

Rapport 2024:2

Väl förtrogen?

Befolkningens förtroende för socialtjänstens
arbete med barn, unga och familjer



► vård- och
omsorgsanalys

Citera gärna ur Vård- och omsorgsanalys publikationer,
men ange alltid källa.

Rapporten finns publicerad på www.vardanalys.se

Beställning av tryckta publikationer:
registrator@vardanalys.se
Box 6070, 102 31 Stockholm

© Myndigheten för vård- och omsorgsanalys, 2024
Grafisk design och produktion: Hellsten Kommunikation
Omslagsbild: iStock
ISBN 978-91-89933-05-7

Väl förtrogen?

Befolkningens förtroende för socialtjänstens
arbete med barn, unga och familjer

Beslut

Beslut om den här rapporten har fattats av Myndigheten för vård- och omsorgsanalys styrelse. Utredare Susanna Karlsson Li har varit föredragande. I den slutliga handläggningen har projektdirektören Johan Strömblad, analyschefen Caroline Olgart Höglund och chefsjuristen Catarina Eklundh Ahlgren deltagit.

Stockholm 19 september 2024

Myndigheten för vård- och omsorgsanalys

Johanna Adami
Styrelseordförande

Annika Tagizadeh Larsson
Styrelseledamot

Michael Erliksson
Styrelseledamot

Thomas Pålsson
Styrelseledamot

Jean-Luc af Geijerstam
Generaldirektör

Susanna Karlsson Li
Föredragande

Förord

Socialtjänsten står för samhällets yttersta skyddsnät och ska ge stöd och insatser till barn och familjer i utsatta situationer. Genom införandet av en ny socialtjänstlag 2025 går utvecklingen mot en mer förebyggande socialtjänst som tidigt ska fånga upp behov. Socialtjänsten ska också vara mer tillgänglig och kunna erbjuda insatser snabbare. Samtidigt bygger socialtjänstens verksamhet i stor utsträckning på att människor vill ta emot de insatser som erbjuds, och förtroende är viktigt för att socialtjänsten ska nå fram med stöd och hjälp. Att människor känner förtroende för socialtjänsten har betydelse för att de på eget initiativ ska vända sig dit för stöd, innan problem och utmaningar hunnit växa sig stora. Förtroende kan också ha påverkan på om vuxna kontaktar socialtjänsten vid oro för ett barn i sin närhet.

Till skillnad från andra samhällsinstitutioner, till exempel hälso- och sjukvården, finns det inte mycket kunskap om hur förtroendet för socialtjänsten ser ut i befolkningen. Samtidigt riskerar desinformation om socialtjänsten att undergräva förtroendet och försvåra socialtjänstens arbete.

Vi har tidigare undersökt befolkningens förtroende för hälso- och sjukvården (Rapport 2018:4). I den här rapporten presenterar vi en nationell undersökning av befolkningens förtroende för socialtjänsten, avgränsat till socialtjänstens arbete med barn och familjer. Vi undersöker hur förtroendet ser ut, vilka faktorer som påverkar förtroendet samt vilka konsekvenser ett litet förtroende kan få. Vi ger också en bild av möjligheter och utmaningar i socialtjänstens förtroendeskapande arbete.

Arbetet med rapporten har letts av projektledaren och utredaren Susanna Karlsson Li. I projektgruppen har även utredarna Sofia Almlöf och Peter Nilsson, analytikern Erik Antonsson, praktikanten Fatemeh Payam och projektdirektören Johan Strömblad deltagit.

Vi vill rikta ett varmt tack till alla som tagit sig tid att delta i våra intervjuer, svara på våra enkäter och bidragit till arbetet på andra sätt. Ett stort tack också till de ungdomar som deltog i vår workshop och generöst delade med sig av sina erfarenheter och perspektiv. Vi vill även rikta ett särskilt tack till Anders Carlander, forskare på SOM-institutet vid Göteborgs universitet, och Kristoffer Nilsson, doktorand i socialt arbete på Karlstads universitet, för gott samarbete och hjälp med kvalitetssäkring under arbetets gång. Vård- och omsorgsanalys svarar dock självständigt för rapportens innehåll.

Stockholm i oktober 2024

Jean-Luc af Geijerstam

Generaldirektör

Resultat i korthet

Förtroende är centralt för socialtjänstens verksamhet. En stor del av socialtjänstens verksamhet baseras på att den som behöver stöd vill ta emot en insats. Förtroendet för socialtjänsten kan också påverka människors benägenhet att på eget initiativ vända sig dit för stöd, eller anmäla oro vid misstanke om att barn far illa. Det saknas dock kunskap om och återkommande nationella mätningar av befolkningens förtroende för socialtjänsten. Vi har därför genomfört en nationell undersökning av befolkningens förtroende för socialtjänsten. Vi har även undersökt vilka faktorer som påverkar förtroendet, vilka konsekvenser ett litet förtroende kan få samt vilka möjligheter och utmaningar som kan finnas i socialtjänstens förtroendeskapande arbete.

Vi vill särskilt lyfta fram följande resultat:

- ▶ Förtroendet för socialtjänsten är relativt litet jämfört med andra institutioner, men många svarar samtidigt att de inte vet så mycket om socialtjänstens arbete. Den låga kunskapen innebär att det saknas förutsättningar för ett informerat förtroende för socialtjänsten i befolkningen.
- ▶ Förtroendet är inte neutralt, utan skiljer sig mellan olika grupper i befolkningen, till exempel baserat på ålder och utbildningsnivå.
- ▶ Uppfattningar om hur socialtjänsten fungerar och sköter sitt arbete i olika avseenden påverkar förtroendet. Även vad som händer i samhället i stort kan ha betydelse för människors förtroende. Egna erfarenheter av kontakt med socialtjänsten påverkar förtroendet. Samtidigt är det få personer i befolkningen som har varit i kontakt med socialtjänsten för sin egen eller sitt barns räkning.
- ▶ De flesta förlitar sig på information från traditionell media eller personer i sin närhet, vilket kan påverka förtroendet för socialtjänsten. Människor delar framför allt negativa erfarenheter av socialtjänsten till sin omgivning, medan positiva erfarenheter inte tycks spridas lika lätt.

Vi drar två övergripande slutsatser:

- ▶ Litet förtroende och okunskap om socialtjänsten kan få allvarliga konsekvenser för individer och samhället.
- ▶ Socialtjänsten har vissa förutsättningar att påverka befolkningens förtroende.

Våra rekommendationer:

- ▶ Regeringen bör ge i uppdrag till en lämplig myndighet att genomföra regelbunden nationell uppföljning av brukares erfarenheter av socialtjänsten.
- ▶ Regeringen och kommunerna bör arbeta långsiktigt med kunskapshöjande insatser om socialtjänsten.
- ▶ Regeringen och kommunerna bör beakta de faktorer som kan påverka befolkningens förtroende vid styrningen av socialtjänsten.
- ▶ Regeringen bör ge en lämplig aktör i uppdrag att följa befolkningens förtroende för socialtjänsten.

Sammanfattning

Förtroende är centralt för socialtjänstens verksamhet. En stor del av socialtjänstens verksamhet baseras på att den som behöver stöd vill ta emot en insats. En förutsättning för att socialtjänsten ska nå fram med stöd och insatser är därför att enskilda samtycker till de insatser som erbjuds. Ett stort förtroende underlättar sannolikt den processen. Förtroendet för socialtjänsten kan också påverka människors benägenhet att på eget initiativ vända sig dit för stöd, eller anmäla oro vid misstanke om att barn far illa.

Rapporten ger ny kunskap om befolkningens förtroende för socialtjänsten

Befolkningen i Sverige har generellt ett stort förtroende för myndigheter (Falk 2022, SOM-institutet 2024). Det saknas dock återkommande nationella mätningar av befolkningens förtroende för socialtjänsten. Vi har därför genomfört en nationell undersökning av befolkningens förtroende för socialtjänsten. Vi undersöker hur förtroendet ser ut, vilka faktorer som påverkar förtroendet, vilka konsekvenser ett litet förtroende kan få samt ger en bild av möjligheter och utmaningar i socialtjänstens förtroendeskapande arbete. Undersökningen är avgränsad till socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer. Motivet är att det funnits en rädsla kopplad till socialtjänstens insatser som rör barn, inte minst under de senaste åren. Barn är också en grupp som riskerar att drabbas särskilt hårt av bristande förtroende för socialtjänsten.

Vi har genomfört en enkätundersökning riktad till den befolkningspanel som är knuten till Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (Vård- och omsorgsanalys). För att fördjupa förståelsen för betydelsen av förtroendet har vi även intervjuat allmänheten. Vi har bland annat befunnit oss på mötesplatser i områden som av Polismyndigheten klassas som utsatta områden, med ambitionen att fånga röster från personer som vi har svårare att nå genom enkätundersökningar. Vi har också genomfört en workshop med ungdomar, intervjuat företrädare för socialtjänsten i sex kommuner samt intervjuat forskare, företrädare för civilsamhällesorganisationer, myndigheter och fackförbund.

Mindre förtroende för socialtjänsten än för andra institutioner, men många svarar samtidigt att de inte vet

Vår enkätundersökning visar att 31 procent av dem i befolkningen som skattat sitt förtroende uppger sig ha ett stort förtroende för socialtjänsten. Det är på jämförbar nivå med förtroendet för äldreomsorgen och elevhälsan. Svaren präglas dock av en hög andel som svarar att de inte vet eller att de inte vill svara. Det är ett tecken på att många inte har någon uppfattning om de institutionerna. Vi ser också att förtroendet för socialtjänsten är betydligt mindre än förtroendet för andra institutioner, som barnavårdscentralen (BVC), specialiserad hälso- och sjukvård och förlossningsvården.

Förtroendet för politiker i socialnämnderna är mindre än för de som arbetar inom socialtjänsten. Av anställda i socialtjänsten har befolkningen störst förtroende för fältarbetare och fältassistenter.

Drygt hälften anser att deras förtroende för socialtjänsten har varit oförändrat de senaste åren – även om 22 procent anser att det har försämrats. Även på den här frågan uppger många att de inte vet.

Låg kunskap om socialtjänsten omöjliggör ett informerat förtroende

Kunskapen om hur socialtjänsten fungerar är generellt låg i befolkningen. Bara 12 procent av de som svarat på vår enkät anser sig ha tillräckligt med kunskap om socialtjänsten för att avgöra hur den fungerar. Det är även en mindre andel som har egen erfarenhet av socialtjänstens arbete. Ungefär 8 procent uppger att de någon gång har varit i kontakt med socialtjänsten för sin egen eller sitt barns räkning. Det är därmed svårt för stora delar av befolkningen att svara på frågor som handlar om hur de uppfattar socialtjänsten, och att skatta sitt förtroende för socialtjänsten.

Intervjuer med allmänheten visar också att många inte vet vilket stöd socialtjänsten kan erbjuda, eller hur det går till vid kontakt med socialtjänsten.

Även yrkesverksamma inom socialtjänsten och civilsamhällesaktörer uppfattar att kunskapen om socialtjänsten bland befolkningen generellt är låg.

Offentliga institutioner bör sträva mot ett informerat och kunskapsbaserat förtroende. Våra resultat tyder dock på att det saknas förutsättningar för ett informerat förtroende för socialtjänsten i befolkningen.

Förtroendet är inte neutralt, utan skiljer sig mellan olika grupper i befolkningen

Våra enkätresultat visar att yngre generellt har ett större förtroende för socialtjänsten än äldre. Vi ser också att de med eftergymnasial utbildning har större förtroende än de med lägre utbildning. Det finns även en koppling mellan förtroendet för

socialtjänsten och vilket politiskt parti i riksdagen som respondenterna sympatiserar med. Personer som sympatiserar med Sverigedemokraterna och Moderaterna har över lag ett mindre förtroende för socialtjänsten.

Vi ser också att det finns ett samband mellan kunskap om socialtjänsten och förtroende. De personer som anser att de har tillräckligt med kunskap om socialtjänsten för att bedöma hur den fungerar har också ett större förtroende.

Förtroendet påverkas av synen på kompetens, öppenhet och begriplighet

Vi ser att människors uppfattning om och bedömning av hur socialtjänsten fungerar påverkar förtroendet. Deras uppfattningar utgår från både faktiska erfarenheter och sådant de tror sig veta om socialtjänsten.

Vi ser i våra statistiska analyser av enkäter att det finns ett mindre förtroende för socialtjänsten hos de som anser att socialtjänsten inte har rätt kompetens eller att socialtjänsten inte är öppen eller begriplig i de beslut som de fattar. Kompetensförsörjningen och vikten av rätt kompetens hos de som arbetar i socialtjänsten, lyfts fram som betydelsefullt också av allmänheten och verksamhetsföreträdare. Andra faktorer som påverkar förtroendet är resurser, bemötande, tillgänglighet och samverkan, enligt intervjuer med både privatpersoner och verksamhetsföreträdare. Vi kan dock inte se sådana samband i våra statistiska analyser.

Endast en tredjedel i enkäten anser att socialtjänsten i stor utsträckning ger det stöd och de insatser som barn, unga och vårdnadshavare behöver. Men cirka 70 procent av de som har haft kontakt med socialtjänsten upplever att de har fått det stöd de behöver.

Egna erfarenheter av socialtjänsten påverkar förtroendet

Enkäten visar att de som har haft kontakt med socialtjänsten och har en positiv erfarenhet har störst förtroende för socialtjänsten. De som aldrig har haft kontakt har mindre förtroende, och minst förtroende har de som haft kontakt med negativ erfarenhet. Mönstret går igen i intervjuerna, där vi ser att personer med positiva erfarenheter uttrycker ett större förtroende för socialtjänsten än personer med negativa erfarenheter. Ungdomar med erfarenhet av socialtjänsten beskriver negativa erfarenheter av bemötande, kontinuitet, tillgänglighet och samverkan, och har också ett mycket litet förtroende.

Få av de som har haft positiva erfarenheter har valt att berätta mer om det i enkätundersökningen. Däremot är det fler som har valt att berätta om sina negativa erfarenheter. Det är i sig ett intressant resultat att personer är mer benägna att berätta om negativa erfarenheter än positiva. Det kan också ge en indikation om vilka erfarenheter som främst delas och sprids till andra personer.

Förtroendet kan påverkas av information

Det vanligaste sättet att ta del av information om socialtjänsten är via traditionell media (tv, radio och tidningar) och från personer i sin närhet. Det är mindre vanligt att ta del av information via sociala medier.

Vi ser att personer som får information om socialtjänsten från personer i sin närhet har mindre förtroende för socialtjänsten. De skillnaderna försvinner dock när vi kontrollerar för partisympati. Det kan tolkas som att personer med olika partisympatier också får olika information om socialtjänsten från närstående. Det är dock inte något som vi har haft möjlighet att undersöka närmare. Detsamma gäller personer som får information om socialtjänsten från sociala medier. En möjlig förklaring skulle kunna vara att det finns skillnader i konsumtionsmönster i sociala medier mellan personer med olika partisympatier.

Faktorer i samhället kan påverka förtroendet

Socialtjänsten står inför stora förändringar i och med att en ny socialtjänstlag väntas träda i kraft 2025. Yrkesverksamma inom socialtjänsten har förhoppningar om att den nya socialtjänstlagen ska möjliggöra nya sätt att arbeta, som kan påverka förtroendet för socialtjänsten positivt.

Samtidigt har socialtjänstens roll i det brottsförebyggande arbetet blivit mer framträdande och aktualiserats till följd av ökade problem med gängrelaterad brottslighet. Flera politiska initiativ har tagits som går i en mer kontrollerande och repressiv riktning. Yrkesverksamma inom socialtjänsten har farhågor om att större inslag av kontroll och repression i vissa avseende kan försvåra socialtjänstens arbete, till exempel att bygga förtroende. Samtidigt är det möjligt att det finns grupper i befolkningen som skulle få ett större förtroende till följd av att socialtjänsten uppfattas som mer handlingskraftig.

Litet förtroende kan få allvarliga konsekvenser

Den kanske tydligaste konsekvensen av ett litet förtroende för socialtjänsten kan bli att barn, unga och familjer drar sig för att söka hjälp hos socialtjänsten. De riskerar därmed att inte få stöd och insatser trots att de behöver. Barn och unga som lever i olika former av utsatthet, och som inte får sina behov av stöd och insatser tillgodosedda, kan utöver ett stort lidande för varje enskild individ också medföra stora samhällsekonomiska konsekvenser.

Våra statistiska analyser av enkäten visar att de flesta skulle vända sig till socialtjänsten om de misstänker att barn far illa, men personer med litet förtroende är mindre benägna att kontakta socialtjänsten. Ett litet förtroende gör också människor mindre benägna att vända sig till socialtjänsten om de själva behöver

stöd eller hjälp. Det innebär att tröskeln för att kontakta socialtjänsten höjs när förtroendet för socialtjänsten är litet, vilket kan leda till att människor avvaktar längre än vad de annars skulle ha gjort innan de söker stöd. Problem hinner växa sig större och kan bli svårare att lösa.

Vi ser också att låg kunskap kan vara en barriär för att söka stöd hos socialtjänsten. Okunskap om socialtjänsten kan leda till att desinformation sprids och lättare får fäste, och att misstron utökas till andra samhällsinstitutioner. Konsekvenserna kan drabba både individer och samhälle negativt.

Socialtjänsten ser möjligheter att kunna stärka förtroendet

Verksamhetsföreträdare framhåller ett mer utvecklat förebyggande arbete som centralt för att stärka förtroendet för socialtjänsten i befolkningen. Att vara synlig, tillgänglig och relationsskapande lyfts fram som betydelsefullt. Även ungdomar som vi har intervjuat framhåller bättre synlighet och mer information om socialtjänsten som centralt för att öka förtroendet, men de lyfter också fram betydelsen av en högre kvalitet i socialtjänstens arbete. Vi ser att flera av dessa aspekter ligger i linje med de förändringar som sker i och med införandet av en ny socialtjänstlag.

Samtidigt finns utmaningar inom socialtjänstens interna organisation som försvårar möjligheterna att arbeta förtroendeskapande. Det handlar bland annat om arbetsbelastning, kompetensförsörjning och resursbrist. Vi ser också potentiella utmaningar för förtroendet i socialtjänstens samarbete med civilsamhällesaktörer.

Slutsatser

Utifrån vår analys drar vi två övergripande slutsatser.

