - en svår balansgång.

I samband med frågan jag ställde om hur socialsekreterarna upplever att deras yrkesroll som stödjande respektive kontrollerande påverkas av att arbeta med ärenden avseende misstänkta felaktiga utbetalningar inom ekonomiskt bistånd, upplevde respondenterna att det är lätt att följa strömmen och bli mer kontrollerande, misstänksam och noggrann i sin yrkesroll utan att tänka på det. De menade att när man arbetar med ekonomiskt bistånd är det ett krav att vara kontrollerande eftersom det å ena sidan är statliga medel det handlar om, å andra sidan är människor de har att göra med. Flera av respondenterna använde sig av uttrycket *svår balansgång* för att förklara komplexiteten i den dubbla rollen i socialsekreteraryrket. Järvinen (2013, s 281) tar också upp komplexiteten och menar att förutom att socialsekreteraren ska vara stödjande i sin roll skall hon också följa regler och applicera kontrollåtgärder på klienten. Socialsekreterarna menar att det blir en svår balans, särskilt när misstanke om bidragsfusk blir aktuellt eftersom det enligt dem försvårar situationen och de tvingas vara på sin vakt hela tiden. Med uttrycket *svår balansgång* syftade socialsekreterarna på att det är ett dilemma att försöka förena dessa två yrkesroller då de går emot varandra samtidigt som de båda uppfyller en viktig funktion i arbetet. De menar att de är bundna av

regler, riktlinjer och rutiner som skall följas, samtidigt som de måste stödja klienten genom att tillgodose dennes behov samt hjälpa dem på vägen mot självförsörjning. Carlsson (2005, s 9) beskriver också komplexiteten i den dubbla rollen och menar att dessa regler och lagar finns till för att stödja klienten, även om socialtjänsten är byggt på ett byråkratiskt sätt som för klienten kan upplevas som nedvärderande och begränsande när klientens behov inte alltid kan bli tillgodosedda. Även Erik uttrycker detta. Jag citerar:

“... men å andra sidan så måste vi jobba enligt de lagar och regler som finns här, man ska tro på folk men man ska ändå kontrollera dem. Detta för att det ska vara så rättvist som möjligt för alla”.

Alla intervjuade socialsekreterare uttryckte att det är nästintill omöjligt att inte vara kontrollerande i sin roll som socialsekreterare och att det faktiskt är viktigt att markera för klienten att socialsekreterarna också har lagar att luta sig mot och att de inte kan agera hur som helst, även om handlingsutrymmet avseende de individuella bedömningar är ganska stort i ärenden som avser ekonomiskt bistånd. De menar därmed att kontroll utgör en stor och viktig del i arbetet eftersom man skall se till att man betalar ut bistånd till personer som är berättigade och att det skall vara rättvist mot alla, men även för att skydda systemets legitimitet. De menar att genom att kontrollera klienten kan man som socialsekreterare skydda systemets legitimitet mot felaktiga utbetalningar. Precis som Byberg (2002, s 57-58) skriver så omfattar socialsekreterarens yrkesroll ett mått av kontroll då de har i uppgift att utreda och fatta beslut samtidigt som de ska stödja klienten i olika frågor, vilket inte kan vara kravlöst. Socialsekreterarna menar att de i sin roll också ska kunna visa vem som gör vad och att klienten också bär ett visst ansvar för sitt handlande och för sin situation. Utgår man från rollteorin av Trost och Levin (2010, s 163-164) kan man se de olika positionerna i förhållande till varandra, socialsekreteraren och klienten, de har olika förväntningar på varandra. Båda parterna förväntar sig att man skall handla på ett visst sätt, bland annat att klienten skall bete sig på ett visst sätt för att bidra till sin försörjning utan att uppge felaktig information för att få mer bistånd, samtidigt som klienten förväntar sig att socialsekreteraren ska bete sig på ett respektfullt sätt med vilja och motivation att stödja och hjälpa klienten med sin ekonomiska situation. Detta tar Maja upp genom att formulera sig på följande vis:

“Framför allt måste man förklara många gånger hur det fungerar i Sverige och förklara att löner betalar in skatt och det är de pengarna du äter på just nu och det är därför det är så

viktigt för att du ska liksom få tillgång till dina rättigheter i Sverige så måste du även bidra till systemet på olika sätt. Du skall ta ansvar för att lämna riktiga uppgifter.”

Citatet ovan påminner om hur socialsekreterare alltid tänker på sin position i samband till klienten, att socialsekreteraren har en skyldighet inom sin yrkesroll att informera eftersom hon också har förväntningar på sig själv och klienten. Socialsekreterarna menar att de utgår från aktuella lagar och riktlinjer eftersom det är detta som förväntas av dem på arbetet, medan socialsekreteraren samtidigt har förväntningar på klienten, det vill säga att denna ska bidra till systemet på något vis för att kunna få ekonomiskt bistånd. Börjesson (2010, s 158) menar att det kan vara svårt för socialsekreteraren att veta vilka rimliga krav som ska ställas på klienten som ansöker om ekonomiskt bistånd eftersom kraven ska ställas med respekt till klientens integritet. Detta tar även socialsekreterarna upp och menar att samtidigt som de ställer krav på klienten måste de också ta hänsyn till klientens integritet. För att förtydliga detta tar jag upp ett annat citat av Elin som också fokuserar på ansvarsfördelningen och kontrollfunktionen hos de olika rollerna, det vill säga klienten och socialsekreteraren. Citatet lyder som följer:

“... Jag säger inte att jag bestämmer över dem, för det gör jag inte, men många gånger är det deras ansvar att se till att lämna in riktiga uppgifter, men när de inte tar det ansvaret då blir det att jag behöver vara polisen på något sätt.”

6.1.1 Den stödjande rollen i samband med maktutövning

Julia, Maja och Elin uppger att det är viktigt att socialsekreteraren sätter gränser då vissa situationer kan vara svårhanterliga när misstanke om bidragsfusk finns med i bilden. Detta blir därmed ett tydligt maktförhållande, som även socialsekreterarna tar upp och diskuterar. De berättar om hur makten alltid finns i människobehandlande organisationer och hur man som myndighetsperson har ett stort maktövertag och styr mycket av klientens liv och ekonomi. Enligt Johansson (2006, s 150-151) tvingas klienten att möta det institutionella systemet och inte enbart socialsekreteraren, därmed blir maktfördelningen mycket ojämn. Socialsekreterarna menar att det därför är viktigt att alltid ha i åtanke att man i yrkesrollen skall vara både kontrollerande och stödjande. Socialsekreteraren bör sträva efter att alltid vara stödjande, oavsett omständigheterna. Även när klienten är misstänkt för bidragsfusk, så är klienten fortfarande underordnad. Det är viktigt att som professionell behandla alla klienter på ett mänskligt och stödjande sätt. Sofia uttrycker följande för att förtydliga hur man som

socialsekreterare bör vara och hur viktigt det är att inte glömma att vara ett stöd för individen som redan är utsatt och behöver hjälp med sin situation:

“En av socialsekreterarens uppgifter är att stödja klienten. Målet är att få ut klienten i arbete. Det är viktigt att man som socialsekreterare har respekt för den makten man besitter och tänka på att man inte ska överskrida det. Kontroll i arbetet ska absolut inte få överskugga det sociala arbetet, även om det utgör en stor del av det. Det är viktigt att alla får en chans, man ska inte göra det svårare för dem, och det viktigaste är att inte vara dömande då alla kan begå misstag.”

Maja berättar om maktförhållandet i människobehandlande organisationer och beskriver det som följande:

“Maktförhållandet finns alltid när det är en myndighet, oavsett vart du arbetar. Du har dessutom ett stort maktövertag när det gäller folk som inte pratar svenska där du måste jobba med en tolk under förutsättningen att du har en tolk som är väldigt erfaren och som kan mycket om just den typen av landsmän så kommer där att finnas en spegling och de kommer veta vilka affärer de handlar i och hur det ser ut på kvitton osv. Där har du också ett maktövertag. Men det faktum att vi jobbar på en myndighet som ska utreda saker, där har du ett maktövertag. Jobbar du på Arbetsförmedlingen och du ska hänvisa till ett arbete så har du ett maktövertag. I alla människobehandlande organisationer har du ett maktövertag. Även en läkare har ett maktövertag över patienten. Om du håller dig på en normal nivå, så är det inga problem. Du får inte utöva din makt på klienten, även om det egentligen är det vi borde göra. De ska mot självförsörjning. De ska jobbas ut mot det, men du kan inte tvinga en individ till det, utan individen måste själva förstå detta och vilja.”

6.2 FUT-delegationen och dess påverkan på socialsekreterarens dubbla yrkesroll

På förvaltningen där jag intervjuade socialsekreterarna har de haft FUT-delegationen i cirka två år med två anställda personer som just arbetar med felaktiga utbetalningar inom ekonomiskt bistånd. När jag vid de olika intervjutillfällena frågade socialsekreterarna om hur de upplevde att FUT-delegationen har påverkat deras yrkesroll som stödjande respektive

kontrollerande fann jag ingen större variation i svaren. Alla förutom Maja upplevde att de har påverkats på så sätt att de har blivit allt mer observanta, noggranna och mycket mer kontrollerande gentemot sina klienter. Maja menar att hon alltid har haft kontroll och därmed alltid varit noggrann med alla uppgifter som klienterna lämnar in då hon granskar dem kontinuerligt. Hon menar därför att hon inte har påverkats på något sätt då hon som person upplever att hon har kontrollen från början. Enligt Johansson (2006, s 158) utgör kontroll en stor del av arbetet och relationen mellan socialarbetare och klient, eftersom klienten ställs mot olika krav för att bli självförsörjande. Samtidigt som socialsekreterarna ser FUT-delegationen som en positiv resurs i arbetet utgör det också en stor kontrollfunktion för klienter. Enligt socialsekreterarna är den resursen till hjälp för att se till att varje individ får det bidrag han/hon har rätt till. Socialsekreterarna menar att resursen är till hjälp eftersom de även får rutiner att följa för att förhindra felaktiga utbetalningar genom att göra den regelbundna kontrollen bland sina klienter för att handläggningen ska bli rätt och enhetlig. En av socialsekreterarna, Sofia uttrycker till exempel följande:

“FUT-delegationen är ett extra verktyg för att allt ska bli så rätt som möjligt. Jag ser inte på FUT-utredarna som någon begränsning i mitt arbete, då vi arbetar utifrån regler som vi skulle ha följt även utan FUT-delegationen på förvaltningen. Dock kan jag erkänna att vi är hårdstyrda av rutinerna som skapas av FUT-utredarna. Förr kunde vi kanske agera lite mer fritt utifrån den individuella bedömningen men idag är vi väldigt fyrkantiga från första början. Dock upplever jag inte att det är negativt med FUT-utredare på förvaltningen”.

Tre av socialsekreterarna, Julia, Maria, och Sofia berättar att det är svårt att inte vara misstänksam i sin yrkesroll och position, särskilt nu när många offentliga organisationer satsar på att uppmärksamma och avslöja felaktiga utbetalningar. De menar att det är lätt att man skapar sig fördomar då man hör hur allmänheten pratar om klienter som utnyttjar systemet genom att till exempel ha “svartjobb” och inte redovisa för dess inkomster. Detta bekräftas av Börjesson (2010, s 148) som menar att sådana anklagelser mot utsatta individer av allmänheten kan utgöra någon sorts verklighet för socialsekreteraren och kan därmed påverka deras sätt att arbeta. Även Forsberg, Löfgren och Tilander (2003, s 11) skriver om allmänhetens uppfattning om hur bidragstagare ofta fuskar till sig ekonomiskt bistånd utan att göra något åt situation. De socialsekreterarna som menar att där finns en misstro hela tiden känner att behöver vara på sin vakt, även om de fortfarande kan tro gott om klienten. Sofia och Maria nämnde hur de påverkas av att höra av andra socialsekreterare hur de har vissa

klienter som uppger felaktiga uppgifter om deras förhållanden för att erhålla mer bidrag. De menar att det är lätt att man då också skapar sig en misstro och är på sin vakt hela tiden för att själv inte råka betala ut bistånd till personer som inte har rätt till det. Maria berättar följande:

“Det finns nog en misstro, alltså jag vill tro gott om alla men sedan har jag ju upptäckt att man inte alltid kan göra det, så där finns en misstro mot dem flesta.”

En annan socialsekreterare, Sofia berättar om hur hon till en viss del påverkas av att andra socialsekreterare har haft klienter som har uppgett felaktiga uppgifter, citerar:

“Jag vill att vi ska jobba mycket stödjande, men samtidigt när man då hör exempel från kollegorna, även om jag själv inte har varit i direktkontakt med klienter avseende bidragsfusk så har man ju kollegor som har råkat ut för det, så man blir kanske lite mer misstänksam och observant, men jag tänker att vi får inte bli cyniska. Det är viktigt, jätteviktigt att vi inte ser alla som fuskare och fifflare, utan vi måste tro på att de flesta vill göra rätt.”

Som jag nämnde ovan var det inte alla socialsekreterare som ansåg att det fanns en allmän misstro gentemot klienterna. Erik, Maja och Elin berättade att de inte klarar av att arbeta med misstro i bakhuvudet. De menar att visst är det enkelt att bli kontrollerande och noggrann men de känner inte att de går runt och tänker på att alla klienter kan vara sådana som ger felaktiga uppgifter. Det gemensamma hos socialsekreterarna var att de alla strävade efter att utgå från den goda tron i deras arbete, även om det inte var enkelt. De menade att de inte kan gå runt och vara poliser hela tiden, även om det ibland är lätt att göra det. Elin ger ett exempel på detta genom att uttrycka sig som följande:

“Alltså jag skulle säga att man inte har en allmän misstro, det är klart att har man haft ärenden med bidragsfusk då är det klart att man kollar det minsta lilla, här är en insättning, vad är detta? Kan det vara så att dem har ett annat jobb osv? Men jag har försökt slå bort det. Vi ska inte gå omkring och misstro folk, utan utgå från att de har lämnat korrekta uppgifter på ansökan och försöka hålla sig till det. Man kan inte vara polis hela tiden. Sedan är det klart har tre stycken av fyrtio personer fuskat, för det är lite det man känner ibland, hur har dem kunnat komma undan med detta? Det är klart att man kollar lite extra just då. Sedan tycker jag man släpper gränsen och börjar lita på dem igen.”