Litet förtroende och okunskap om socialtjänsten kan få allvariga konsekvenser för individer och samhälle

Vår undersökning visar att befolkningens förtroende för socialtjänsten är förhållandevis litet jämfört med förtroendet för andra samhällsinstitutioner. Samtidigt är kunskapen om socialtjänsten i befolkningen generellt låg och många har svårt att bedöma sitt förtroende.

Låg kunskap kan bidra till att desinformation lättare sprids och får fäste, samt innebära en obefogad rädsla för socialtjänsten som också kan spridas till andra samhällsinstitutioner. Det handlar till exempel om att föräldrar undviker att söka hälso- och sjukvård för sina barn. Föräldrar uppges också ha valt att lämna Sverige när de blivit föremål för en orosanmälan.

Förtroende hänger samman med benägenheten att kontakta socialtjänsten och vi ser att personer med ett litet förtroende i lägre grad skulle vända sig till socialtjänsten. Det kan leda till att personer inte får det stöd som de behöver, vilket

kan innebära ett stort lidande samt få problem och utmaningar att växa sig större. Det kan också innebära stora samhällsekonomiska konsekvenser över tid.

Det egna sociala nätverket är ett viktigt stöd för många människor i utmanande situationer, och de personer som har ett mindre socialt nätverk är sannolikt extra sårbara om de inte känner till att de kan, inte vill eller inte vågar, söka stöd hos socialtjänsten. Konsekvenserna av ett litet förtroende är därför troligtvis svårast och allvarligast för människor som lever i större utanförskap.

Socialtjänsten kan påverka befolkningens förtroende genom att höja kvaliteten och effektiviteten i verksamheten

Befolkningens uppfattning om hur socialtjänsten fungerar påverkar förtroendet, och socialtjänsten har förutsättningar att påverka befolkningens förtroende. Vår utgångspunkt är att socialtjänsten bör fortsätta med det systematiska kvalitetsarbete som kommunerna redan är ålagda att arbeta med, för att kontinuerligt höja effektiviteten och kvaliteten i den sociala barn- och ungdomsvården. Om socialtjänstens transparens stärks genom nationell uppföljning av resultat och brukarupplevelser skapas bättre förutsättningar för ett informerat förtroende baserat på kunskap. På sikt kommer befolkningens förtroende sannolikt att påverkas utifrån de resultat och den kvalitet som socialtjänsten uppvisar.

Vår bedömning är att det finns ett stort behov av att sprida information om socialtjänstens uppdrag, arbetssätt och resultat. Behovet gäller inte bara de som utsätts för desinformation om socialtjänsten, utan bredare i befolkningen som helhet för att öka kunskapen om socialtjänsten.

Rekommendationer

► Regeringen bör ge en lämplig myndighet i uppdrag att regelbundet genomföra nationell uppföljning av brukares erfarenheter av socialtjänsten

Socialtjänsten bör sträva mot ett informerat och kunskapsbaserat förtroende hos befolkningen. En förutsättning för att uppnå det är att det finns information om hur socialtjänsten fungerar. I dag är det svårt för medborgare att få en bild av socialtjänstens verksamhet, eftersom det saknas nationell uppföljning av socialtjänstens resultat och kvalitet. Förslaget om ett nytt socialtjänstdataregister är därför ett viktigt och angeläget steg i rätt riktning. Vi ser dock att uppgifterna i registret behöver kompletteras med brukarrapporterade erfarenhetsbaserade uppgifter, för att ge en rättvisande och heltäckande bild av hur människor faktiskt upplever kontakten med, och insatserna från, socialtjänsten.

Vi rekommenderar regeringen att ge i uppdrag till en lämplig myndighet att regelbundet följa upp brukares erfarenheter av socialtjänsten på nationell nivå. Möjligheterna att även hämta in barns perspektiv och erfarenheter bör också undersökas.

► **Regeringen och kommunerna bör arbeta långsiktigt med kunskapshöjande insatser om socialtjänsten**

Vi har visat att kunskapen om socialtjänsten och hur den fungerar är låg i befolkningen. En stor okunskap underlättar för desinformation att få fäste, vilket LVU-kampanjen är ett tydligt exempel på. Vi ser dock att okunskapen är en utmaning även utanför de målgrupper som varit i fokus för LVU-kampanjen. Bristen på kunskap om socialtjänstens verksamhet hos befolkningen försvårar socialtjänstens möjligheter att bygga ett informerat förtroende hos befolkningen. Våra resultat visar också att personer som anser att de har tillräcklig kunskap om socialtjänsten för att bedöma hur den fungerar har ett större förtroende för socialtjänsten. Det talar för vikten av att arbeta med kunskapshöjande insatser till hela befolkningen, och vi ser behov av åtgärder på både nationell och lokal nivå. Vi anser också att det är särskilt angeläget med tanke på det kommande införandet av en ny socialtjänstlag 2025.

Socialstyrelsen har sedan 2022 haft i uppdrag att motverka ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten (S 2022/03244 [delvis]). I uppdraget har ingått att aktivt verka för att sprida information om socialtjänsten. Det är angeläget att utvärdera hur Socialstyrelsens insatser har fungerat, och hur de kan kompletteras och stärkas.

Vi rekommenderar regeringen att långsiktigt arbeta för en ökad kunskap om socialtjänsten i befolkningen, genom kompletterande eller utökade uppdrag till en lämplig myndighet att arbeta med kunskapshöjande insatser om socialtjänsten. Grunden bör vara en analys av hur behovet av information bäst tillgodoses i olika målgrupper.

En målgrupp som särskilt bör beaktas är barn och unga, och deras behov av information. Erfarenheter från andra lokala kunskapshöjande insatser bör också tas tillvara, till exempel *Soc för unga* som använt skolan som arena för att stärka barns och ungas kunskap om socialtjänsten (Spånberger Weitz 2022). Förutom privatpersoner är det angeläget att se till så att även andra viktiga aktörer har tillräcklig kunskap om socialtjänsten, till exempel personal inom skola, tandvård samt hälso- och sjukvård. Utöver sin anmälningskyldighet är dessa personer även bärare av information och attityder gentemot socialtjänsten i sin kontakt med allmänheten.

Vi rekommenderar kommunerna att arbeta med riktade, relationsskapande satsningar till specifika grupper, till exempel personer som har mindre resurser,

ett svagare socialt nätverk, lever i utanförskap eller har särskilt låg kunskap om socialtjänsten. Det är angeläget att det material som Socialstyrelsen har tagit fram sprids och används lokalt. Uppdraget till den lämpliga myndigheten bör också omfatta att utreda om det stöd som kommunerna får, till exempel i form av riktade statsbidrag för samverkan med barnhälsovården, är tillräckligt för att på lokal nivå sprida kunskap om hur socialtjänsten fungerar och vilken hjälp som finns att få.

► **Regeringen och kommunerna bör beakta de faktorer som kan påverka befolkningens förtroende vid styrningen av socialtjänsten**

Eftersom förtroende är en central förutsättning för att socialtjänsten ska kunna utföra sitt uppdrag anser vi att beslutsfattare, på både nationell och lokal nivå, behöver beakta faktorer som kan påverka befolkningens förtroende för socialtjänsten i styrningen av verksamheten.

Vår undersökning visar att vissa delar av befolkningen känner oro och rädsla för kontakt med socialtjänsten, och därför undviker att söka sig dit. Många gånger handlar det om vilka konsekvenser som kontakten med socialtjänsten kan leda till – ytterst en rädsla för att ens barn blir omhändertaget. Vi ser att sådan oro och rädsla i vissa fall också leder till att människor inte söker hälso- och sjukvård trots behov, undviker förskolan eller till och med lämnar landet. Oron och rädslan beror till del på okunskap om socialtjänstens uppdrag, mandat och arbets sätt, och kan sannolikt delvis stävjas genom ökad information och relationsskapande åtgärder.

Men för att socialtjänsten ska kunna utföra sitt uppdrag och nå de mest utsatta grupperna i samhället menar vi att människors oro och rädsla behöver beaktas i utvecklingen av socialtjänsten. Till exempel ser vi en risk med förändringar av sekretesslagstiftningen, där myndigheter får ökade möjligheter till informationsdelning, och åtgärder för att skärpa föräldraansvaret som innefattar sociala eller ekonomiska konsekvenser. Risken är att detta underbygger oron och rädslan för socialtjänsten och därmed försvårar socialtjänstens förebyggande arbete. Utvecklingen mot en mer förebyggande och tillgänglig socialtjänst, i kombination med initiativ som går i mer kontrollerande och repressiv riktning, förstärker också den utmaning socialtjänsten har i mötet med människor att balansera det främjande och stödjande arbetet med befogenheter till mer ingripande åtgärder. Dubbelheten i uppdraget innebär redan i dag en utmaning för det förtroendeskapande arbetet.

Vi rekommenderar regeringen att beakta faktorer som kan påverka befolkningens förtroende i initiativ som rör socialtjänstens uppdrag och arbets sätt, och se förtroendet som en viktig komponent i styrningen av socialtjänsten. Påverkan på förtroendet finns med som en aspekt att belysa i utredningsdirektivet till utredningen om öppna insatser utan samtycke till vårdnadshavare och fler

tidiga insatser till barn och unga (Bilaga till regeringskanslibeslut 2023-07-20 § 373). Vi menar att det är ett perspektiv som behöver finnas med genomgående i den omställning av socialtjänsten som pågår. Det är bland annat angeläget att analysera påverkan på förtroendet vid en framtida utvärdering av den nya socialtjänstlagen.

Våra resultat visar också att uppfattningar om socialtjänstens funktionssätt, och inte minst egna erfarenheter av socialtjänsten, påverkar människors förtroende. Vi vet från andra undersökningar att det finns brister i socialtjänstens arbete (IVO 2023, IVO 2024, Vård- och omsorgsanalys 2023), och vi ser i vår undersökning att förtroendet för hur socialtjänsten styrs, resurssätts och kompetensförsörjs är förhållandevis lågt. Vi rekommenderar att beslutsfattare på lokal nivå arbetar för ökad kvalitet i verksamheten. En socialtjänst som utför sitt uppdrag med hög kvalitet har potential att också få ett stort förtroende, och framför allt – möjlighet att ge barn, unga och vårdnadshavare rätt stöd i rätt tid.

► **Regeringen bör ge en lämplig aktör i uppdrag att följa befolkningens förtroende för socialtjänsten**

Vi anser att det finns ett stort värde i att fortsätta följa hur förtroendet för socialtjänsten utvecklas över tid. Vi menar att det är särskilt angeläget att följa förtroendet för socialtjänsten med tanke på den desinformation och ryktesspridning som riktats mot socialtjänsten, vilket riskerar att förstärka oron och rädslan för kontakt med socialtjänsten samt urholka förtroendet hos vissa grupper i samhället.

Vi föreslår att regeringen ger en lämplig aktör i uppdrag att ansvara för en återkommande undersökning av befolkningens förtroende för socialtjänsten. I uppdraget bör ingå att mäta förtroendet i befolkningen som helhet, men också undersöka hur förtroendet ser ut i grupper som generellt är svårare att nå med traditionella undersökningsmetoder såsom enkätundersökningar. Det kan handla om grupper som lever i olika former av utsatthet, och som därför har särskilda behov av socialtjänstens insatser. Vi ser också behov av att fördjupa kunskapen om förtroendet för socialtjänsten hos personer som inte behärskar svenska språket.

Innehåll

1	Inledning	17
1.1	Vi ställer fyra frågor om förtroende.....	17
1.2	Avgränsningar	18
1.3	Analysen bygger på flera metoder och informationskällor.....	18
1.4	Disposition.....	20
2	Vad är förtroende och varför är det viktigt?	21
2.1	Förtroende är framåtblickande	21
2.2	Ett informerat, stort och neutralt förtroende bör eftersträvas	21
2.3	Ramverk för att analysera förtroendet för socialtjänsten	22
2.4	Förtroende för socialtjänsten är centralt för att barn och familjer ska få stöd	24
3	Befolkningens förtroende för socialtjänsten.....	28
3.1	Förtroende för socialtjänsten är förhållandevis litet, men många svarar samtidigt att de inte vet.....	29
3.2	Förtroendet för socialnämnden är lägre än för socialtjänsten.....	31
3.3	Låg kunskap om socialtjänsten i befolkningen och få har haft egen kontakt	32
4	Flera faktorer påverkar förtroendet	37
4.1	Analys utifrån vårt ramverk.....	38
4.2	Faktorer kopplade till individen.....	38
4.3	Faktorer kopplade till socialtjänsten	40
4.4	Faktorer kopplade till informationskanaler.....	47
4.5	Faktorer kopplade till samhället	53
5	Konsekvenser av ett litet förtroende för socialtjänsten.....	56
5.1	Personer med litet förtroende är mindre benägna att kontakta socialtjänsten	57
5.2	Många söker hellre stöd på annat håll än hos socialtjänsten	58
5.3	Litet förtroende kan leda till att barn och familjer far illa.....	60
5.4	Okunskap kan leda till rädsla som får allvariga konsekvenser för individer och samhälle	62
5.5	Litet förtroende kan kräva mer resurser och riskerar att försämra arbetsmiljön	63

6	Socialtjänstens förtroendeskapande arbete	64
6.1	Socialtjänsten ser möjligheter att stärka förtroendet	65
6.2	Olika syn på hur man prioriterar förtroende	68
6.3	Flera utmaningar i arbetet att stärka förtroendet	69
6.4	Ungdomar vill ha högre kvalitet, bättre synlighet och mer information	72
7	Slutsatser och rekommendationer	74
7.1	Slutsatser	74
7.2	Rekommendationer	79
	Referenser	84
	Metodbilaga	88

1 Inledning

Förtroende är centralt för socialtjänstens verksamhet. En stor del av socialtjänstens verksamhet baseras på att den som behöver stöd vill ta emot en insats. En förutsättning för att socialtjänsten ska kunna nå fram med hjälp till barn, unga och familjer är därför att den enskilde samtycker till de insatser som erbjuds, och ett stort förtroende underlättar sannolikt denna process. Förtroendet för socialtjänsten kan också påverka människors benägenhet att på eget initiativ vända sig dit för stöd, eller anmäla misstanke eller kännedom om att barn far illa till socialtjänsten.

I Sverige uttrycker befolkningen generellt ett stort förtroende för myndigheter (Falk 2022, SOM-institutet 2024). Återkommande nationella förtroendemätningar görs sedan lång tid tillbaka för många olika samhällsinstitutioner (SOM-institutet 2024). Däremot finns det inga återkommande nationella mätningar av befolkningens förtroende för socialtjänsten. Exempelvis saknas socialtjänsten som institution i de återkommande nationella undersökningar av förtroende som SOM-institutet genomför.

Mot den bakgrunden anser vi att det behövs en samlad bild av hur befolkningens förtroende för socialtjänsten ser ut. Det finns också ett behov av att fördjupa förståelsen för förtroendet för socialtjänsten, vilka faktorer som påverkar förtroendet och vilka konsekvenser ett litet förtroende kan få. Vi har tidigare undersökt befolkningens förtroende för hälso- och sjukvården (Vård- och omsorgsanalys 2018a). I den här rapporten vänder vi blicken mot socialtjänsten och undersöker befolkningens förtroende för socialtjänsten.

1.1 Vi ställer fyra frågor om förtroende

Syftet med den här rapporten är att undersöka befolkningens förtroende för socialtjänsten och belysa förtroendets betydelse för att socialtjänsten ska kunna komma in i ett tidigt skede och förebygga sociala problem och social utestängning bland barn och unga.

Vi ställer följande frågor om förtroendet för socialtjänsten:

- Hur ser befolkningens förtroende för socialtjänsten ut?
- Vilka faktorer påverkar befolkningens förtroende för socialtjänsten?
- Vilka konsekvenser kan ett litet förtroende för socialtjänsten få?
- Vilka möjligheter och utmaningar finns i socialtjänstens förtroendeskapande arbete?

1.2 Avgränsningar

I den här rapporten undersöker vi befolkningens förtroende för den del av socialtjänsten som arbetar med barn, unga och familjer (inom individ- och familjeomsorgen). Med undantag för en workshop med ungdomar i åldern 15–19 år baseras resultatet på intervjuer och enkäter riktade till personer över 18 år.

Vi har inte haft möjlighet att undersöka förtroendet för socialtjänsten hos människor som inte behärskar svenska. Undantaget har varit vissa intervjuer med personer ur allmänheten där engelska har använts.

Socialtjänsten har ett brett uppdrag inom områden som äldreomsorg, stöd till personer med funktionsnedsättning, ekonomiskt bistånd, stöd till våldsutsatta med mera. I vår analys har vi fokuserat på socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer. Det är dock möjligt att okunskap om socialtjänstens organisation och erfarenheter av eller åsikter om andra delar av socialtjänsten även påverkar förtroendet för socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer.

1.3 Analysen bygger på flera metoder och informationskällor

Vi har använt flera olika metoder och informationskällor för att besvara projektets frågor. Här beskriver vi metoderna översiktligt. För mer information hänvisar vi till metodbilagan som finns på vår webbplats.

För att undersöka förtroendet för socialtjänsten har vi genomfört två enkätundersökningar till myndighetens befolkningspanel. Befolkningspanelen består av cirka 8 000 personer som är slumpmässigt rekryterade från befolkningen 18 år och äldre. En första enkät till panelen genomfördes under hösten 2023. Vid det tillfället var befolkningspanelen mindre, cirka 1 500 personer. Totalt fick vi 1 039 svar, vilket motsvarar en svarsfrekvens på cirka 70 procent. Panelens storlek ökade markant vid årsskiftet 2023/2024 efter att fler personer rekryterats till panelen. Vi valde därför att genomföra en kompletterande enkätundersökning med några av frågorna från den tidigare enkäten till de nytillkomna personerna i panelen. Vid det tillfället svarade 5 482 personer, vilket motsvarar en svarsfrekvens på cirka 73 procent. Enkäterna genomfördes digitalt.

En bortfallsanalys visar att bortfallet är större bland framför allt yngre personer, utrikes födda och lågutbildade. För att minska skevheten i bortfall har vikter beräknats som tar hänsyn till skillnader i svarsbenägenhet beroende på kön, ålder, urbaniseringsgraden för den boendes bostadsort och utländsk bakgrund.