Vidare berättade socialsekreterarna om hur de upplevde att FUT-delegationen är en positiv resurs på grund av att de främst slipper utreda felaktiga utbetalningar och att de då istället kan fokusera på arbetet med klienter. Detta blir ett sätt för dem att bevara relationen och ett sätt att bespara sig tid för handläggning av det faktiska ärendet istället. De menar att rutiner som skapas av FUT-utredare avseende felaktiga utbetalningar underlättar arbetet mycket. De förklarar att även om det i praktiken innebär mycket mer arbetsuppgifter då rutinerna i stort sätt handlar om hur man går tillväga för att kontrollera att klienten sköter sig och inte lämnar in felaktiga uppgifter. Ingen av socialsekreterarna upplevde FUT-utredarens närvaro som något negativt. Tvärtom ansåg de att det var ett sätt att skydda legitimiteten i systemet samt att FUT-utredarna var ett stöd i arbetet vid misstanke om bidragsfusk. Även i rapporten från SOU (2007, s 58) beskrivs hur regler och kontroll är viktiga för att fler människor ska undvika att lämna felaktiga uppgifter. Kontroll och straff är alltså ett sätt som gör att fler människor litar på att andra som fuskar straffas och på så sätt följer de också existerande regler.

Många av socialsekreterarna upplevde att FUT-utredaren på förvaltningen är till stor nytta. De menar att genom att en FUT-utredare utreder det som han/hon är specialist på, det vill säga felaktiga utbetalningar, kan socialsekreteraren få mer tid att ägna åt sina klienter. Enligt Hasenfeld (2010, s 272, 282) utgår arbetet i människobehandlande organisationer från tre olika kategorier, handläggande, upprätthållande och förändrande. Eftersom socialsekreterarna upplever att de får mer tid att handlägga kan de göra det de bör göra, det vill säga bedöma och handlägga klientens ärende för att hjälpa klienten. Socialsekreteraren skall även stödja och hjälpa klienten för att kunna förbättra klientens välfärd. Detta tror jag blir möjligt när en specialisering sker, det vill säga att socialsekreteraren sköter det ekonomiska ärendet medan FUT-utredaren utreder ärendet som just avser felaktiga utbetalningar. För att socialsekreteraren skall kunna arbeta i förändrande och förbättrande riktning måste hon också vara insatt i klientens ärende, vilket enligt socialsekreterarna blir möjligt när FUT-utredaren tar över handläggning av felaktiga utbetalningar. För att förtydliga detta citerar jag följande från socialsekreteraren Erik:

“... Det har påverkat mig så också att det blir mer utrymme för mig för att handlägga det riktiga ärendet om jag får säga så, alltså det jag är anställd till än att kontrollera för att jag ber dem om uppgifter som vi behöver och anser jag att nej, det är något misstänksamt då skickar

jag vidare det till FUT-utredarna och jag behöver inte tänka på det mer. På så sätt har jag mer utrymme, alltså för det andra sociala arbetet så att säga.”

6.3 Relationen till klienten

Förutom att socialsekreterarna upplever att FUT-delegationen har olika viktiga funktioner i arbetet som jag tog upp ovan menar de även att delegationen är ett sätt för att bevara relationen till klienten. Alla socialsekreterarna uttryckte tydligt att det är bra med en viss specialisering inom arbetet, det vill säga att det är tydligt vem som gör vad, särskilt när det handlar om känsliga ämnen som bidragsfusk. De förklarar att när de misstänker någonting lämnar de en indikation till FUT-utredaren och därefter fortsätter de med ärendet som vanligt då utredningen om just bidragsfusk hålls av FUT-utredaren. Detta är enligt socialsekreterarna ett sätt för dem att själva undvika jobbiga diskussioner med klienten. I det här fallet blir det att socialsekreteraren diskuterar bidragsfusket med FUT-utredaren som därefter tar upp det med klienten om det visar sig att indikationen som socialsekreteraren har lämnat är riktig. Trost och Levin (2010, s 163-164) skriver om grupp tillhörighet och menar att den är viktig för individen då alla människor är uppdelade i olika grupper och ser sig själva och resten av gruppen som en egen enhet. Då alla tillhör olika grupper uppstår också olika förväntningar från gruppen i sig och dess medlemmar. I det här sammanhanget tänker jag på socialsekreterare som grupp, en grupp som är åtskild från FUT-delegationen. Socialsekreterare ser sig som en profession och har förväntningar på både sig själva och på FUT-utredarna för att se till att förhindra bidragsfusk samtidigt som de skall bevara relationen till klienten. De ser sig själva som en professionell grupp som bör agera på ett professionellt sätt utan att förstöra relationen till sina klienter. De har en position som dem utgår från i arbetet och som de betar sig utifrån, medan klienten betar sig utifrån sin aktuella situation. Detta menar socialsekreterarna är viktigt att ta hänsyn till, det vill säga att de är överordnade medan klienten är en underordnad kategori. Många av dem poängterar vikten av att bemöta klienten med respekt genom att aldrig döma dem för något.