För att analysera hur förtroendet skiljer sig åt mellan olika grupper i befolkningen har vi använt regressionsanalyser. Regressionsanalyserna visar sambandet mellan svaret på frågan och olika bakgrundsfaktorer med hänsyn till flera faktorer samtidigt. Exempelvis har vi analyserat ålder, kön, utländsk bakgrund, utbildning, kommutyp (glesbefolkat område, medelbefolkat område och tätbefolkat område) samt partisympati. Vi kan inte säga om de samband vi ser är kausala, det vill säga om olika utfall orsakas av skillnader i bakgrundsfaktorerna.

Däremot ger regressionsanalyserna oss en övergripande bild av skillnader i befolkningens förtroende för socialtjänsten. Eftersom kunskapsläget om vilka faktorer som påverkar förtroendet för socialtjänsten är utforskat, ska resultaten från analyserna tolkas med viss försiktighet och ses som ett första steg att utforska området. Det är möjligt att andra faktorer som vi inte har undersökt kan påverka eller förändra de resultat som framkommer i den här rapporten. För mer information om enkätundersökningarna och regressionsanalyserna, se metodbilagan på vår webbplats.

För att fördjupa förståelsen för betydelsen av förtroendet för socialtjänsten har vi även intervjuat ett fyrtiotal personer från allmänheten i tre kommuner. I två av kommunerna genomfördes intervjuerna i områden som klassas som utsatta områden enligt Polismyndighetens definition. Intervjuerna genomfördes genom att vi befann oss på ett bibliotek, en öppen förskola, en mötesplats för familjer i socialt eller ekonomiskt utanförskap samt på svenska för invandrare (sfi) och bjöd in personer att prata med oss under kortare intervjuer. Intervjuerna genomfördes på svenska eller engelska. Syftet var att nå personer med olika bakgrund och erfarenheter, och särskilt personer med generellt lägre benägenhet att delta i enkätundersökningar. Vi har också intervjuat fyra deltagare i befolkningspanelen som hade egen erfarenhet av kontakt med socialtjänsten.

För att inkludera ungas perspektiv har vi tillsammans med organisationen Maskrosbarn genomfört en workshop med tio ungdomar i åldersspannet 15–19 år, där de flesta hade tidigare erfarenhet av kontakt med socialtjänsten. Maskrosbarn riktar sig till barn och ungdomar i åldern 13–19 år med en förälder som har ett missbruk, mår psykiskt dåligt eller utövar våld (Maskrosbarn 2024). Workshopen genomfördes i samarbete med representanter från Maskrosbarn.

Vi har genomfört intervjuer med yrkesverksamma inom socialtjänsten, för att bland annat undersöka socialtjänstens uppfattning om vad människors förtroende för socialtjänsten får för konsekvenser och hur socialtjänsten kan arbeta för att stärka förtroendet. Vi har intervjuat yrkesverksamma i socialtjänsten i sex kommuner.

I intervjuerna har vi inkluderat olika delar av socialtjänstens organisation och personer som arbetar klientnära respektive inom ledningen på olika nivåer, för att få en större bredd av erfarenheter.

Slutligen har vi intervjuat företrädare för civilsamhällesorganisationer, fackförbund och myndigheter samt forskare inom området. För en lista över vilka vi har intervjuat, se metodbilaga 1.

I kapitel 3–6 redovisar vi anonymiserade citat från personer vi har intervjuat. Vi har gjort mindre redigeringar av citaten för att underlätta läsbarheten.

1.4 Disposition

I det här kapitlet har vi beskrivit bakgrunden till rapporten, vilka frågor vi utgått från och vilken metod vi har använt.

I kapitel 2 beskriver vi sammanfattande hur begreppet förtroende kan tolkas och varför det är viktigt.

I kapitel 3–6 redovisar vi våra resultat. Kapitel 3 undersöker hur befolkningens förtroende för socialtjänsten ser ut. I kapitel 4 redogör vi för vilka faktorer som kan påverka förtroendet för socialtjänsten, utifrån vårt analysramverk. Kapitel 5 fokuserar på vilka konsekvenser ett litet förtroende för socialtjänsten kan medföra och i kapitel 6 redovisar vi perspektiv från verksamhetsföreträdare på förtroendeskapande arbete, samt möjligheter och utmaningar i arbetet.

Slutligen summerar vi resultatet och redovisar våra slutsatser och rekommendationer i kapitel 7.

2 Vad är förtroende och varför är det viktigt?

2.1 Förtroende är framåtblickande

I grunden kan förtroende ses som en framåtblickande attityd baserad på en individs förväntningar, uppfattningar om och bedömning av en persons eller institutions framtida pålitlighet. Förtroende är framåtblickande och tätt kopplat till förväntningar. Både resultat, process, avsikter och motiv vägs in i förtroendet. Det bygger delvis på tidigare erfarenheter och fungerar som en bro mellan erfarenheter och framtida förväntningar. De förtroendemätningar som vi genomför i den här rapporten visar därmed hur mycket befolkningen litar på att socialtjänsten kan och kommer att möta deras behov och förväntningar på de uppgifter som socialtjänsten ansvarar för.

I den här rapporten utgår vi från den definition av förtroende som användes i Vård- och omsorgsanalys rapport om förtroendet för hälso- och sjukvården (Vård- och omsorgsanalys 2018a). Vi har gjort vissa anpassningar där det är nödvändigt för att kunna tillämpa den för socialtjänstens arbete med barn och unga.

2.2 Ett informerat, stort och neutralt förtroende bör eftersträvas

Liksom för hälso- och sjukvården bedömer vi att ett informerat, stort, jämlikt och neutralt förtroende för socialtjänsten generellt bör vara det som ska eftersträvas (se nedanstående definitioner). Förtroendets värde avgörs av dess grund i rättvisande information och hur väl det är förankrat i en verksamhet som håller hög kvalitet.

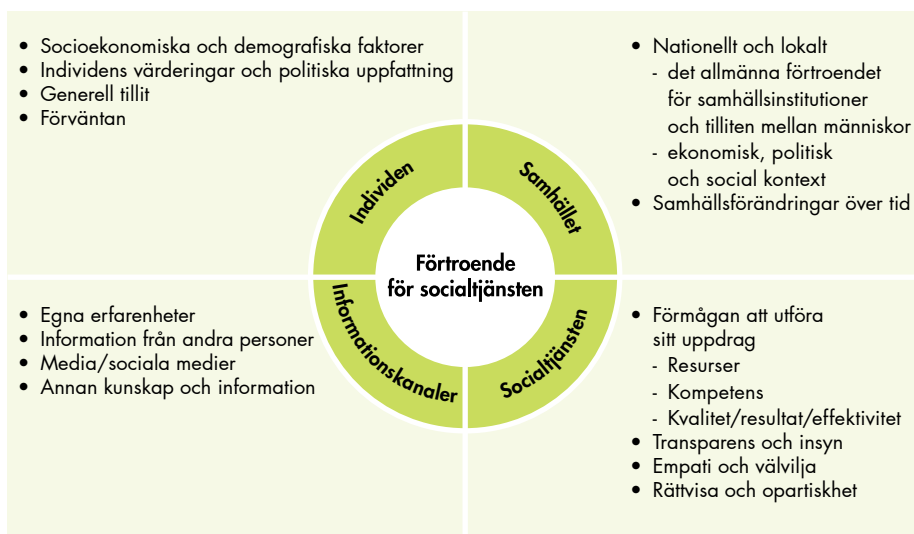
Förtroendet kan inte alltid vara helt och hållet rationellt, men det är möjligt att skilja mellan ett informerat och kunskapsbaserat förtroende och en blind tilltro. Forskningen (Blennberger 2009, Rothstein 2003) har framhåvt att offentliga institutioner bör sträva mot ett informerat och kunskapsbaserat förtroende. Men informationen om hur verksamheter faktiskt fungerar är begränsad av olika anledningar, till exempel vet vi lite om socialtjänstens faktiska kvalitet och effektivitet.

Socialtjänsten är också ett kommunalt ansvar, och hur den fungerar kan därmed skilja sig mellan de 290 olika kommunerna i Sverige. Dessutom har människor en begränsad förmåga att behandla information, där sociala normer och känslor påverkar deras förtroende för institutioner. Ett helt kunskapsbaserat och välgrundat förtroende är därför inte möjligt. I den här rapporten utgår vi från att ett stort förtroende bör betraktas som positivt under villkoret att det i så stor mån som möjligt byggs på kunskap.

Förtroendet bör inte bara vara stort och reflekterat, utan vissa forskare framhåller också att det bör vara neutralt (Holmberg och Weibull 2013). Det innebär att det inte bör finnas stora skillnader i förtroendet mellan olika sociala och politiska grupper. En samhällsinstitution bör inte uppfattas som alltför kopplad till en viss ideologi och målet kan sägas vara ett jämnt fördelat förtroende i olika politiska och sociala grupper. Om en viss verksamhet har ett påtagligt starkare förtroendekapital bland olika väljare eller sociala grupper kan det riskera neutraliteten och opartiskheten, vilket är ett viktigt värde för offentligt finansierade verksamheter. Dessutom kan ett ojämnt fördelat förtroende få konsekvenser för jämlikheten. Som ett exempel kan ett litet förtroende för socialtjänsten hos vissa grupper i samhället innebära att de också i lägre grad söker stöd och hjälp hos socialtjänsten. I förlängningen kan det leda till en ojämlig omsorg.

2.3 Ramverk för att analysera förtroendet för socialtjänsten

Figur 1. Ramverk för att analysera förtroendet för socialtjänsten.



Figur 1 visar det ramverk som vi har utgått från för att strukturera våra analyser av förtroendet för socialtjänsten. Ramverket togs fram till rapporten *Förnuft och känsla* (rapport 2018:4) om förtroendet för hälso- och sjukvården. Vi har vidareutvecklat det och anpassat det för socialtjänsten. Ramverket ska inte ses som en heltäckande förklaringsmodell för vad som skapar ett förtroende. Snarare är det viktiga faktorer som identifierats teoretiskt och i empirin som samspelar med vilket förtroende individer har. Faktorerna i modellen samspelar med varandra och deras slutliga påverkan på förtroendet bestäms av en växelverkan dem emellan. Ramverket kan användas som utgångspunkt för att analysera förtroende för institutioner generellt. Ramverket har väglett oss i vår analys, till exempel genom vilka frågor vi har valt att undersöka i den enkätundersökning och de intervjuer som vi genomfört.

Ramverket illustrerar att förtroendet för socialtjänsten kan kopplas till flera olika förklaringsfaktorer, både inom socialtjänsten och utom den. Det finns faktorer som kopplar till enskilda individer i samhället, socialtjänstens funktion, olika informationskanaler och samhället i stort.

2.3.1 Individen

Befolkningens förtroende för socialtjänsten består ytterst av de samlade individerna i samhället och deras förväntan, uppfattning och bedömning av socialtjänsten. Därmed följer att olika typer av individfaktorer också kan ha betydelse för förtroendet, till exempel människors ideologi, sociala erfarenheter, utbildning, ålder och kön.

För socialtjänstens arbete med barn och unga är det också viktigt att skilja på olika grader av kontakt eller närhet till socialtjänstens verksamhet, eftersom de allra flesta i befolkningen inte har haft kontakt med eller kommer vara mottagare av stöd från socialtjänsten. Och av de personer som har haft kontakt är det också en skillnad mellan att ha kontakt som barn respektive vårdnadshavare.

2.3.2 Samhället

Individerna i samhället påverkas i sin tur av det samhälle som de befinner sig i. Individerna påverkas i olika grad av det allmänna förtroendet för samhällsinstitutioner och den allmänna tilliten till andra människor. Allt det kan förändras och variera över tid och plats, och påverkas i sin tur av ekonomiska, sociala och politiska faktorer i samhället.

2.3.3 Socialtjänsten

Förtroendet för socialtjänsten kan också påverkas av människors uppfattning om och bedömning av hur socialtjänsten sköter sitt arbete i olika avseenden.

Förtroendet för en institution har visat sig vara kopplat till människors bedömning av hur väl verksamheten uppfyller sitt uppdrag. Det kan handla om att den har resurser och kompetens för att uppnå goda resultat. En annan viktig aspekt är insyn och transparens i verksamheterna och processerna, till exempel rimliga och sakliga förklaringar till beslut och prioriteringar (Rothstein 2003). För att uppnå transparens är bland annat tillgången till objektiv information, oberoende utvärderingar och öppna kvalitetsdata viktiga.

Förtroendet stärks också om människor uppfattar att verksamheten bedrivs av empati och välvilja (Holmberg och Weibull 2013).

Slutligen är det också av betydelse om institutionen lever upp till medborgarnas förväntningar på opartiskhet, saklighet och likhet inför lagen (Rothstein 2003).

2.3.4 Informationskanaler

Informationskanaler handlar om hur människor får information om socialtjänsten. Hur informationen förmedlas kan också påverka förtroendet. Informationskanaler kan vara genom egna erfarenheter av socialtjänsten, medierapportering, sociala medier eller information från andra, till exempel anhöriga eller andra personer i sin närhet (Straten med flera 2002).

2.4 Förtroende för socialtjänsten är centralt för att barn och familjer ska få stöd

Varje kommun ansvarar för socialtjänsten inom sitt geografiska område och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp de behöver. Socialtjänsten ska bland annat verka för att barn och unga växer upp under trygga förhållanden (Socialstyrelsen 2024a).

I socialtjänsten arbetar socionomer som kan ge stöd till barn och familjer. Det kan till exempel handla om stöd när någon av föräldrarna mår psykiskt dåligt eller har ett missbruk. Socialtjänsten ska också ge stöd och hjälp till barn och föräldrar som utsätts för våld eller övergrepp (Socialstyrelsen 2024b). Barn som behöver stöd av socialtjänsten är beroende av att få rätt insatser, på rätt sätt och i rätt tid. För att undvika att problem uppstår eller förvärras är det viktigt att hjälpen sätts in så tidigt som möjligt. Men ett litet förtroende, eller en rädsla, för socialtjänsten skulle kunna innebära att människor inte vill ta emot stöd av socialtjänsten. Förtroende för socialtjänsten kan också ha betydelse för att medborgare på eget initiativ ska vända sig dit för stöd eller anmäla oro om att barn far illa.

En stor del av socialtjänstens verksamhet baseras på frivillighet. Förebyggande och tidiga insatser till barn och unga ges framför allt i frivillig form. Insatser till barn och deras föräldrar ska i första hand ges frivilligt och i öppna former på hemmaplan. Ibland är sådana insatser dock inte tillräckliga och då kan det vara

nödvändigt med en placering utanför hemmet. Barn och unga kan, efter beslut av socialnämnden, tas emot i familjehem, jourhem, stödboende eller hem för vård eller boende (HVB), där familjehem är den vanligaste placeringsformen. Socialtjänsten ska sträva efter att placeringar utanför hemmet sker i samförstånd med barn och föräldrar med stöd av socialtjänstlagen (SoL). Om det inte är möjligt kan det under vissa förutsättningar bli aktuellt att mot föräldrars och barns vilja omhänderta barnet enligt lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU. År 2022 var omkring 26 500 barn och unga placerade någon gång under året. 68 procent av placeringarna under 2022 var frivilliga och gjordes med stöd av SoL (Socialstyrelsen 2024c, Socialstyrelsen 2024d).

Enligt 1 kap. 1 § och 3 kap. 5 § SoL (2001:453) ska socialtjänstens verksamhet bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet. Socialnämndens insatser för den enskilde ska utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne, och vid behov i samverkan med andra samhällsorgan och med organisationer och andra föreningar. Det är alltså den enskilde själv som bestämmer om hen vill ta emot erbjudanden om insatser enligt SoL. För barn och unga under 18 år är huvudregeln att deras vårdnadshavare måste samtycka till de insatser som ska ges till barnet. Om insatserna gäller någon som är 15 år och äldre behöver även den unge samtycka till insatsen. Det finns dock undantag:

- För barn som fyllt 15 år får socialnämnden besluta om öppna insatser även utan vårdnadshavarens samtycke, om det är lämpligt och barnet begär eller samtycker till det. Det kan till exempel handla om insatser i form av kontaktperson eller särskilt kvalificerad kontaktperson (se 3 kap. 6 a och 6 b § SoL).
- För ett barn som fyllt 12 men inte 15 år får socialnämnden besluta om öppna insatser även utan vårdnadshavarens samtycke, om det är lämpligt och barnet samtycker till det (3 kap. 6 a § SoL).
- Under vissa förutsättningar kan socialnämnden fatta beslut om insatser till ett barn trots att en av vårdnadshavarna inte samtycker till insatsen (se 6 kap. 13 a § föräldrabalken). Det gäller särskilda situationer där det krävs en åtgärd med hänsyn till barnets bästa och omfattar bara vissa insatser.
- Enligt 22 § i lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, får socialnämnden besluta om insatser i form av regelbunden kontakt med en särskilt kvalificerad kontaktperson eller öppna insatser, för personer under 20 år, även om de inte samtycker till insatsen. Ett sådant beslut kräver dock att socialnämnden redan har gjort intensiva försök att få till stånd frivilliga lösningar.

Socialnämnden kan inte bevilja öppna insatser till en vårdnadshavare utan dennes samtycke.

Allt fler barn kommer i kontakt med socialtjänsten. Alla som misstänker att ett barn far illa kan anmäla det till socialtjänsten. Personal i förskola, skola och hälso- och sjukvården, och även anställda vid vissa myndigheter, har anmälningsskyldighet, och måste enligt lag anmäla till socialtjänsten om de misstänker att ett barn far illa. Alla har också möjlighet att själva kontakta socialtjänsten om man tror att man behöver stöd eller skydd. Både barn och vuxna kan vända sig till socialtjänsten (Socialstyrelsen 2024b). År 2021 gjordes cirka 422 000 orosanmälningar till socialtjänsten, en ökning med 27 procent sedan den första kartläggningen 2018. Nästan var tionde barn berördes av en orosanmälan 2021 (Socialstyrelsen 2022a). Men trots att antalet orosanmälningar ökar, och socialtjänsten gör fler utredningar, avspeglar sig inte det i antalet barn som faktiskt får ta emot insatser av socialtjänsten (Socialstyrelsen 2020, Socialstyrelsen 2022b). Det kan finnas flera förklaringar till att det inte sker någon ökning av biståndsbedömda insatser. Det kan till exempel handla om en högre benägenhet att anmäla som inte fullt ut avspeglar ett faktiskt behov av insatser, eller att socialtjänsten hänvisar till insatser hos en annan huvudman, till exempel hälso- och sjukvården eller skolan. Men en förklaring kan också vara att samtycke till insats saknas.

Vård- och omsorgsanalys har i en tidigare rapport visat att pojkar med utländsk bakgrund beviljas insats mindre ofta än andra barn, och att orsaken i flera fall är att det saknats samtycke till insatsen (Vård- och omsorgsanalys 2018b). Det finns också flera andra rapporter som beskrivit utmaningen med att barn och unga lämnas utan insatser för att vårdnadshavare tackar nej till stöd (Diskrimineringsombudsmannen 2021, Stockholms stad 2022, Heimer & Pettersson 2023, Persdotter & Andersson 2020).

2.4.1 Socialtjänstens stödjande och kontrollerande roll gör förtroendet komplext

Socialnämnden ska verka för att barn och unga växer upp under trygga och goda förhållanden. Insatser bygger generellt på frivillig medverkan och samtycke, och ska utformas och genomföras tillsammans med barnet och barnets vårdnadshavare. Socialnämnden har dock befogenhet att, under vissa förutsättningar, besluta om åtgärder mot barnets eller vårdnadshavarens vilja. Socialnämnden får till exempel ta de kontakter som behövs vid en utredning av om socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd eller stöd (11 kap. 2 § SoL). Om det finns en påtaglig risk för att barnets hälsa eller utveckling skadas, har socialnämnden befogenhet att omhänderta barn enligt LVU. Förtroendet för socialtjänsten riskerar att påverkas negativt både om den uppfattas som alltför passiv, men också om den uppfattas som alltför ingripande i familjers liv och personliga integritet.

I relationen mellan socialtjänsten och familjer kan socialtjänstens dubbla roll att verka både stödjande och samtidigt ha befogenhet till ingripande tvingande åtgärder innebära en särskild utmaning när det gäller att bygga förtroende (Åman 2008, Socialstyrelsen 2013).

3 Befolkningens förtroende för socialtjänsten

Vi har sett att det är angeläget att skapa en samlad bild av hur befolkningens förtroende för socialtjänsten ser ut, något som hittills har saknats (se kapitel 1). Därför har vi genomfört en nationell undersökning av befolkningens förtroende för socialtjänsten, genom en enkät riktad till myndighetens befolkningspanel. I enkätundersökningen är det förhållandevis få som svarar att de har ett stort förtroende för socialtjänsten, jämfört med andra institutioner, till exempel hälso- och sjukvården. Dock är förtroendet på en jämförbar nivå med det för äldreomsorgen och elevhälsan.

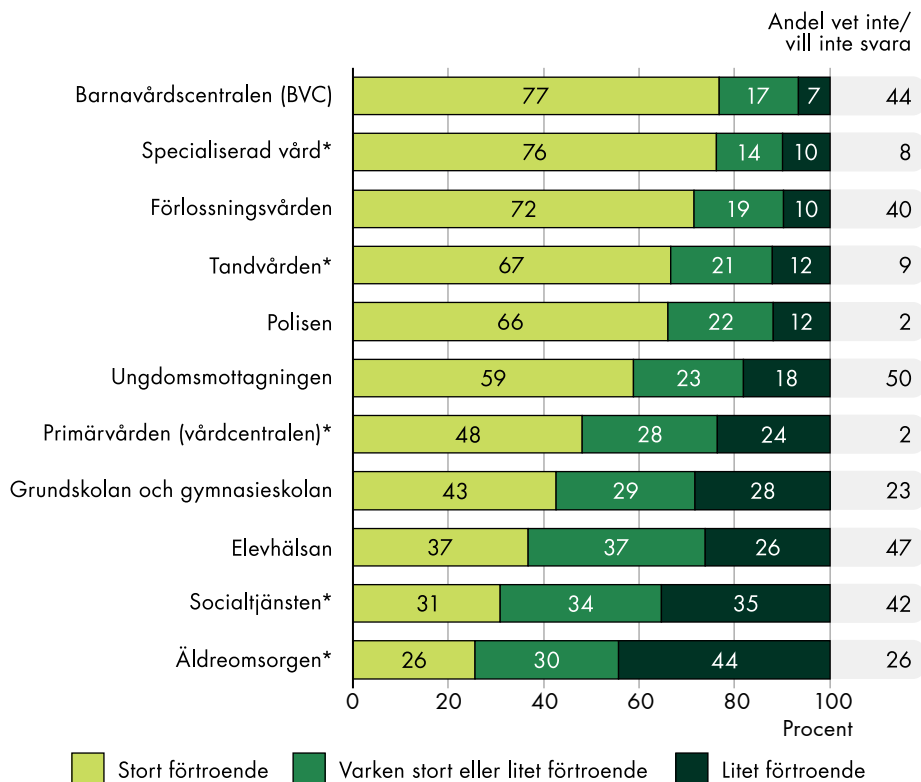
Men många har svårt att bedöma sitt förtroende för socialtjänsten och kunskapen om socialtjänsten i befolkningen är generellt låg. Det innebär att det saknas förutsättningar för ett informerat förtroende för socialtjänsten i befolkningen. Det faktum att bara en liten del av befolkningen själva kommer i kontakt med socialtjänsten innebär dessutom större utmaningar i arbetet att stärka kunskapen och förtroendet jämfört med samhällsinstitutioner som når en större andel av befolkningen.

De flesta uppger att deras förtroende för socialtjänsten inte har förändrats de senaste åren, trots desinformationskampanjen mot socialtjänsten, även om 22 procent menar att det har försämrats. Vi kan inte se någon tydlig effekt av LVU-kampanjen på befolkningsnivå i vår undersökning, men vi har inte kunnat mäta eventuella effekter på kampanjens direkta målgrupp. Jämfört med olika yrkesgrupper inom socialtjänsten är förtroendet för politiker i socialnämnden litet, samtidigt som fler har en tydlig åsikt om sitt förtroende för dem. Det liknar resultatet i vår tidigare undersökning om förtroendet för politiker inom hälso- och sjukvården (Vård- och omsorgsanalys 2018a). Intervjuer med verksamhetsföreträdare bekräftar till stor del bilden som vi ser hos befolkningen.

3.1 Förtroende för socialtjänsten är förhållandevis litet, men många svarar samtidigt att de inte vet

Förhållandevis få i enkätundersökningen svarar att de har ett stort förtroende för socialtjänsten – 31 procent av de som har uttryckt sin åsikt. Dock är det i en jämförbar nivå med elevhälsan (37 procent), och äldreomsorgen (26 procent). Svaren präglas dock av en hög andel som svarar att de inte vet eller att de inte vill svara. Detta tyder på att många inte har någon uppfattning om dessa institutioner. Äldreomsorgen, socialtjänsten och skolan har högst andel med litet förtroende. Det är också en betydligt större andel som uppger att de har ett litet förtroende för socialtjänsten, jämfört med flera andra aktörer inom hälso- och sjukvården samt polisen.

En hög andel svarar även att de inte vet eller att de inte vill svara på frågan om hur stort förtroende de har för förlossningsvården, barnavårdscentralen och ungdomsmottagningen. Detta är ytterligare indikation på att andelen som inte vet är högre för institutioner som inte regelbundet träffar en stor del av befolkningen.

Figur 2. Förtroende för olika institutioner år 2023 och 2024.

Källa: Befolkningspanelen 2023 och 2024.

Antal svar: 1 032–5 522.

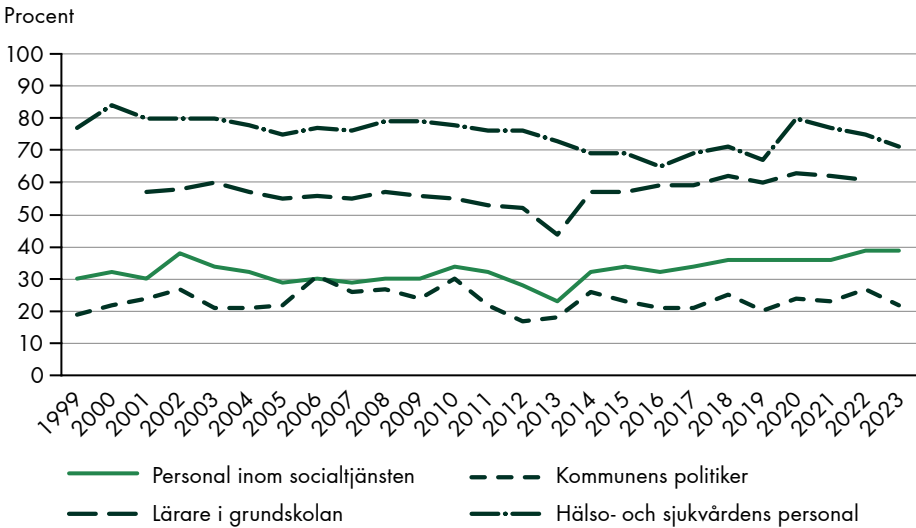
Not: "Stort förtroende" avser de som svarat "Mycket stort förtroende" eller "Ganska stort förtroende". "Litet förtroende" avser personer som svarat "Mycket litet förtroende" eller "Ganska litet förtroende". Viktade resultat. * Två mätpunkter för förtroendet för primärvården, den specialiserade vården, tandvården, äldreomsorgen och socialtjänsten, vilket innebär att de har ett större antal (runt 5 500) svarande.

3.1.1 Oförändrat förtroende för socialtjänsten för de flesta – även om en del menar att det har försämrats

I enkäten svarar drygt hälften, 52 procent, att deras förtroende för socialtjänsten har varit oförändrat de senaste åren. Bara 3 procent svarar att förtroendet har förbättrats och 22 procent tycker att det försämrats. Även på den här frågan är det många som svarar att de inte vet, 24 procent.

Det saknas nationella uppföljningar av förtroendet för socialtjänsten över tid. Däremot har förtroendet för personal inom socialtjänsten undersökts under en lång tidsperiod i den västsvenska SOM-undersökningen som genomförs av SOM-institutet, se figur 3. Där tycks förtroendet för personalen inom socialtjänsten inte ha förändrats nämnvärt sedan 1990 förutom några enstaka toppar och dalar enskilda år. Vid den senaste mätningen 2023 låg förtroendet för personalen inom socialtjänsten på en relativt hög nivå sedan mätningarna startade.

Figur 3. Förtroendet för personal i olika verksamheter över tid i Västra Götalands län, andel ganska eller mycket stort förtroende.



Källa: SOM-institutet – västsvenska SOM-undersökningen, Västsvenska trender 1998–2023.

Not: Frågan om socialtjänstens personal ändrades 2014 från "socialarbetare" till "personal inom socialtjänsten".

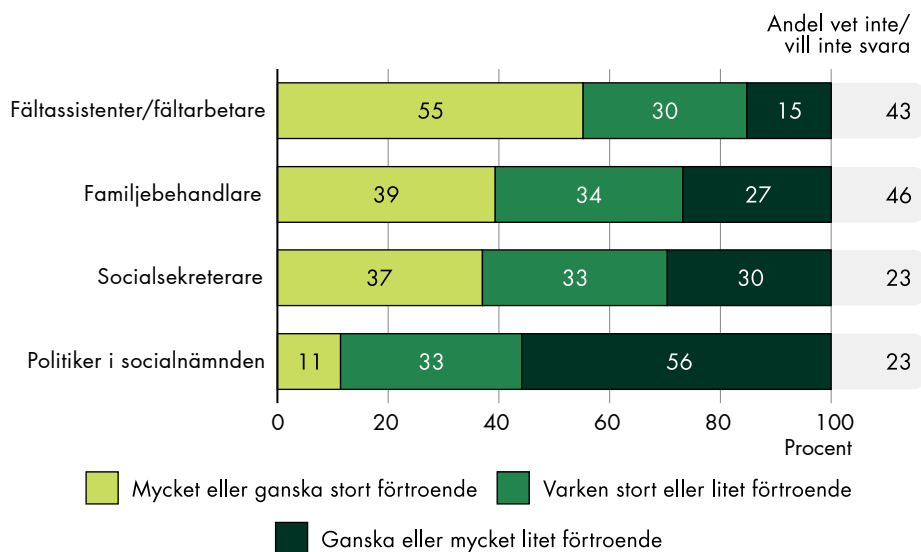
3.2 Förtroendet för socialnämnden är lägre än för socialtjänsten

I enkäten ställde vi också frågor om förtroendet för olika yrkesgrupper inom socialtjänsten, se figur 4. På samma sätt som för förtroendet för socialtjänsten i allmänhet, präglas dessa svar av en hög andel som svarar "vet inte/vill inte svara". Nästan hälften, 48 procent, svarar att de inte vet eller inte vill svara på frågan om de har förtroende för familjebehandlare.

De svarande har störst förtroende för fältassistenter/fältarbetare, 55 procent uppger att de har ett stort förtroende för dem. Andelen som inte vet eller inte vill svara uppgår till 43 procent.

56 procent har litet förtroende för politiker i socialnämnden. I vår tidigare undersökning av befolkningens förtroende för hälso- och sjukvården såg vi samma låga förtroende för politiker som styr hälso- och sjukvården jämfört med ett betydligt större förtroende för hälso- och sjukvårdspersonal (Vård- och omsorgsanalys 2018a).

Andelen som svarar "vet inte/vill inte svara" är lägre för politiker och socialsekreterare. Det tyder på att fler känner till dessa grupper och har en uppfattning om dem. Bland de som uppger en åsikt om sitt förtroende för socialsekreterare är dock förtroendet nära nivån för familjebehandlare.

Figur 4. Förtroendet för olika grupper inom socialtjänsten.

Källa: Befolkningspanelen 2023.

Antal svar: cirka 1 000.

Not: "Stort förtroende" avser de som svarat "Mycket stort förtroende" eller "Ganska stort förtroende". "Litet förtroende" avser personer som svarat "Mycket litet förtroende" eller "Ganska litet förtroende". Viktade resultat.

3.3 Låg kunskap om socialtjänsten i befolkningen och få har haft egen kontakt

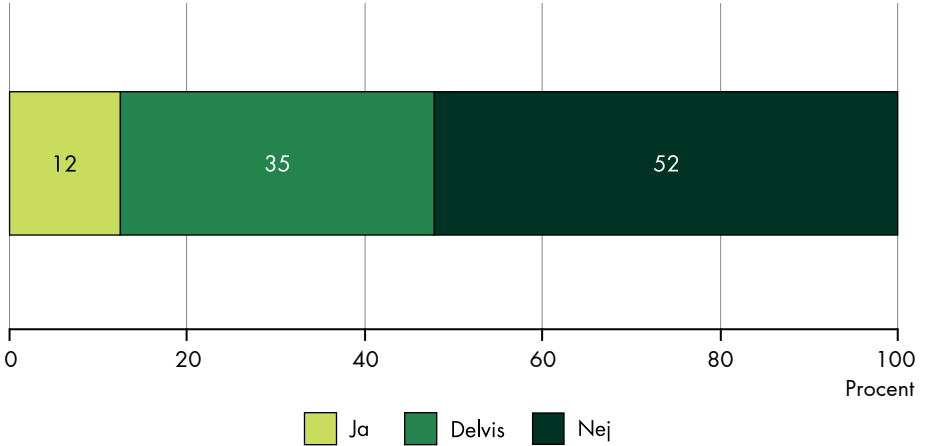
Kunskapen om hur socialtjänsten fungerar är generellt låg i befolkningen. En liten andel av de som svarat på enkäten, 12 procent, anser sig ha tillräckligt med kunskap om socialtjänsten för att avgöra hur den fungerar, se figur 5. Mer än hälften, 52 procent, anser att de inte har tillräckligt med kunskap. 35 procent svarar att de delvis har kunskap om socialtjänsten.

Resultatet på den här frågan i kombination med den höga andel som uppgett att de inte vet svaret på de olika frågor om förtroende som ställdes i den här enkäten pekar sammantaget på att människor generellt har svårt att bedöma frågor om socialtjänsten. Som vi beskriver i kapitel 2, bör ett informerat och kunskapsbaserat förtroende vara vad som eftersträvas. Våra resultat tyder dock på att det saknas förutsättningar för ett informerat förtroende för socialtjänsten i befolkningen.

Våra analyser visar att män och personer med lägre utbildning i lägre grad svarar att de har tillräckligt med kunskap om socialtjänsten för att avgöra hur den fungerar. Det kan tyda på att de är grupper med större behov av att ta del av information om socialtjänsten.

Figur 5. Sammanställning av respondenternas uppskattning om deras kunskap om socialtjänsten.

Anser du att du har tillräcklig kunskap om socialtjänsten för att avgöra hur den fungerar?

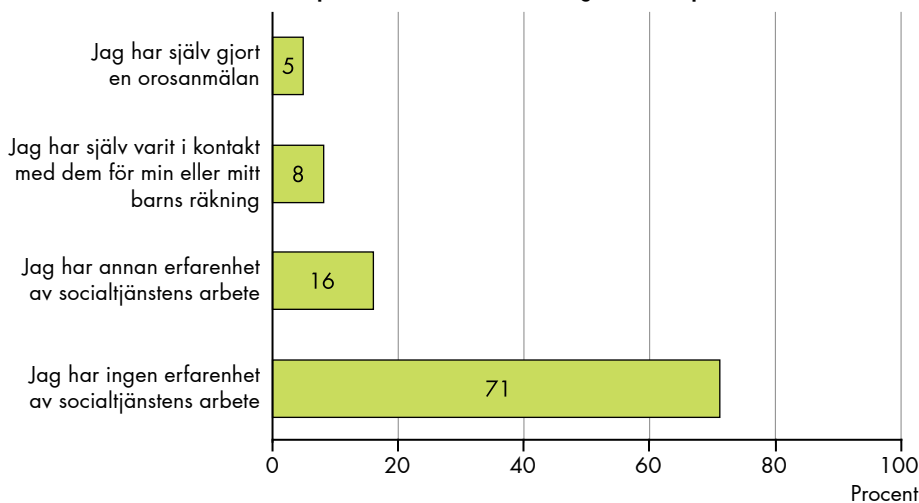


Källa: Befolkningspanelen 2023.
Antal svar: 962.

Enbart en liten andel, ungefär 8 procent, har någon gång varit i kontakt med socialtjänsten för sin egen eller sitt barns räkning, se figur 6. Ungefär 5 procent svarar att de själva någon gång gjort en orosanmälan. De allra flesta, cirka 70 procent, uppger att de inte har någon erfarenhet. Cirka 16 procent svarar att de har en annan erfarenhet av socialtjänstens arbete. Det faktum att de flesta saknar erfarenhet av kontakt med socialtjänsten innebär en särskild utmaning för möjligheterna att bygga ett informerat förtroende för socialtjänstens verksamhet.