Några av socialsekreterarna tror att många av klienterna som lämnar felaktiga uppgifter oftast gör det oavsiktligt. Sofia menar till exempel att det kan vara på så sätt att de inte har tänkt på att de behöver informera socialsekreteraren eller så kan det också handla om att de inte förstår vad som är rätt och fel och vilka krav som ställs mot dem. Även i *SOU:2007 Vem fuskar och varför?- om atityder om bidragsfusk i Sverige* (s 10) bekräftas detta. Många av handläggarna

tror att klienterna inte medvetet väljer att lämna felaktiga uppgifter, men att det är viktigt att kontrollåtgärder och straff införs då det är ett sätt som gör att klienterna blir mer uppmärksamma. Vidare tar flera socialsekreterare upp vikten av informationskyldigheten och hur det är ett sätt för att förebygga bidragsfusk. De menar att det är viktigt att som socialsekreterare vara självkritisk och inte skylla all fel på klienten om det skulle visa sig att klienten har missförstått någonting och därmed lämnat felaktiga uppgifter. Bland annat tar Erik, Elin och Sofia vikten av att lämna rätt information och att kunna prata med klienten om det skulle visa sig att något har blivit fel. Sofia berättar till exempel följande:

“... Jag tror att många av dem här grejerna faktiskt handlar om att man inte förstår för vissa grejer som blir bidragsfusk, det har ju aldrig varit något uppsåt. Alltså det kan vara att man har missat i att fylla i någon uppgift om en inkomst, men man kanske inte har tänkt på det och man har kanske alltså missat av slarv eller man bara inte kände till det, alltså att det ska redovisas till oss men det är ju inte lätt att alltid hålla koll på alla siffror och inkomster. Man ska redovisa allt och jag tror att de allra flesta vill göra rätt. Så ibland är vi kanske inte så bra på att informera tänker jag, vi måste hela tiden rannsaka oss själva. Är vi tillräckligt tydliga med informationen om vad som gäller? Det skulle jag vilja lyfta fram. Vi måste vara duktiga på att informera om vad vi kräver, för klienter är inga tankeläsare. Det är rätt klurade blanketter måste jag säga, jag tycker att vi ska vara självkritiska där också. Det kan vara så att de har tagit in gäster i lägenheten utan att berätta, men det kan vara så att de inte tänker på att de måste kryssa i blanketten eftersom det är gäster i familjen...”

Vidare poängterar socialsekreterarna vikten av en god relation som bygger på tillit, förtroende och respekt. Relationen diskuteras även av Billquist (1999, s 30-31) i samband med den dubbla rollen. Billquist menar att den dubbla rollen kan komma att påverka relationen en del eftersom socialsekreteraren måste kunna definiera klientens behov och stödja honom/henne för att skapa en fungerande relation som bygger på förståelse och tillit, samtidigt som socialsekreteraren är bunden av regler som gör att makt och kontroll utgör en stor del av arbetet (ibid). Socialsekreterarna menar att arbeta som motiverande och stödjande är en viktig del av den goda och fungerande relationen till klienten då det är på det viset som de kan känna att de kan lita på sina socialsekreterare. Socialsekreterarna menar att en stor del av deras arbete mot självförsörjning bygger på en fungerande relation där kommunikation är viktigt. Även Bernler, Johnsson och Skårner (1993, s 29) skriver om hur relationen är en grundpelare inom det sociala arbetet då själva etableringen av relationen ses som en sorts hjälp för många

klienter. De menar att eftersom klienten delar med sig av sitt problem har denna också förväntningar på socialsekreteraren som förväntas hjälpa klienten att komma ur sin situation. Många socialsekreterare betonar vikten av att arbeta motiverande och stödjande genom att vara öppen och bemöta klienterna på ett bra sätt eftersom det är på det viset som klienten känner att socialsekreteraren är stödjande i sin roll. Maja som under intervjun pratade mycket om motivationsarbetet uttrycker följande:

“... Men just det här med motivationsarbetet, det är ju det viktigaste. Det är inte själva ansökan om ekonomiskt bistånd och utreda bidragsfusk eller inte. Det är att vi jobbar med klienterna som ska vara i centrum. Att ha en fungerande relation är viktigt och därför måste jag som socialsekreterare alltid arbeta motiverande”.

Flera av socialsekreterarna tar även upp ordet skam och hur många av klienterna ibland gräver ner sig när det har visat sig att de har fått felaktiga utbetalningar eller när de känner att de blir extra kontrollerade. Därför menar socialsekreterarna att det är viktigt att kunna prata med klienterna, informera dem om varför informationen behövs och visa att man inte dömer dem. De menar att oavsett omständigheterna måste klienten alltid kunna prata med sin socialsekreterare om sin situation för att inte avstå från att ansöka när personen egentligen har rätt till ekonomiskt bistånd. Detta tas även upp av Forsberg, Löfgren och Tilander (2003, s 11) som menar att den extra kontrollen som görs av socialsekreteraren kan upplevas som förnedrande och att många klienter väljer att avstå från att ansöka om ekonomiskt bistånd när de känner att socialsekreteraren kommer att granska deras sociala och ekonomiska situation.

7. AVSLUTANDE DISKUSSION

Syftet med min studie var att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever att deras dubbla yrkesroll påverkas i samband med bidragsfuskärenden och hur de upplever att detta påverkar relationen till klienten. Eftersom bidragsfusk utgjorde en viktig del i min studie valde jag även att fokusera på FUT-delegationen som just utreder bidragsfusk. Därför kommer jag att under denna del av arbetet att sammanfatta och redovisa för mina slutsatser med koppling till tidigare forskning (se kapitel 3). Då jag under min resultat- och analysdel inte har genomfört någon kritisk diskussion gör det under denna del av arbetet. Slutligen tar jag med funderingar kring framtida forskning.