Figur 6. Andel som själva varit i kontakt med socialtjänsten, antingen för egen eller för barns räkning och andel som gjort en orosanmälan.

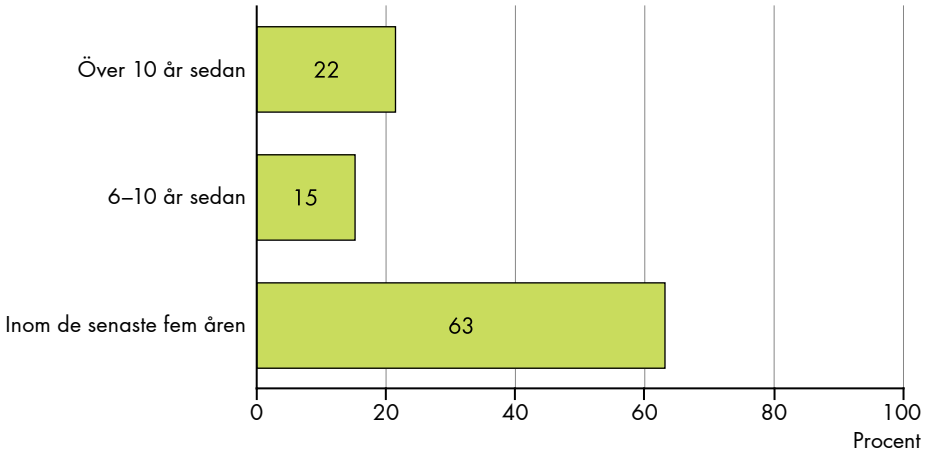
Vilken erfarenhet har du av socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer?



Källa: Befolkningspanelen 2023 och 2024.
Antal svar: 4 284.
Exkluderade svar: "Vill inte svara".

Över hälften, 63 procent, av de som haft kontakt för egen eller sitt barns räkning har varit i kontakt med socialtjänsten de senaste fem åren, medan ungefär 20 procent svarar att kontakten skedde för över 10 år sedan.

Figur 7. Sammanställning av när svarande senast varit i kontakt med socialtjänsten för egen eller barns räkning.



Källa: Befolkningspanelen 2023 och 2024.
Antal svar: 360.

3.3.1 Intervjuer bekräftar att det finns en okunskap om socialtjänsten

Våra intervjuer med allmänheten visar att många inte vet vilket stöd socialtjänsten kan erbjuda, eller hur det går till vid kontakt med socialtjänsten. Det som tycks vara mest känt bland intervjupersonerna är möjligheten att ansöka om försörjningsstöd och att socialtjänsten har befogenhet att omhänderta barn. Det förekommer också i intervjuerna att personer pratar mer brett om att socialtjänsten kan ge stöd till familjer genom till exempel samtal.

I några intervjuer framkom att det finns en rädsla för socialtjänsten som baseras på uppfattningen att socialtjänsten omhändertar barn på lösa grunder, till exempel om föräldrar sätter gränser för sina barn. Att människor har den här uppfattningen återkommer också i intervjuer med yrkesverksamma inom socialtjänsten och civilsamhällesaktörer.

Låg kunskap om socialtjänsten bekräftas även i våra intervjuer med yrkesverksamma inom socialtjänsten och civilsamhällesaktörer som uttrycker att kunskapen om socialtjänsten bland befolkningen generellt uppfattas vara låg. Undantag uppges vara personer som haft kontakt med socialtjänsten, eftersom de genom sin erfarenhet fått större kännedom om vilket stöd socialtjänsten kan ge. Yrkesverksamma beskriver också att den uppfattning människor har om socialtjänsten ofta är negativ.

- // En generell uppfattning hos allmänheten att vi har väldigt mycket makt. Jag skulle säga att vi har väldigt lite makt. Vårt arbete bygger på samarbete, det har gått väldigt långt när det kommer till tvångsvård. 99 procent av det vi jobbar med är frivilliga insatser. Allmänheten tror att vi är den sista procenten. Vi har hela det stödjande arbetet med råd och stöd, men man kopplar inte det som socialtjänsten. (Chef inom socialtjänsten)
- // Jag tänker att fler har fått kännedom om socialtjänsten men i negativ bemärkelse. Träffar en del som frågar: Vad gör ni? Hur jobbar ni? Man vet inte så mycket. Skillnaden idag är att det är mer känt, men i negativ bemärkelse. (Yrkesverksam inom socialtjänsten)

Personer som möter ungdomar i sitt arbete beskriver att kännedomen om hur socialtjänsten arbetar och vilket stöd socialtjänsten kan ge generellt är låg bland ungdomarna.

- // Det finns en stor okunskap i ungdomsgruppen, och en misstro. Dels har man en bild av att man omhändertar barn, att det kan socialtjänsten göra väldigt enkelt. Skröner om att socialtjänsten kan omhänderta ett barn om det är "damm under bordet". Ofta tycker jag att man inte förstår hur samhället hänger ihop. /.../ Försörjningsstöd har många koll på för att föräldrarna får det, men att det finns en frivillig hjälpande del, den har man missat att den finns. Man tror inte riktigt på det, att man kan få hjälp med sådana insatser, att det stämmer. "Varför skulle de vilja hjälpa mig?" (Yrkesverksam med insyn i socialtjänsten)

Även andra studier har konstaterat att många barn inte känner till vilka rättigheter de har och vilket stöd samhället kan erbjuda (SOU 2024:60).

Vid en workshop med ungdomar som vi arrangerade genom organisationen Maskrosbarn blev det tydligt att ungdomarna hade relativt god kunskap om socialtjänsten tack vare egen erfarenhet. Ungdomarna kunde övergripande beskriva socialtjänstens uppdrag och vilka målgrupper socialtjänsten arbetar med. Ungdomarna beskrev det som att socialtjänsten kan hjälpa med mycket, men också bestämma mycket. Samtidigt lyfte ungdomarna fram att det behövs mer information om socialtjänsten. Den samlade bilden är alltså att kunskapen om socialtjänsten är låg i befolkningen, och det behövs mer information och kunskap för att möjliggöra ett informerat förtroende.

4 Flera faktorer påverkar förtroendet

För att fördjupa förståelsen av förtroendet för socialtjänsten har vi undersökt vilka faktorer som påverkar befolkningens förtroende. Till grund för vår analys har vi använt enkätundersökningen riktad till myndighetens befolkningspanel, kompletterat med intervjuer med yrkesverksamma samt vuxna och unga personer ur allmänheten med eller utan egen erfarenhet av kontakt med socialtjänsten.

Kunskapsläget om vad som påverkar förtroendet för en samhällsinstitution som socialtjänsten är begränsat och bristen på tidigare nationella förtroendemätningar för socialtjänsten gör att det här enbart är ett första steg för att fördjupa förståelsen. Ytterligare forskning och fler undersökningar behövs för att möjliggöra ett mer kunskapsbaserat arbete med att stärka förtroendet.

Med utgångspunkt i vårt analytiska ramverk har vi analyserat flera olika faktorer som vi bedömer påverkar befolkningens förtroende för socialtjänsten. Det rör sig om faktorer som utgår ifrån individen, socialtjänsten, informationskällor och det omgivande samhället. Vi ser i våra analyser att individfaktorer, som ålder, utbildning och politisk uppfattning, tycks vara nära kopplat till förtroendet. Att socioekonomiska faktorer påverkar förtroendet för myndigheter är känt sedan tidigare (Holmberg & Rothstein 2022). Sådana individuella faktorer kan inte socialtjänsten påverka i sig, men de kan ge viktiga fingervisningar om hur riktade satsningar mot specifika grupper kan öka förtroendet i befolkningen. Uppfattningar om socialtjänstens funktionssätt påverkar också människors förtroende, särskilt hur man uppfattar socialtjänstens kompetens, öppenhet och begriplighet.

Tidigare kunskapssammanställningar har visat att den egna kontakten med myndigheter är avgörande för förtroendet (Skatteverket 2024, Försäkringskassan 2015). En utmaning för socialtjänsten är dock att de flesta inte har någon egen erfarenhet av kontakt och därför får förlita sig på annan information för att bilda sig en uppfattning. Det vanligaste är att människor får information om socialtjänsten från traditionell media (tv, radio och tidningar) och personer i sin närhet. Vi ser signaler om att människor framför allt delar med sig av negativa erfarenheter och att det finns utmaningar i att sprida goda exempel från socialtjänstens arbete.

De som aldrig har haft kontakt med socialtjänsten har också ett lägre förtroende än de som har en positiv erfarenhet av kontakt med socialtjänsten. Lägst förtroende har de som har negativ erfarenhet av kontakten med socialtjänsten.

Slutligen kan även samhällsfaktorer påverka förtroendet för socialtjänsten. De stora förändringar som socialtjänsten står inför, i och med den nya socialtjänstlagen, skulle kunna få betydande effekter på förtroendet.

4.1 Analyser utifrån från vårt ramverk

I kapitel 2 konstaterade vi att förtroendet bestäms av en individs förväntningar på, uppfattning om och bedömning av socialtjänsten. Vi presenterade också ett ramverk som delar in faktorerna som påverkar förtroendet för socialtjänsten i fyra kategorier (se figur 1 i kapitel 2):

- faktorer som hör till individen
- faktorer som hör till socialtjänsten
- faktorer som hör till informationskällor
- faktorer som hör till det omgivande samhället.

För att undersöka vad som påverkar förtroendet har vi analyserat vilka samband vi kan hitta med förtroendet inom respektive kategori. Varken ramverket eller våra analyser är någon fullständig förklaringsmodell av förtroendet. Däremot har ramverket väglett oss i vilka frågor som vi ställt i enkätundersökningen till befolkningen och i våra intervjuer. Eftersom ramverket spänner över många olika dimensioner och frågor har vi av praktiska skäl behövt avgränsa våra analyser till vissa delar som vi bedömt görbara inom projektets ramar.

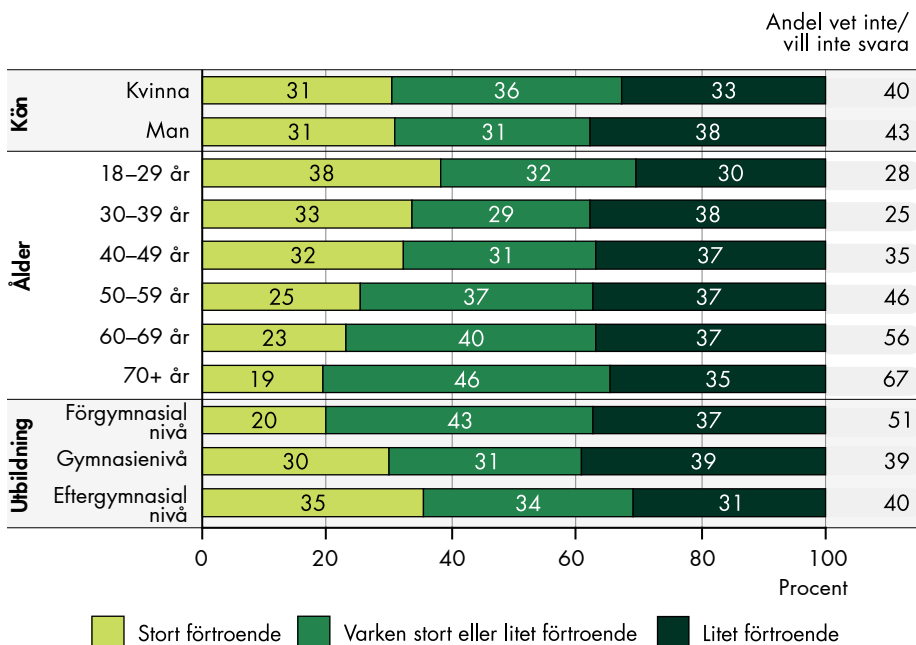
4.2 Faktorer kopplade till individen

Befolkningens förtroende för socialtjänsten består ytterst av de samlade individerna i samhället och deras förväntan på, uppfattning om och bedömning av socialtjänsten. Olika typer av individfaktorer har därför betydelse för förtroendet, till exempel människors ideologi, sociala erfarenheter, utbildning, ålder och kön. Sådana faktorer ligger generellt utanför ramen för vad socialtjänsten kan påverka. Det visar på utmaningarna i att påverka och stärka förtroendet för socialtjänstens verksamhet. Dock är det av betydelse att belysa hur skillnader i förtroende ser ut baserat på individuella faktorer, för att bland annat öka kunskapen om hur riktade insatser kan stärka förtroendet.

4.2.1 Yngre och högutbildade personer har större förtroende

Förtroendet för socialtjänsten varierar mellan olika grupper i samhället. Våra enkätresultat visar att yngre personer generellt har ett större förtroende än äldre personer. Vi ser också att personer med eftergymnasial utbildning har större förtroende jämfört med personer med lägre utbildning. Det finns även en koppling mellan förtroendet för socialtjänsten och vilket politiskt parti i riksdagen som man sympatiserar med. Resultaten bekräftas i de regressionsanalyser som vi har gjort, där vi har kontrollerat för flera faktorer samtidigt.

Figur 8. Andel som har stort förtroende uppdelat på kön, ålder och utbildning.



Källa: Befolkningspanelen 2023 och 2024.

Antal svar: cirka 5 500.

Not: "Stort förtroende" avser de som svarat "Mycket stort förtroende" eller "Ganska stort förtroende". "Litet förtroende" avser personer som svarat "Mycket litet förtroende" eller "Ganska litet förtroende". Viktade resultat.

Regressionerna visar också att personer som sympatiserar med Sverigedemokraterna och Moderaterna över lag har ett mindre förtroende för socialtjänsten. De som sympatiserar med Sverigedemokraterna har även mindre förtroende för samtliga institutioner som vi mätt förtroende för. En skillnad i förtroende för myndigheter längs vänster-högerskalan i partisympati har observerats i tidigare undersökningar (Holmberg 2020). Där är socialdemokratiska väljare mer positivt inställda till myndigheter än moderatväljare och sverigedemokratiska väljare. En ökad politisering av förtroendet för myndigheter skulle kunna förklaras av att grupper av medborgare

som har ett litet förtroende för myndigheter tidigare fanns representerade inom alla politiska partier, men numera har kommit att samlas på en politisk sida (Skatteverket 2024).

Vi ser också att det finns ett samband mellan kunskap om socialtjänsten och förtroende för socialtjänsten. De personer som anser att de har tillräckligt med kunskap om socialtjänsten för att bedöma hur den fungerar har också ett större förtroende för socialtjänsten. Som vi har beskrivit i kapitel 3 har dock en stor andel låg kunskap om socialtjänsten.

Vi har också undersökt samband mellan förtroende för socialtjänsten och boende i olika kommuntyper respektive födelseland. Vår analys visar att det inte finns sådana samband utan att det är andra bakomliggande faktorer som påverkar. De som bor i storstadskommuner har större förtroende än de som bor i blandade kommuner eller landsbygdskommuner, men skillnaden försvinner när vi kontrollerar för flera faktorer samtidigt. Skillnaderna kan därför förklaras av olika sammansättningar av de bakgrundsvariabler som vi kontrollerat för inom dessa grupper, till exempel skillnader i ålder och utbildning inom de olika kommungrupperna. Detsamma gäller för personer som är födda utanför Sverige. De har mindre förtroende för socialtjänsten än personer som är födda i Sverige, men även här försvinner skillnaden när vi kontrollerar för flera faktorer samtidigt.

4.3 Faktorer kopplade till socialtjänsten

Förtroendet för socialtjänsten kan också påverkas av människors uppfattning om och bedömning av hur socialtjänsten fungerar och sköter sitt arbete i olika avseenden. Våra analyser av enkätresultaten visar att uppfattningar om socialtjänstens kompetens samt öppenhet och begriplighet tycks ha särskild betydelse för förtroendet.

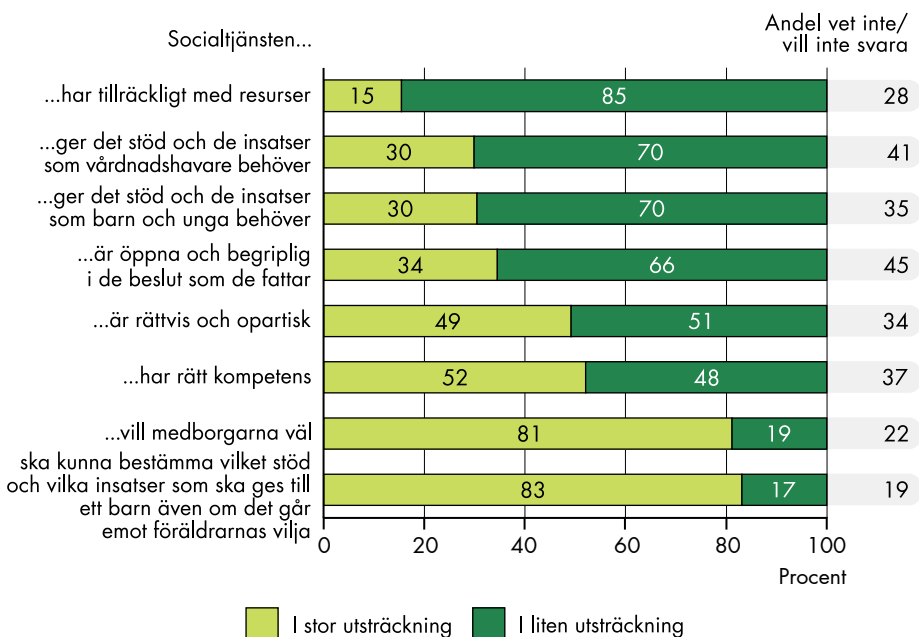
Sannolikt kan också socialtjänstens dubbla roll, att verka stödjande och samtidigt ha möjlighet att föreslå åtgärder mot barnets eller vårdnadshavarens vilja i svårare situationer, påverka befolkningens syn på och förtroende för socialtjänsten (Socialstyrelsen 2013). Det innebär en extra utmaning för socialtjänsten att bygga förtroende, jämfört med samhällsinstitutioner som inte har ett uppdrag som inkluderar samma potentiellt ingripande åtgärder i människors liv.

4.3.1 Synen på socialtjänstens kompetens samt öppenhet och begriplighet påverkar förtroendet

Vi har i enkätundersökningen låtit deltagarna ta ställning till flera påståenden om socialtjänsten, se figur 9. Vi ser i våra statistiska analyser att enkätrespondenter som anser att socialtjänsten inte har rätt kompetens eller att socialtjänsten inte är öppen eller begriplig i de beslut som de fattar också har ett lägre förtroende för socialtjänsten.

När det gäller de andra påståendena kan vi inte i våra statistiska analyser se att de påverkar förtroendet. I intervjuer och fritextsvar har en del av de här faktorerna lyfts fram som betydelsefulla för förtroendet, och de kan därmed ha betydelse för förtroendet hos enskilda individer.

Figur 9. Befolkningens attityder till socialtjänstens funktionssätt.



Källa: Befolkningspanelen 2023.
Antal svar: cirka 950.

En relativt stor andel har svårt att ta ställning till hur socialtjänsten fungerar i olika avseenden, och har svarat "vet inte" eller "vill inte svara" på de påståenden som gavs. Det följer våra övriga resultat som pekar på en stor okunskap om socialtjänsten och osäkerhet i att bedöma förtroendet för socialtjänstens verksamhet. Av de som har uttryckt sin åsikt instämmer de flesta, 83 procent, i påståendet i att socialtjänsten ska kunna bestämma vilket stöd som ska ges till ett barn även om det går emot föräldrarnas vilja.

Balansen mellan ett föräldra- och barnperspektiv är något som flera verksamhetsföreträdare tar upp i våra intervjuer. Även i enkäten resonerar vissa om barnperspektivet och vikten av att socialtjänsten lyssnar på barnens åsikter. Både personer som har stort och litet förtroende menar att socialtjänsten i större utsträckning behöver lyssna på barnen. Ingen har uttryckligen lyft fram att socialtjänsten bör lyssna mer på föräldrar och vårdnadshavare. I intervjuer med allmänheten har vi dock stött på

uppfattningen att det aldrig är berättigat för socialtjänsten att ge insatser som går emot vårdnadshavarnas vilja eller att omhänderta barn. Motiveringen har varit att föräldrarna bäst kan bedöma och uppfylla barnens behov.

// Socialtjänsten är bra och dålig. Det är dåligt att de får rapporteringar om folks barn, det är inte rätt. Det är fel i grunden att man får ta någons barn, oavsett vad är det aldrig ok. (Kvinna i socialt utsatt område)

De flesta av de som svarat på vår enkät, 81 procent, svarar att socialtjänsten i stor utsträckning vill medborgarna väl. Några som har ett stort förtroende för socialtjänsten beskriver till exempel att de tror att socialtjänsten över lag vill väl, men att de inte har förutsättningar att utföra sitt uppdrag.

// Jag har förtroende för att de flesta gör sitt bästa. Ibland finns det kanske inte tid, pengar, personal osv. att möta alla behov. (Enkätrespondent)

På påståendena om socialtjänsten har rätt kompetens samt om de är rättvisa och opartiska svarar ungefär hälften att de håller med i stor utsträckning. Få personer, drygt 15 procent, håller däremot med om påståendet att socialtjänsten har tillräckligt med resurser. Vissa med litet förtroende för socialtjänsten tydliggör i sina fritextsvar att det beror på att de anser att socialtjänsten saknar förutsättningar att utföra sitt arbete. De lyfter fram kompetensen hos de som arbetar i socialtjänsten, att nyexaminerade socialsekreterare arbetar med komplexa fall, problem med hög personalomsättning samt att resurserna inte står i proportion till behovet. Problem med kompetensförsörjningen och vikten av rätt kompetens hos de som arbetar i socialtjänsten återkommer även i intervjuer med allmänheten, liksom uppfattningen att socialtjänsten har begränsade eller otillräckliga resurser. Även yrkesverksamma återkommer till kompetensförsörjningen och kompetensen hos socialtjänstens personal som viktiga faktorer som de tror påverkar befolkningens förtroende. En uppfattning som alltså bekräftas av våra statistiska analyser av enkäten.

// Hög omsättning av socialsekreterare skadar också förtroendet. Svårt att få en långvarig relation när man hela tiden byter ut personal. I en av de svåraste situationer man kan vara i, så behöver man en trygg relation. (Yrkesverksam i socialtjänsten)

Cirka en tredjedel anser att socialtjänsten är öppna och begripliga i de beslut de fattar, vilket våra statistiska analyser visar har betydelse för förtroendet. Även yrkesverksamma lyfter i intervjuerna fram att det är viktigt med tydlig information och transparens i socialtjänstens processer och beslut.

Omkring en tredjedel av de som svarat på vår enkät anser att socialtjänsten ger det stöd som barn, unga och vårdnadshavare behöver. Yrkesverksamma lyfter att det ibland finns utmaningar med att de insatser som erbjuds inte motsvarar personers behov eller önskemål.

// Det tar lång tid innan man får hjälp och utredandet har blivit en process som gör hjälp och stöd svårtillgängligt. Och insatserna är inte anpassade efter vad man behöver. (Chef inom socialtjänsten)

Också i intervjuer med allmänheten har vi mött personer som upplever att de inte har fått stöd som motsvarat behoven. Vi kan dock inte se någon tydlig koppling mellan uppfattningen om ifall socialtjänsten ger det stöd som barn, unga och vårdnadshavare behöver och personernas förtroende för socialtjänsten, vare sig i intervjuerna eller enkäten. Vi har inte haft möjlighet att fördjupa oss ytterligare i hur det kommer sig. Det är möjligt att andra faktorer spelar en mer avgörande roll för respondenternas och intervjupersonernas förtroende. Exempelvis skulle den utbredda uppfattningen att socialtjänsten har otillräckliga resurser kunna tyda på att många tror att socialtjänsten skulle ge ett bättre stöd om inte resurstillgången var en begränsande faktor.

Även andra faktorer kopplade till socialtjänstens funktionssätt lyfts upp i intervjuerna som betydelsefulla för förtroendet, som tillgänglighet samt samverkan internt inom socialtjänsten och externt med andra aktörer.

// Det blir stuprör inom socialförvaltningen. Det ställer till det för familjer och hushåll. En socialsekreterare säger att man ska få hjälp där, så får man inte det. Det skadar förtroendet. (Yrkesverksam med insyn i socialtjänsten)

Vi har inte undersökt samverkan och tillgänglighet generellt i vår enkät och vi kan därför inte avgöra hur det påverkar befolkningens förtroende i ett större perspektiv. Vi bedömer dock att det finns en potential att stärka förtroendet genom den omställning mot en högre tillgänglighet som den nya socialtjänstlagen syftar till, om fler personer får goda erfarenheter som kan spridas.

Som beskrivits i kapitel 3 visar enkätresultaten att förtroendet för politiker i socialnämnderna generellt är mindre än förtroendet för olika yrkeskategorier inom socialtjänsten. Från fritextsvaren i enkäten framkommer i vissa fall att ett

litet förtroende för politiker i socialnämnderna är den huvudsakliga förklaringen till respondenternas låga förtroende för socialtjänsten generellt. De beskriver att politikerna har bristande sakkunskaper och en felaktig bild av den verklighet som socialtjänsten möter. Det finns hos vissa en uppfattning att politiker i alltför stor utsträckning fokuserar på sina egna karriärmöjligheter. Det är även vanligt att politikens ansvar nämns i samband med brister i socialtjänstens förutsättningar, kopplat till organisationens kompetens och resurser.

4.3.2 Större förtroende hos dem med bra erfarenheter

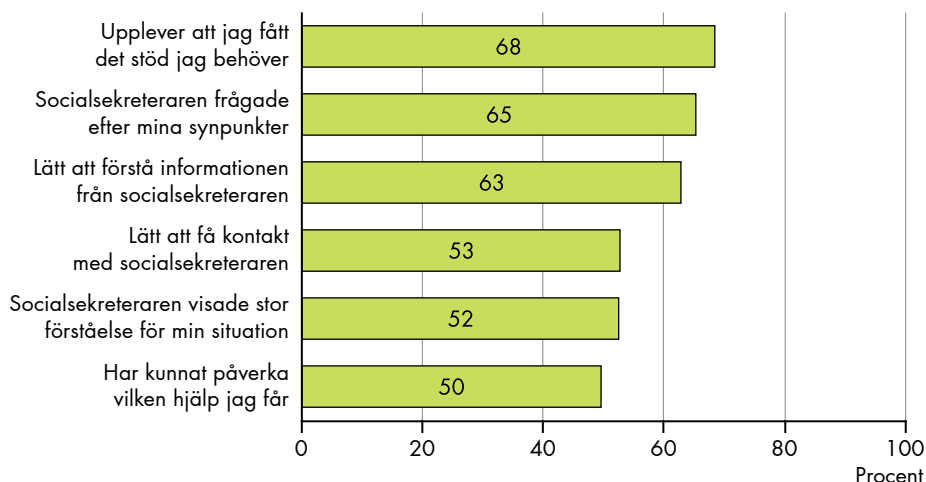
Uppfattningar om socialtjänstens funktionssätt kan baseras på sådant man tror sig veta, men också på egna erfarenheter. Vi ser att egna erfarenheter av kontakt med socialtjänsten har stor betydelse för människors förtroende. Positiva erfarenheter har ett samband med ett större förtroende, medan negativa erfarenheter kopplar till ett mindre förtroende.

De som haft kontakt och som har positiv erfarenhet (drygt hälften av enkätrespondenterna som haft kontakt med socialtjänsten för sin egen eller ett barns räkning de senaste fem åren) har i genomsnitt störst förtroende för socialtjänsten i befolkningen. De som inte har någon erfarenhet har mindre förtroende och de som har negativ erfarenhet av socialtjänsten har minst förtroende.

70 procent av de som haft kontakt med socialtjänsten upplever att de fått det stöd de behöver

De flesta, nära 70 procent, av de som har haft kontakt med socialtjänsten för sin egen eller ett barns räkning de senaste fem åren svarar att de upplever att de fått det stöd de behöver, se figur 10. Detta står i kontrast till resultatet i avsnitt 4.3.1, där en majoritet av respondenterna (varav de flesta saknar erfarenhet av kontakt med socialtjänsten) bedömde att socialtjänsten inte ger det stöd som barn och vårdnadshavare behöver. Erfarenheten av att få stöd som motsvarar behoven verkar därmed inte spridas till befolkningen i stort.

Däremot är erfarenheterna av tillgängligheten, bemötandet från socialsekreteraren och delaktigheten blandade. Drygt hälften svarar att det var lätt att få kontakt med socialsekreteraren, att socialsekreteraren visade stor förståelse samt att de har kunnat påverka vilken hjälp de fått. Något fler, drygt 60 procent, svarar att socialsekreteraren frågade efter deras synpunkter och att det var lätt att förstå informationen från socialsekreteraren.

Figur 10. Erfarenheter av kontakt med socialtjänsten.

Källa: Befolkningspanelen 2023 och 2024.
Antal svar: cirka 230.

Få av de som har haft positiva erfarenheter har valt att berätta mer om det i enkätundersökningens fritextsvar. Däremot är det fler som har valt att berätta om sina negativa erfarenheter. Det är i sig ett intressant resultat, det vill säga att personer är mer benägna att berätta om negativa erfarenheter än positiva. Det kan också ge en indikation om vilka erfarenheter som delas och sprids till andra personer.

De negativa erfarenheterna handlar till exempel om att personer upplever att de inte fått de stöd eller insatser som de behövt, att det har tagit lång tid innan de fått hjälp, att socialtjänsten inte har gjort rätt bedömningar och att samverkan har fungerat dåligt. Några beskriver att socialtjänsten fattat i deras tycke fel beslut, till exempel att socialtjänsten placerat ett barn hos en olämplig förälder. Vissa menar att barnens perspektiv inte togs på allvar.

// Även om det var väldigt många år sedan så var min upplevelse att de fokuserade på pappans rätt som viktigast. Inte barnens behov och önskan.
(Enkätrespondent)

Samma bild får vi i våra intervjuer med allmänheten. Personer med positiva erfarenheter, som till exempel fått bra information och ett gott bemötande, har generellt ett större förtroende, medan personer med negativa erfarenheter beskriver ett mindre förtroende. Ett fåtal personer vi intervjuat har upplevelser av att inte ha blivit bemötta med respekt, utan känt sig diskriminerade i mötet med socialtjänsten.

Personer med blandade erfarenheter av sin kontakt beskriver upplevelser av att ha fått stöd men behövt vänta eller att det inte fungerat med enskilda handläggare. De har också ett mer splittrat förtroende, och tar upp saker som att förtroendet beror på situationen och vem man möter i socialtjänsten. Trots att vissa beskriver negativa erfarenheter, skulle de flesta ändå kontakta socialtjänsten igen om de behövde stöd.

Verksamhetsföreträdare tar också upp tidigare erfarenheter som viktigt för förtroendet, och beskriver bland annat ett gott bemötande som centralt och vikten av att det stöd som ges svarar upp mot behoven.

Ungdomar upplever sig inte lyssnade på eller tagna på allvar

Ungdomar som vi pratat med via organisationen Maskrosbarn har genomgående ett mycket litet förtroende för socialtjänsten. Ord som användes för att beskriva socialtjänsten var generellt negativa (skrämmande, läskiga, opålitliga, otillräckliga), men ungdomarna uttryckte samtidigt att det är bra att socialtjänsten finns och att intentionen hos socialtjänsten är god. Ungdomarna delade en uppfattning om att barn inte görs delaktiga i tillräcklig omfattning och en oro över att beslut fattas över huvudet på barn och unga. Ingen av ungdomarna upplevde att socialtjänsten lyssnar och tror på barn, och flera ungdomar berättade hur de upprepade gånger känt sig svikna av vuxna i socialtjänsten som inte tagit dem på allvar. Ungdomarna beskriver även att vårdnadshavare blir lyssnade på och trodda i högre grad än de själva.

// När de pratat med barnet så är de på barnets sida men så fort de har pratat med föräldern i enrum så tar de förälderns parti. Föräldrar är bra på att skapa fasad och då tror socialtjänsten på dem.

(Ungdom, Maskrosbarn)

Ungas negativa erfarenheter av socialtjänsten och upplevelser av att inte bli lyssnade på har beskrivits även i tidigare rapporter från Maskrosbarn med flera (Maskrosbarn 2016, Unicef 2022). Det är allvarligt att dessa ungdomar har så negativa erfarenheter av kontakten med socialtjänsten, eftersom socialtjänsten är samhällets yttersta skydd för barn och unga i behov av stöd och hjälp. Att barn och unga upplever att de inte är delaktiga eller blir lyssnade på är allvarligt, eftersom grundprinciper i barnkonventionen om att särskilt beakta barns bästa och att barn så långt som möjligt ska vara delaktiga i frågor som rör dem, finns med både i SoL och LVU. Negativa erfarenheter innebär därmed inte enbart att barn och ungas förtroende minskar, utan även att de inte får sina rättigheter tillgodosedda.

En klar majoritet av ungdomarna som vi pratat med delade uppfattningen att socialtjänsten förmodligen vill barn och ungas bästa, men att strukturella hinder gör att det inte fungerar bra i praktiken. Ungdomarna tog upp flera faktorer

kopplade till socialtjänstens funktionssätt, bland annat att det tar för lång tid att få hjälp från socialtjänsten och att handläggare byts ut, vilket gör att de behövt berätta sin historia om och om igen för nya personer innan de fått hjälp. Kontinuitet och vikten av relationsskapande lyftes därmed upp som en viktig faktor för att skapa förtroende. Ungdomarnas uppfattning var att socialtjänsten har brist på resurser och personal. Några upplevde även att socialtjänsten har dålig intern kommunikation och samverkan, där saker som ungdomar berättat tappats bort, att insatser genomförts okoordinerat, och att beslut fattas utan att barn och unga informeras.

// Jag har inte så bra förtroende för socialtjänsten, det är ganska lågt. Min första handläggare var ganska bra, men sedan fick jag byta och den nya var inte alls bra. Hen lyssnade bara på mina föräldrar, inte på mig. Utredde stöd utifrån mina föräldrars behov, inte utifrån mina. /.../ Hen slutade och jag fick ingen ny. Jag fick ringa till kommunen efter tre månader när jag inte hört någonting därifrån, och fråga vem som var min nya handläggare. Om inte jag ringt hade jag nog inte blivit kontaktad. Fick en ny handläggare som var bättre. Men fortfarande, systemet fungerar inte, man blir inte lyssnad på. De lyssnar mer på föräldrarna än på en själv. (Ungdom, Maskrosbarn)

Sammantaget tyckte ungdomarna att det är svårt att känna förtroende för socialtjänsten. Många uttryckte att det är svårt att känna förtroende för någon som inte visar förtroende tillbaka. En ungdom sammanfattade sitt förtroende för socialtjänsten med orden: "Hur ska jag kunna lita på någon som inte litar på mig?"

4.4 Faktorer kopplade till informationskanaler

Vi har ovan beskrivit att människors uppfattning om hur socialtjänsten fungerar i olika avseenden påverkar förtroendet. En mindre andel har egen erfarenhet av socialtjänsten, men majoriteten baserar sin uppfattning om socialtjänsten på andrahandsinformation. Det innebär att kommunikation om socialtjänsten blir än viktigare än för samhällsinstitutioner som fler kommer i kontakt med och kan skapa sig en egen uppfattning om. Tidigare kunskapssammanställningar om myndighetsförtroende visar att det är viktigt att myndigheter har en bra kommunikation samt är transparenta och öppna med sin verksamhet för att skapa förtroende (Skatteverket 2024, Försäkringskassan 2015). Socialtjänsten har dock sekretess i individärenden, vilket försvårar möjligheten att bemöta felaktiga uppgifter i traditionell media (tv, radio och tidningar) eller sociala medier.