Under första frågeställningen undersöker jag hur socialsekreteraren upplever sin yrkesroll som stödjande respektive kontrollerande i samband med misstanke om bidragsfusk. Av resultatet framgår att socialsekreterarna upplever att det är en mycket svår balansgång mellan att vara kontrollerande och stödjande. De menar att det är lätt att man blir mer kontrollerande och misstänksam när man arbetar med ekonomiskt bistånd eftersom det är ett krav på att man ska vara noggrann med sitt arbete och se till att man betalar ut bistånd till rätt personer. Den här svåra balansgången tas upp av flera författare (Byberg, 2002; Carlsson, 2005; Börjesson, 2010; Järvinen, 2013). Vidare visar mitt empiriska material att socialsekreterarna upplever att det är nästan omöjligt att inte vara kontrollerande i sin roll eftersom kontroll utgör en viktig del i deras arbete, detta bekräftas även av Byberg (2002, s 57-58) som menar att det ingår i socialsekreterarens yrkesroll att vara kontrollerande då det handlar om myndighetsbeslut. För att inte bara fokusera på den kontrollerande rollen i studien har jag även undersökt hur socialsekreterarna gör för att balansera mellan att vara stödjande och kontrollerande. Flera av socialsekreterarna betonade vikten av att inte glömma att de arbetar med människor och att det är viktigt att fortfarande kunna stötta dem i sin situation, oavsett omständigheterna. I samband med den stödjande rollen diskuterade socialsekreterarna även maktbegreppet då de menar att den makt de besitter lätt kan göra att de glömmer att vara stödjande i sin roll. Därför betonade alla socialsekreterare vikten av att inte bli alltför kontrollerande och att inte glömma att det är utsatta människor de arbetar med. Min slutsats för denna frågeställning är att socialsekreterarna upplever att de är mer kontrollerande och noggranna i sin yrkesroll eftersom det är statliga medel det handlar om. Samtidigt som de uttrycker vikten av att vara så stödjande som möjligt och försöka vara det oavsett omständigheter. De menar dock att det fortfarande är en svår balansgång mellan dessa två yrkesroller eftersom de i sitt arbete styrs av lagar och riktlinjer som i sin tur innebär en kontroll av klientens situation.

Min andra frågeställning gick ut på att undersöka hur socialsekreteraren upplever att deras yrkesroll påverkas av FUT-utredarens närvaro på socialförvaltningen. Resultatet visar på att fem av de sex intervjuade socialsekreterare upplever att de har blivit allt mer kontrollerande och observanta i sin yrkesroll. De känner att de blir striktare i sina bedömningar. Kortfattat kan jag säga att alla socialsekreterare upplever att det är positivt med en FUT-utredare på förvaltningen eftersom de ser delegationen som ett stöd för de i arbetet mot bidragsfusk. De uttrycker att det är svårt att inte vara misstänksam i sin yrkesroll, särskilt när många organisationer väljer att införa fler kontrollfunktioner för att upptäcka bidragsfusk. Precis som i första frågeställningen uppstår här ett dilemma mellan att inte skapa sig en misstro och

samtidigt tro gott om klienten. Alltså även här blir det en svår balansgång. Som jag tidigare skrev under tidigare forskning menar även Börjesson (2010, s 148) och Forsberg, Löfgren och Tilander (2003, s 11) att allmänhetens syn på bidragstagare kan påverka socialsekreteraren i arbetet. Av mitt empiriska material kan jag dra slutsatsen att alla socialsekreterare upplever att det är positivt med FUT-utredare på förvaltningen, de känner att de blir mer kontrollerande men de upplever inte att de går runt med en misstro om att alla klienter är fuskare. Tvärtom försöker de alla att sträva efter att tro gott om klienten.

Vidare gick min tredje frågeställning ut på att undersöka relationen till klienten vid misstanke om bidragsfusk. Vid analys av mitt empiriska material framkom att socialsekreterarna ansåg att den fungerande och goda relationen till klienten bevarades av att ha en FUT-delegation på förvaltningen eftersom socialsekreteraren på det viset inte behövde utreda bidragsfuskärenden. De menar att det är till stor hjälp i arbetet eftersom det kan komma att påverka relationen till klienten på många plan. De menar att faktorer som kan komma att påverkas kan bland annat vara bemötande, tillit och förståelse. Socialsekreterarna uttryckte vikten av att ha en fungerande relation till sin klient för att kunna arbeta motiverande och stödande. Detta skriver även Bernler, Johnsson och Skårner (1993, s 29) om. För den här frågeställningen drog jag slutsatsen att socialsekreterarna upplever att det är viktigt att de själva inte lägger sig i ärenden med bidragsfusk eftersom det kan förstöra deras relation till klienten. De upplever även att det är viktigt att bemöta klienten på ett bra sätt för att kunna bygga upp förtroendet och respekten gentemot varandra. Förståelse var också en faktor som enligt socialsekreterarna är viktigt att ha i åtanke när man arbetar med klienter eftersom det gör relationen mycket bättre.