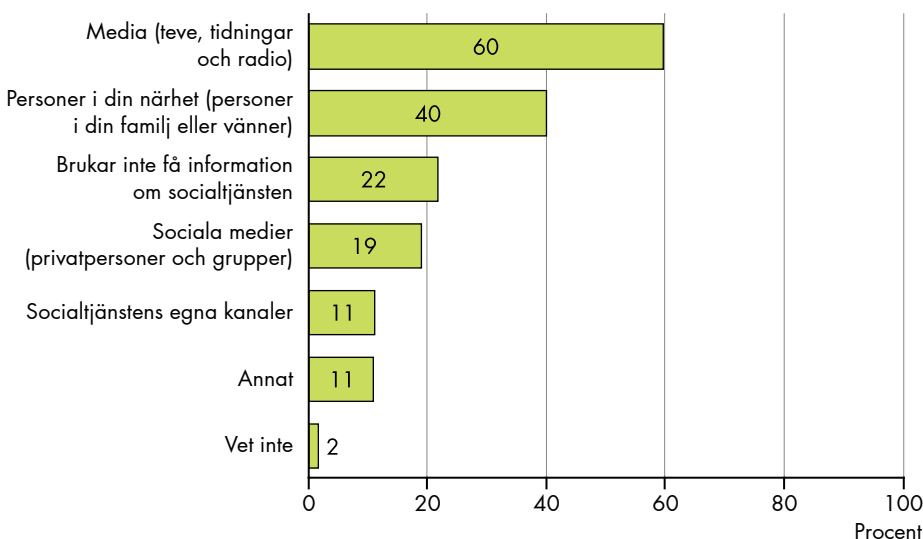
Vår enkätundersökning visar att det vanligaste är att människor får information om socialtjänsten från traditionell media och personer i sin närhet. Drygt 60 procent svarar att de brukar få information om socialtjänsten från traditionell media, se figur 11. Det gäller oftare personer i storstadsområden än andra.

Tidigare studier om förtroendet för Försäkringskassan har visat att vilka mediavanor personer har påverkar deras förtroende, med lägre förtroende för Försäkringskassan hos de som läser kvällstidningar dagligen eller ofta (Försäkringskassan 2015). I den här undersökningen har vi inte haft möjlighet att undersöka hur olika typer av traditionella medier påverkar förtroendet för socialtjänsten, men det är möjligt att det har en effekt.

En betydande andel, 40 procent, svarar att de brukar få information från personer i sin närhet, till exempel från familj eller vänner. En lägre andel svarar att de får information från sociala medier, 19 procent. Det är vanligare bland kvinnor än män och bland personer med förgymnasial utbildning jämfört med personer med högre utbildningsnivå. Ett fåtal, cirka 10 procent, svarar att de brukar få information genom socialtjänstens egna kanaler eller på annat sätt. Det tyder på att socialtjänsten har svårt att nå ut till befolkningen i ett informationsflöde som främst domineras av andrahandsinformation. Personer med eftergymnasial utbildning får oftare information via socialtjänstens egna kanaler.

Mer än en femtedel, 22 procent, svarar att de inte brukar få någon information om socialtjänsten.

Figur 11. Informationskällor som respondenterna får information om socialtjänsten från.



Källa: Befolkningspanelen 2023.
Antal svar: 960.

Vi har inte haft möjlighet att jämföra det här resultatet med andra områden, vilket gör att vi inte kan avgöra om det är en bild som är unik för socialtjänsten. Däremot bidrar undersökningen med viktig kunskap om varifrån personer i befolkningen får information om socialtjänsten.

4.4.1 Andras upplevelser kan påverka förtroendet

Våra analyser av enkätsvaren visar att de som får information om socialtjänsten från personer i sin närhet har lägre förtroende för socialtjänsten. De skillnaderna försvinner dock när vi kontrollerar för partisympati. Det skulle kunna tolkas som att personer med olika partisympatier också får olika information om socialtjänsten från närstående. Det är dock inte något som vi har haft möjlighet att undersöka närmare.

Intervjuer med allmänheten visar exempel på att många får information om socialtjänsten från andra, och att det kan påverka förtroendet. Det förekommer att personer har ändrat uppfattning och fått ett större förtroende för socialtjänsten när de sett att andra i deras närhet har fått bra hjälp av socialtjänsten.

// När jag kom till Sverige hörde jag en person säga att socialtjänsten tar barn. Först var jag orolig. Sedan såg jag att de hjälper andra personer. Jag gick dit. Hade en kompis som fått bra hjälp.
(Kvinna, sfi)

Även yrkesverksamma menar att det personer hör från andra kan påverka förtroendet. Den som har dåliga upplevelser av kontakt med socialtjänsten kan sprida sådan information vidare. Därigenom får negativa erfarenheter av socialtjänsten konsekvenser också utanför det enskilda mötet.

Yrkesverksamma som arbetar med ungdomar berättar att ungdomarna framför allt tycks påverkas av kompisar och jämnåriga, men också av sådant de hör från sina föräldrar. Vid workshopen med ungdomar på Maskrosbarn hade de flesta egna erfarenheter av socialtjänsten, men en ungdom som inte hade haft någon egen kontakt berättade att hen påverkades av det hen hörde från andra. Även en ungdom som själv hade goda erfarenheter uttryckte tveksamhet, eftersom hen hörde från andra att de hade sämre erfarenheter. Några ungdomar beskrev hur de aktivt undviker att söka sig till socialtjänsten på grund av vad de fått höra från andra ungdomar i sin omgivning.

// Tudelad i vad jag ska tycka. Vet att de är där för att stötta, men jag har hört så otroligt mycket negativt från andra.
(Ungdom, Maskrosbarn)

// Har bra personliga erfarenheter, men hör många andra som har så dåliga erfarenheter.

(Ungdom, Maskrosbarn)

I vår enkät var det vanligare att personer med negativa erfarenheter av socialtjänsten berättade om sina upplevelser, medan de som hade positiva erfarenheter valde att inte närmare beskriva dem. Som vi tog upp i avsnitt 4.3.2 är det ett intressant resultat i sig, som kan vara ett tecken på att människor tenderar att oftare dela med sig av negativa upplevelser av socialtjänsten. En möjlig hypotes är att det kan finnas ett större behov av att prata med andra om upplevelser som har varit jobbiga, och att det behovet inte finns på samma sätt för situationer som har fungerat väl. Det finns också ett stigma kopplat till kontakt med socialtjänsten, som kan göra att människor undviker att berätta om sina kontakter om de inte känner ett stort behov av det. Eftersom information från andra tycks kunna påverka människors förtroende för socialtjänsten, kan det få betydelse för befolkningens förtroende för socialtjänsten om det framför allt är negativa erfarenheter av socialtjänsten som sprids mellan människor.

4.4.2 Medias rapporter om missförhållanden kan påverka

Traditionell media (tv, radio och tidningar) rapporterar ofta om socialtjänsten. En studie som analyserade artiklar i svensk nyhetsmedia 2010–2015 konstaterar att socialtjänsten ofta beskrivs i termer av kris: ärenden där socialtjänsten brustit i sin handläggning och barn farit illa, bristande rättssäkerhet och en situation med överbelastade socialarbetare som lämnar yrket (Blomberg 2017). De senaste åren har flera specifika händelser, där socialtjänstens agerande har granskats och kritiserats, fått stort medialt fokus. Socialtjänsten har också varit i fokus kopplat till utvecklingen av gängkriminaliteten, där barn och unga förekommer som både brottsoffer och förövare.

I vår enkät kan vi inte se att information om socialtjänsten från traditionell media generellt påverkar befolkningens förtroende, men det gör däremot information i sociala medier. Våra analyser av enkätsvaren visar att personer som får information om socialtjänsten i sociala medier har mindre förtroende för socialtjänsten. De skillnaderna försvinner dock när vi kontrollerar för partisympati. En möjlig förklaring skulle kunna vara att det finns skillnader i konsumtionsmönster i sociala medier mellan personer med olika partisympatier, vilket skulle göra att personer nås av olika typer av information.

I fritextsvaren lyfter flera fram att traditionell media rapporterar om missförhållanden, ibland kopplat till specifika fall som media rapporterat om. De flesta som nämner missförhållanden har ett litet förtroende för socialtjänsten.

// Litet förtroende beroende på aktuella LVU-ärenden. Förhoppningsvis är läget bättre än jag befarrar. Viktigt att även barn får komma till tals och att hänsyn tas till barnens åsikter.

(Enkätrespondent)

Men vi ser också i enkäten att vissa som får information om socialtjänsten från traditionell media beskriver i fritextsvaret att de inte tror sig få en fullständig eller helt rättvisande bild av verksamheten.

Yrkesverksamma uppger att de tror att bilden i traditionell media påverkar allmänhetens förtroende negativt. Medierapporteringen kretsar ofta kring missförhållanden som uppdragats, och ärenden där socialtjänsten har brustit i sin handläggning, vilket kan påverka uppfattningen om hur väl socialtjänsten fungerar. De uttrycker en önskan om att media skulle ge en mer nyanserad bild av socialtjänstens arbete och att det skulle spridas mer information om alla som blir hjälpta av socialtjänsten.

// Man får ju sällan höra goda exempel i media. Det kommer ju ingen och säger att "mitt liv blev så bra och jag är så glad att socialtjänsten tog hand om mig". Det är ju mest Kalla fakta, allt som blev fel. Det är svårt, för vi kan inte heller prata om oss själva utifrån den starka sekretessen. Vi kan inte ge exempel på ärenden där det har gått bra.

(Chef inom socialtjänsten)

Eftersom socialtjänstens verksamhet omgärdas av sekretess, lyfter flera fram att socialtjänsten har svårt att bemöta sådant som skrivs om enskilda ärenden i media. I två intervjuer framgår att socialtjänsten skulle behöva utveckla sin kommunikation med media genom att vara mer proaktiva i sin kommunikation och transparenta med hur de arbetar.

4.4.3 LVU-kampanjen har förstärkt rädslan i vissa grupper

I början av 2022 uppmärksammades en desinformationskampanj mot svensk socialtjänst. I kampanjen spreds information om att socialtjänsten kidnappar barn, att omhändertaganden enligt LVU sker på lösa och felaktiga grunder, att barn som omhändertas utsätts för våld samt att socialtjänsten särskilt riktar in sig på barn med utländskt påbrå och muslimsk trosuppfattning som en del i en assimileringstrategi. Kampanjen bedrevs främst via sociala medier men även fysiska demonstrationer genomfördes. Narrativen spreds av både aktörer i Sverige och utlandet (Ranstorp & Ahlerup 2023). Myndigheten för psykologiskt försvar (MPF) har beskrivit LVU-kampanjen som den största påverkanskampanj som Sverige någonsin har träffats av (Svt Nyheter 2022-12-22).

Eftersom tidigare kunskap om befolkningens syn på socialtjänsten saknas, vet vi inte om desinformationen har påverkat förtroendet för socialtjänsten, och i så fall hur. Flera verksamhetsföreträdare upplever dock att LVU-kampanjen har påverkat förtroendet för socialtjänsten i vissa områden och grupper. Kampanjen har enligt intervjupersonerna medfört en ökad oro och rädsla för socialtjänsten, som har gjort det svårare för socialtjänsten att nå ut till vissa personer och familjer i kampanjens målgrupper. Verksamhetsföreträdare beskriver att det även tidigare fanns en oro kopplad till kontakt med socialtjänsten, och att kampanjen har förstärkt den oron.

// Jättestor kampanj som haft jättestor påverkan. Myndighetsverige var naivt och förstod inte vidden av den. /.../ Viktigt att tänka att desinformation och tillitsproblem alltid har funnits. Man har alltid behövt motivera och förklara för klienter. Socialarbetare är bra på det. På grund av kampanjen tvingas man lägga mycket tid på det och lägga tid på möten för att förklara hur det är.
(Yrkesverksam med insyn i socialtjänsten)

Flera andra verksamhetsföreträdare tar upp att förtroendet för socialtjänsten hos kampanjens målgrupper redan tidigare var litet. Det gav förutsättningar för kampanjen att få fäste.

// Det man inte får glömma bort är att anledningen till att den [LVU-kampanjen, Vård- och omsorgsanalys anm.] fick så starkt fäste är att det finns tankar och uppfattningar hos en del av de personer som finns i Sverige. Hade man haft ett grundmurat förtroende hade den inte fått fäste. Den satte fingret på något som redan fanns, och eldade på det som fanns.
(Chef inom socialtjänsten)

Försvarshögskolan har i sin rapport om LVU-kampanjen beskrivit att sårbarheter och konfliktytor i samhället har underlättat för kampanjen. De beskriver misstro och bristande förtroende för offentliga institutioner och myndighetsutövning, men också värderingskrockar och konfliktytor mellan kulturella och religiösa förväntningar respektive rättsliga principer om individers fri- och rättigheter, särskilt i relation till barns rättigheter. Desinformation om socialtjänsten är dock inget nytt fenomen, utan något som har förekommit under en längre tid, särskilt i utsatta områden (Ahlerup & Ranstorp 2023). I en utvärdering av utökad hembesöksprogram för förstagångsföräldrar i Rinkeby 2017 beskrivs att rädslan för socialtjänsten är stor och att många vill undvika kontakt med socialtjänsten på grund av rädsla för att socialtjänsten kan omhänderta barnen (Marttila med flera 2017). Kampanjen behöver förstås i det här sammanhanget, där det redan fanns en misstro mot socialtjänsten i de grupper som LVU-kampanjen riktar sig till.

I intervjuer med allmänheten mötte vi personer som tagit del av negativ information om socialtjänsten i sociala medier. Några uppgav att de var medvetna om att det var desinformation och ansåg sig ändå ha ett stort förtroende för socialtjänsten, medan andra var mer osäkra på hur de skulle värdera informationen.

// Om det inte finns problem, kommer socialtjänsten inte och hämtar barn. Först sitter socialtjänsten tillsammans och pratar. De hämtar inte bara barnen. Nyheter, media, säger att socialtjänsten hämtar barn. Men inte om man inte har problem.

(Kvinna, sfi)

// Jag har hört att de tar barn från sin familj, sett det på nätet och i sociala medier. Vet inte om det är rätt eller fel.

(Kvinna, sfi)

Som vi beskrev i avsnitt 4.3.1 håller de flesta i vår enkätundersökning med om att socialtjänsten ska kunna bestämma vilket stöd som ska ges till ett barn, även om det går emot föräldrarnas vilja. Dock har vi även mött personer ur allmänheten som har uppfattningen att det aldrig är berättigat för socialtjänsten att omhänderta barn eller ge insatser som går emot vårdnadshavares vilja. Det synsättet illustrerar en potentiell värderingskrock och konfliktyta mellan till exempel olika kulturella och religiösa förväntningar respektive rättsliga principer om barns respektive vårdnadshavares rättigheter kopplat till socialtjänstens arbete (Ranstorp & Ahlerup 2023).

4.5 Faktorer kopplade till samhället

Faktorer kopplade till individen, uppfattningar om socialtjänstens funktionssätt och information från olika källor kan påverka människors förtroende för socialtjänsten. Men vi ser också att faktorer i samhället kan ha betydelse. Det handlar bland annat om socialtjänstens förmåga att möta nya behov och målgrupper.

I vår tidigare undersökning av befolkningens förtroende för hälso- och sjukvården såg vi att förtroendet över tid hade utvecklats enligt ett liknande mönster som förtroendet för flera andra offentliga verksamheter. Det visade att det finns ett allmänt samhällsförtroende som också återspeglades i förtroendet för hälso- och sjukvården (Vård- och omsorgsanalys 2018a). Det saknas dock nationell information om befolkningens förtroende för socialtjänsten över tid och vi har därför begränsade möjligheter att undersöka om förtroendet för socialtjänsten följer trender i det allmänna samhällsförtroendet, eller hur förtroendet för socialtjänsten har förhållit sig till förtroendet för andra samhällsinstitutioner över tid.

I enkätundersökningen kommenterar flera i sina fritextsvar socialtjänstens förutsättningar i relation till förändringar i samhället. Det handlar till exempel om att socialtjänsten inte anses ha förutsättningar att möta behov som uppstått till följd av problem med gängkriminalitet.

// Soc har också för uddlösa verktyg i sin arsenal för barn och ungdomar på verkligt glid, som gängkriminella etc. Många insatser är frivilliga, vilket är bra för de som vill ha och förstår att de behöver hjälp. Men uddlöst för de som behöver hjälp men inte vill ta emot. (Enkätrespondent)

// För få anställda som inte har tid att ägna sig grundligt åt alla problem. Det hårdnande klimatet i samhället med unga som begår brott är inte organisationen planerad för. (Enkätrespondent)

På nationell nivå har flera initiativ tagits för att utveckla socialtjänstens arbete och ge socialtjänsten nya verktyg. Samtidigt framhåller verksamhetsföreträdare att det finns en risk att en del av initiativen kan försvåra socialtjänstens arbete att bygga förtroende.

4.5.1 Ökade möjligheter till förebyggande insatser kan stärka förtroendet

Socialtjänsten står inför stora förändringar i och med införandet av en ny socialtjänstlag, där intentionen bland annat är att arbetet med tidiga och förebyggande insatser ska få en mer framträdande roll genom en mer tillgänglig socialtjänst. Propositionen om en ny socialtjänstlag tas fram under 2024 och riksdagen väntas besluta om den nya socialtjänstlagen i början av 2025 (Socialdepartementet 2024).

Flera yrkesverksamma har förhoppningar om att den nya socialtjänstlagen ska möjliggöra nya sätt att arbeta, som kan påverka förtroendet för socialtjänsten positivt.

4.5.2 Fler repressiva verktyg kan påverka förtroendet

Samtidigt har andra politiska initiativ tagits som går i en mer kontrollerande och repressiv riktning. Till följd av ökade problem med gängrelaterad brottslighet, där barn och unga förekommer som både brottsoffer och förövare, har socialtjänsten fått en mer framträdande roll i det brottsförebyggande arbetet. I regeringens skrivelse *Barriärer mot brott – en socialpreventiv strategi mot kriminella nätverk och annan brottslighet* (Skr. 2023/24:68) framgår att det brottsförebyggande arbetet i högre grad än i dag behöver fokusera på tidiga förebyggande insatser och uppsökande verksamhet, och att socialtjänsten är en central aktör i arbetet. Stödet till vårdnadshavare behöver bli bättre, samtidigt som föräldraansvaret behöver skärpas (Justitiedepartementet 2024).

Som en del i ett skärpt föräldraansvar pågår en utredning om öppna insatser utan samtycke från vårdnadshavare och fler tidiga insatser till barn och unga (S 2022:D). Utredningen ska lämna förslag som gör det möjligt för socialnämnden att besluta om dels öppna insatser till vårdnadshavare utan deras samtycke, dels sociala eller ekonomiska konsekvenser om vårdnadshavare inte efterlever socialnämndens beslut. Utredningen har också i uppdrag att utreda hur en ordning där socialnämnden kan besluta om krav riktade mot barn och unga kan se ut, och föreslå en ordning för vårdnadshavare som ger socialnämnden möjlighet att besluta om ekonomiska eller sociala konsekvenser vid bristande efterlevnad (Socialdepartementet 2023a).