När jag tittar på resultatet av min studie ser jag att fler socialsekreterare upplever ett dilemma mellan att vara stödande och kontrollerande i sin roll. Många av dem uttrycker viljan av att vara stödande trots svårigheten att vara det, men samtidigt har jag också märkt hur de upplever att de har blivit allt mer kontrollerande i samband med FUT-delegationen på förvaltningen. Trots att de uttrycker att extra kontrollfunktioner kring bidragsfusk inte skapar någon allmän misstro känner jag att risken är stor för att det ska göra det, särskilt bland allmänheten som redan har en negativ syn på bidragstagare. Ytterligare något som jag har tänkt på är när socialsekreteraren lämnar en indikation till FUT-utredaren vid misstanke om bidragsfusk. Jag tänker att detta i sig kan påverka relationen mycket negativt, även om klienten inte får reda på att det är socialsekreteraren som har lämnat indikationen så tror jag att många klienter vet om det. Å andra sidan förstår jag att man inte meddelar klienten för att

inte förstöra tilliten mellan socialsekreterare och klient, därför blir det problematiskt oavsett hur man väljer att göra. Jag kom dock att fundera på två frågor, känner sig klienten dumförklarad? Tappar han/hon förtroendet för sin socialsekreterare? Dessa frågor hade varit intressanta att undersöka. Slutligen har jag kommit att tänka på om det har blivit en trend att visa att man är en kontrollerande socialsekreterare och visa att man är bra på att avslöja bidragsfusk. Dock var det fortfarande många socialsekreterare som tog upp vikten av att inte kränka klientens integritet då klienten är en utsatt individ som redan känner sig kontrollerad för att kunna försörja sig själv.

7.1 Förslag till vidare forskning

Efter att ha genomfört min studie och fått mitt syfte och frågeställningar besvarade kom jag att fundera på ytterligare en ny forskningsfråga. Det hade varit intressant att studera olika kommuners arbetssätt för att förebygga och upptäcka bidragsfusk inom ekonomiskt bistånd. En jämförelse mellan olika kommuners arbetssätt hade varit av intresse eftersom man på det sättet kan se på forskningsfrågan ur flera olika perspektiv. Anledningen till att jag kom att fundera på just en sådan här forskningsfråga beror på att alla kommuner idag inte har någon form av en FUT-delegation på socialförvaltningen och därmed är jag nyfiken på hur de resonerar kring detta. Man hade också kunnat forska vidare genom att utgå från klientperspektivet. Jag tror dock att det hade varit oetiskt att fråga klienter om ett sådant känsligt ämne.

8. REFERENSLISTA

- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011) "Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen". I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber.
- Andersson, Carl V (2016) *Nya grepp för att komma åt fusk med assistansersättning*. [<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6493372> . Hämtat 2016-12-28]
- Bernler, Gunnar, Skårner, Anette & Johnsson, Lisbeth (1993) *Behandlingens villkor: om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet*. Stockholm: Natur och kultur.
- Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrå, klientarbete och klientskapet*. Diss. Göteborg: Univ.
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber.
- Byberg, Ingrid (2002) *Kontroll eller handlingsfrihet: en studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Diss. Stockholm: Univ.
- Börjeson, Bengt (2010) *Förstå socialt arbete*. Andra uppl. Malmö: Liber.
- Carlsson, Bengt (2005) *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Clevesköld, Lars, Lundgren, Lars & Thunved, Anders (2012) *Handläggning inom socialtjänsten*. Sextonde uppl. Stockholm: Norstedts juridik.
- Eriksson- Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) "Intervjuer". I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber.
- Forsberg, Erik, Löfgren, Ulla-Britta & Tilander, Kristian (2003) *"Ja handläggaren är ju bra men hon är ju ändå en del av systemet": en studie om socialbidrag och bemötande*. Diss. Karlstad: Univ.
- Hasenfeld, Yeheskel (red.) (2010). *Human services as complex organizations*. Andra uppl. Los Angeles: Sage.

Johansson, Thomas (2006) "Mötets många ansikten - när professionella möter klienter". I Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) (2006) *Socialt arbete: en grundbok*. Andra uppl. Stockholm: Natur och kultur.

Järvinen, Margaretha (2013) "Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system". I Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (red.) (2013). *Perspektiv på sociala problem*. Andra uppl. Stockholm: Natur & kultur.

Jönsson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv: en ansats för forskning och socialt arbete*. Första uppl. Malmö: Liber.

Kullberg, Christian (1994) *Socialt arbete som kommunikativ praktik: samtal med och om klienter*. Diss. Linköping: Univ.

Linde, Stig & Svensson, Kerstin (2013) "Bokens ärende". I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.) (2013) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Första uppl. Stockholm: Liber.

Lundström, Ragnar (2011) *Den kalkylerande medborgaren - Bidragsfusk i svensk välfärdsdebatt 1990-2010*. Sociologiska institutionen, Umeå.

Marmorstein, Marmorstein (2016) *Oanmälda hembesök ska minska bidragsfusk* [<http://www.svt.se/nyheter/inrikes/m-oanmalda-hembesok-ska-minska-bidragsfusk> . Hämtat 2016-12-07]

May, Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Notisum (2016) *Socialtjänstlagen, 4 kap 1 §*. [<http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20010453.HTM> . Hämtat 2016-12-15]

Notisum (2016) *Ny bidragsbrottslag 2007:612*. [<http://www2.notisum.com/News.aspx?pageid=189&itemid=421> . Hämtat 2016-12-15]

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2011) "Att analysera kvalitativt material". I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber.

Skau, Greta Marie (2007) *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Tredje uppl. Stockholm: Liber.

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

Socialstyrelsen (2016) *Ekonomiskt bistånd*.

[<http://www.socialstyrelsen.se/hittarattmyndighet/ekonomisktbistand> . Hämtat 2016-12-01]

SOU 2008:74. *Rätt och riktigt. Åtgärder mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen*. Stockholm: Statens offentliga utredningar.

SOU 2007. *Vem fuskar och varför?- om attityder om bidragsfusk i Sverige*. Stockholm. Statens offentliga utredningar.

Trost, Jan & Levin, Irene (2010) *Att förstå vardagen: med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Fjärde uppl. Lund: Studentlitteratur.

9. BILAGOR

9.1 Bilaga 1 - Informationsbrev

Hej!

Mitt namn är Hanaa Alsheih och jag läser sista året på socionomprogrammet i Lund. Under den här terminen ska jag skriva min C-uppsats. Jag har tänkt skriva om hur man som socialsekreterare upplever att yrkesrollen påverkas av misstanke om bidragsfusk och hur detta i sin tur kan påverka relationen till klienterna. Jag undrar därför om du som socialsekreterare är villig att delta i studien. Som respondent får du självklart välja om du vill delta eller inte och du kan avbryta intervjun när som helst. Du får även välja om det är någon fråga du inte vill svara på.

Intervjun beräknas ta mellan 45 – 60 minuter och jag kommer att använda mig av diktafon för att spela in intervjun. All information som jag får in under intervjun kommer att hanteras anonymt då jag kommer att använda mig av fingerade namn och inte uppge någon information om vilken stad du arbetar i. Materialet som samlas in under intervjun kommer endast att användas för forskningsändamål och inget annat. Som respondent har du även möjlighet till att få läsa min C-uppsats när jag har sammanställt den.

Hör gärna av dig på 072 ... om du är intresserad av att delta.

Har du några frågor kan du kontakta mig på:

Telefonnummer: 072 ...

E-post: ...

Vänliga hälsningar

Hanaa Alsheih

Socionomstudent

9.2 Bilaga 2 - Intervjuguide

Intervjuguide

Introduktion

Min egen uppfattning är att man som socialsekreterare har dubbla yrkesroller när man arbetar inom ekonomiskt bistånd. Den ena rollen är kontrollerande där man som socialsekreterare ska följa organisationens regler och riktlinjer samtidigt som den andra rollen går ut på att vara hjälpare och se till att stötta klienten med fokus på bland annat klientens behov.

Bakgrundsinformation

- Hur länge har du arbetat inom ekonomiskt bistånd?
- Hur är det att arbeta med bidragsfusk inom ekonomiskt bistånd enligt dig?
- Har det alltid funnits rutiner kring bidragsfusk? Om inte, när blev det aktuellt?
- Hur länge har ni haft en FUT-utredare på förvaltningen? (allmän fråga)

Rollen

- Hur upplever du att din yrkesroll har påverkats sedan ni har infört FUT-delegationen?
- På vilket sätt upplever du som socialsekreterare att misstanke om bidragsfusk bland dina klienter påverkar din yrkesroll som stödjande respektive kontrollerande?
- Upplever du att du har blivit mer kontrollerande på grund av FUT-delegationens närvaro på förvaltningen?
- Upplever du att du fortfarande kan vara stödjande vid misstanke om bidragsfusk? Varför/varför inte?
- Känner du att existerande rutiner avseende bidragsfusk skapar någon misstro hos dig som socialsekreterare gentemot dina klienter?
- Har du någon gång funderat på om du kan förena dessa två yrkesroller vid aktuell misstanke om bidragsfusk bland någon av dina klienter?
- Känner du att det uppstår något tydligt maktförhållande vid misstanke om bidragsfusk bland dina klienter? Hur hanterar du det i så fall?

Relationen

- Hur hanterar du relationen till dina klienter vid misstanke om bidragsfusk?
- Har du någon gång känt att misstanke om bidragsfusk bland vissa av dina klienter har påverkat din relation till andra skötsamma klienter?

- Vid misstanke om bidragsfusk bland dina klienter, upplever du då att du fortfarande kan ha en god relation till klienten och stötta henne/honom?

Handlingsutrymme

- Eftersom man som socialsekreterare gör många individuella bedömningar tänkte jag fråga om du upplever att rutinerna kring bidragsfusk har kommit att påverka ditt handlingsutrymme? På vilket sätt?

Övrigt

- Är det något mer du vill tillägga/ändra? Några funderingar?