Det pågår också förändringar av sekretesslagstiftningen som påverkar socialtjänstens arbete. I oktober 2023 lämnade Utredningen om förbättrade möjligheter att utbyta information med brottsbekämpande myndigheter förslag på en ny huvudregel i sekretesslagstiftningen, om att information som behövs för att förebygga och bekämpa brott ska delas med brottsbekämpande myndigheter. För socialtjänsten ska uppgifter kunna lämnas i fler fall, i både det brottsförebyggande och det brottsbekämpande arbetet (SOU 2023:69). En särskild utredare har också fått i uppdrag av regeringen att överväga och föreslå förbättrade möjligheter att utbyta information mellan alla myndigheter och andra organ som omfattas av offentlighets- och sekretesslagen (Justitiedepartementet 2023).

Yrkesverksamma som vi har intervjuat har farhågor om att större inslag av kontroll och repressalier i vissa avseenden kan försvåra socialtjänstens arbete att bygga förtroende, och man ifrågasätter möjligheten att nå goda resultat om insatser ska genomföras under tvång. Flera intervjupersoner menar att det behöver finnas en vilja och en mottaglighet för att socialtjänsten ska kunna nå fram och bidra till förändring. Det finns också en oro för vad förändringar av sekretesslagstiftningen ska få för konsekvenser.

// Om man först lägger tvång på att ta emot öppen insats, och sedan repressalie på det, blir det ju en typ av dubbel bestraffning. /.../ Om vi tänker på tillit och förtroende, om föräldern kanske saknar förtroende, vilket inte är orimligt att tro om man tackar nej hela tiden, då kommer vi aldrig komma fram till någon tillit eller ömsesidigt avtal. Man säger att vi ska öppna upp, möta folk där de är, och samtidigt säga att "om du inte tar emot detta, då drar vi in ditt försörjningsstöd". (Yrkesverksam med insyn i socialtjänsten)

Sådana förändringar skulle därmed kunna försvåra socialtjänstens arbete mot vissa grupper. Samtidigt är det möjligt att det finns grupper i befolkningen som kan få ett större förtroende till följd av att socialtjänsten uppfattas som mer handlingskraftig. Sammantaget ökar det vikten av att följa utvecklingen av förtroendet för socialtjänsten, för att kunna balansera styrningens påverkan på socialtjänstens förmåga och effektivitet med andra politiska värden.

5 Konsekvenser av ett litet förtroende för socialtjänsten

För att fördjupa förståelsen av befolkningens förtroende för socialtjänsten har vi undersökt vilka konsekvenser som framför allt ett litet förtroende kan få. Eftersom våra resultat i kapitel 3 också visade att många saknar kunskap om socialtjänsten har vi även analyserat vilka konsekvenser som den kunskapsbristen skulle kunna leda till. Vi ser risker för allvarlig och långsiktig negativ påverkan på både barn, unga och familjer samt för socialtjänsten som organisation och samhället i stort.

De flesta i vår enkät skulle vända sig till socialtjänsten om de misstänker att barn far illa. Människor med ett litet förtroende för socialtjänsten är dock mindre benägna att kontakta socialtjänsten vid misstanke om att barn i deras närhet far illa. De är också mindre benägna att kontakta socialtjänsten om de själva behöver stöd eller hjälp. Det innebär att de riskerar att gå miste om det stöd som de kan behöva.

Utöver socialtjänsten ser vi att det sociala nätverket är en viktig källa till stöd. Även civilsamhället, privata psykologer, trossamfund och andra samhällsinstitutioner är alternativ som många som många uppger att de skulle söka stöd hos i svåra situationer. Dessa källor till stöd är dock inte nödvändigtvis utbytbara med insatser från socialtjänsten, bland annat på grund av att socialtjänsten har kompetenser och verktyg som andra aktörer saknar. Socialtjänsten ska också vara en neutral och opartisk aktör, medan andra aktörer kan ha ett mer ensidigt fokus i sitt uppdrag.

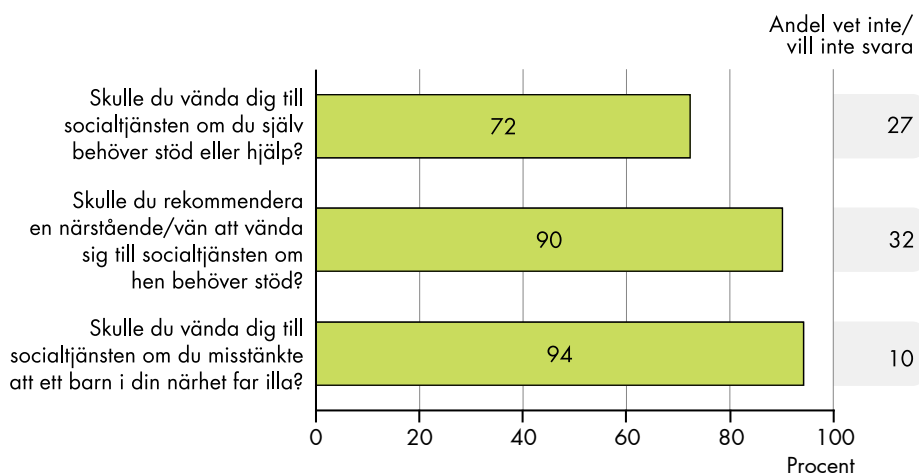
När personer inte söker hjälp hos socialtjänsten, finns därmed en risk att problem växer sig större med tiden och att barn och familjer far illa.

Utöver förtroende kan låg kunskap vara en barriär för att söka stöd hos socialtjänsten. Okunskap kan också leda till att desinformation sprids och att misstron utökas till andra samhällsinstitutioner. Konsekvenserna av det kan drabba både individer och samhälle negativt.

5.1 Personer med litet förtroende är mindre benägna att kontakta socialtjänsten

Vår enkät visar att de allra flesta, 94 procent, skulle kontakta socialtjänsten om de misstänkte att ett barn i deras närhet far illa. Nästan lika många, 90 procent, skulle rekommendera en närstående eller vän att vända sig till socialtjänsten om de behövde stöd. Det är dock en lägre andel, 72 procent, som uppger att de skulle vända sig till socialtjänsten om de själva behövde stöd eller hjälp.

Figur 12. Inställning till att kontakta socialtjänsten.



Källa: Befolkningspanelen 2023.
Antal svar: cirka 940.

Våra statistiska analyser av enkäten visar att personer som har ett litet förtroende för socialtjänsten är mindre benägna att vända sig dit om de själva behöver stöd eller hjälp, eller vid misstanke om att ett barn far illa. De är också mindre benägna att rekommendera en närstående eller vän att vända sig till socialtjänsten. Det innebär att tröskeln för att kontakta socialtjänsten höjs när förtroendet för socialtjänsten är litet. Yrkesverksamma inom socialtjänsten som vi intervjuat har också uppfattningen att personer med litet förtroende för socialtjänsten är mer ovilliga att söka stöd hos socialtjänsten.

De i enkäten som svarade nej på frågan om ifall de själva skulle vända sig till socialtjänsten, eller rekommendera någon närstående eller vän att göra det, fick möjlighet att motivera sitt svar. Flera tar upp aspekter som rör socialtjänstens arbetssätt, framför allt kompetensen. Låg kunskap om socialtjänstens arbetssätt, tidigare negativa erfarenheter och en oro för vad en kontakt skulle kunna innebära var också något som flera tog upp.

// Jag vet inte vad det innebär att vända sig till socialtjänsten. Jag har hört fall där folk blivit av med vårdnaden av barn, och haft svårt att få tillbaka dem, när de egentligen bara behövde hjälp och stöttning för att klara av sin vardag.
(Enkätrespondent)

// Ett fall i min närhet med katastrofal utkomst har uttraderat allt förtroende. Tyvärr. Väl medveten att ett fall inte präglar en hel yrkeskår, men som jag uppfattar det finns ett systemfel i att det barnen säger delges föräldrarna.
(Enkätrespondent)

Flera beskriver att de skulle försöka lösa problemet själva först, och att det skulle gå långt innan de vände sig till socialtjänsten. Liknande resultat framkom i våra intervjuer med vuxna ur allmänheten och vid en workshop med ungdomar. Där hade många en uppfattning om att de helst vill klara sig på egen hand, och socialtjänsten betraktas som ett alternativ enbart i de situationer där de inte ser några andra möjligheter.

// Det ska gå väldigt, väldigt långt om jag skulle vända mig till socialtjänsten. Med den erfarenhet jag har av dem har jag noll förtroende. Det vore absolut sista utvägen. Men om ett barn far illa är man ju tvungen – vart ska man annars vända sig?
(Enkätrespondent)

I det ovanstående citatet lyfter enkätrespondenten fram att hen, trots ett mycket litet förtroende, ändå skulle vända sig till socialtjänsten om ett barn far illa i avsaknad av andra alternativ. Det visar att även människor som har ett mycket litet förtroende för socialtjänsten kan vara beredda att vända sig dit. Men vi ser en risk att tröskeln för att ta kontakt är hög och att det kan innebära att människor avvaktar längre än vad de annars skulle ha gjort innan de vänder sig till socialtjänsten.

5.2 Många söker hellre stöd på annat håll än hos socialtjänsten

I enkäten ställde vi en fråga om var man skulle vända sig vid olika sociala problem. Utöver socialtjänsten skulle många ta stöd från andra håll i de scenarier vi bad dem att ta ställning till.

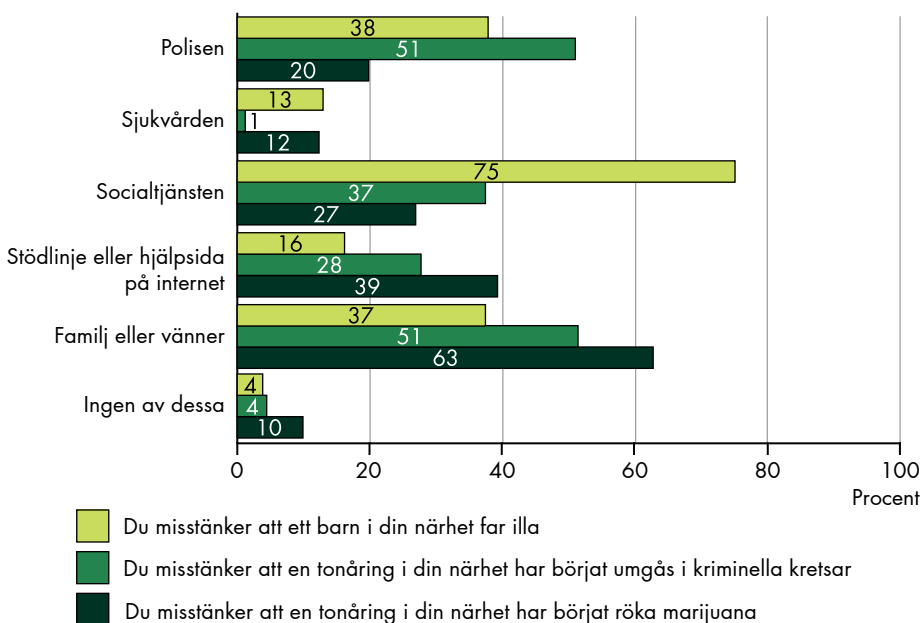
Ungefär en fjärdedel, 27 procent, uppger att de skulle vända sig till socialtjänsten om de misstänker att en tonåring i deras närhet har börjat röka marijuana, se figur 13. Betydligt fler, 63 procent, svarar att de skulle vända sig till familj eller vänner och 39 procent svarar att de skulle vända sig till en stödlinje eller hjälpsida på Internet.

Samtidigt är det fler, 37 procent, som skulle vända sig till socialtjänsten om en tonåring i deras närhet har börjat umgås i kriminella kretsar. På den här frågan skulle störst andel, 51 procent, kontakta polis, familj eller vänner.

Däremot skulle 75 procent vända sig till socialtjänsten om de misstänker att ett barn i deras närhet far illa. Detta kan jämföras med 38 procent som skulle vända sig till polisen och 37 procent som skulle vända sig till familj och vänner.

Figur 13. Sammanställning av vart respondenterna skulle vända sig beroende på olika scenarion.

Vart skulle du vända dig ifall du behöver stöd och hjälp om följande hände?



Källa: Befolkningspanelen 2023.
Antal svar: cirka 970.

Frågan var en flervalssfråga, vilket innebär att respondenterna kunde uppge flera svar vid varje scenario. Att många uppger att de skulle vända sig till familj och vänner vid olika utmanande situationer är inte så förvånande, men resultatet visar hur respondenterna skulle komplettera det stödet med andra kontakter.

Att det egna sociala nätverket är betydelsefullt bekräftas i våra intervjuer med personer ur allmänheten, där respondenter ofta nämner att de i första hand skulle vända sig till släkt och vänner om de behöver stöd. Även yrkesverksamma lyfter fram betydelsen av människors sociala nätverk, inklusive religiösa samfund, som en källa till stöd. Andra vägar till stöd som personer ur allmänheten säger att de skulle överväga är kontakt med civilsamhällesaktörer, föräldrastödsgrupper, BVC,

polisen, förskolan eller öppna förskolan. En person berättar att hen i första hand skulle söka hjälp privat, så att socialtjänsten kan lägga resurser på de familjer som inte har ekonomisk möjlighet att vända sig till privata alternativ.

Människor kan vara hjälpta av stöd från olika håll vid utmanande situationer, och aktörer inom civilsamhället kan spela en viktig roll. Det är dock viktigt att vara medveten om att intresseorganisationer och ideella föreningar inte har samma lagstadgade skyldigheter som socialtjänsten, och de kan utgå från andra principer och värderingar. Utbudet av stödinsatser skiljer sig också åt, och det stöd som kan ges av andra aktörer är inte säkert ett jämförbart alternativ beroende på den aktuella problembilden.

Ungdomar som vi har pratat med under workshopen med organisationen Maskrosbarn bedömer sitt förtroende för personer som arbetar inom skolan och vården som betydligt högre än för socialsekreterare och familjebehandlare. De beskriver att sannolikheten att de ska berätta om sina svårigheter för en lärare är betydligt högre än att de ska vända sig till socialtjänsten. En anledning är att det finns många lärare på en skola, vilket ger möjligheten att välja vem man vill prata med. Dessutom rör det sig om personer som de unga redan har en relation till. Inom socialtjänsten blir man däremot tilldelad en person som man inte själv har valt.

5.3 Litet förtroende kan leda till att barn och familjer far illa

Den kanske tydligaste konsekvensen av ett litet förtroende för socialtjänsten kan bli att barn, unga och familjer drar sig för att på eget initiativ söka hjälp hos socialtjänsten. De riskerar därmed att inte få stöd och insatser trots behov. Det kan i vissa fall få allvarliga konsekvenser och medföra att barn och unga far illa under en längre tid, och att stöd ges först om andra i omgivningen agerar genom till exempel en orosanmälan. Samtidigt ser vi att personer med ett litet förtroende för socialtjänsten är mindre benägna att vända sig dit vid misstanke om att ett barn i deras närhet far illa.

Barn och unga som inte får sitt behov av stöd och insatser tillgodosett innebär, utöver ett stort lidande för varje enskild individ, också stora samhällsekonomiska konsekvenser. Det finns alltså starka skäl för socialtjänsten att ge stöd och insatser tidigt, med syftet att förebygga eller stoppa en ogynnsam utveckling.

Ungdomar som vi har pratat med ger även en bild av att negativa erfarenheter av kontakt med socialtjänsten och litet förtroende för socialtjänsten, kan leda till en förlorad tilltro till vuxna och samhället i stort. Känslan att inte veta om man får hjälp eller inte kan upplevas som ett lotteri och ge utsatta barn och unga ytterligare trauman.

Problem kan växa sig större med tiden

Om barn inte får det stöd de behöver kan det, utöver ett stort lidande på kort sikt, också få allvarliga konsekvenser över tid. Det kan medföra långsiktiga följder för deras utveckling, skolgång, ekonomi, hälsa och relationer. Forskning har till exempel visat att barn till föräldrar som vårdats för skadligt bruk har fyra till sju gånger större risk än andra barn att utveckla ett eget skadligt bruk eller beroende. De har också en nästan tre gånger så hög dödlighet när de blir unga vuxna jämfört med andra barn, och de får också oftare ekonomisk ersättning av samhället på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning (Hjern med flera 2014). Barn som lever med funktionsnedsättning och barn i utsatta hemmiljöer löper också hög risk att utsättas för våld, vilket kan medföra hälsoproblem också på lång sikt (Jernbro med flera 2023).

Yrkesverksamma lyfter i våra intervjuer fram att en risk när personer undviker socialtjänsten på grund av litet förtroende är att problemen för familjer, barn och unga riskerar att växa och förvärras med tiden. Det kan få som följd att problemen blir svårare att lösa och att individen drabbas av ett större lidande. En intervjuperson lyfter också fram att konsekvensen för samhället kan bli att kostnaderna för att hantera situationen blir högre. Det kan bero på att det krävs mer omfattande eller långvariga insatser, till exempel placering i samhällsvård i stället för öppenvårdsinsatser.

// Gängen, skjutningarna ... Om föräldrarna hade sökt stöd i ett tidigare skede, hade i alla fall några av de här killarna inte behövt SiS-placeras eller omhändertas. Det får konsekvenser för oss, det blir dyrt. Bara en SiS-placering är 5–7 socialsekreterare på ett år. Vi får en sämre ekonomi och konsekvenserna för dem blir enorma. (Chef inom socialtjänsten)

Socialtjänsten kan med tidiga förebyggande insatser, ibland i samordning med andra aktörer, undvika oönskade konsekvenser för barn och unga längre fram i livet. En del förebyggande arbete innebär stora kostnader initialt, där effekterna märks först långt senare. Undersökningar visar dock att det finns flera föräldraskapsstödsprogram inom socialtjänsten som är kostnadseffektiva på både kort och lång sikt för att förebygga och minska beteendeproblem hos barn, och minska emotionella problem (Socialstyrelsen & Skolverket 2023). För att sådana insatser ska komma barn, unga och familjer till del krävs dock att befolkningen känner till möjligheterna till stöd, och att individer vänder sig till socialtjänsten eller är mottagliga för de insatser som erbjuds. Vår undersökning visar att ett litet förtroende gör människor mindre benägna att vända sig till socialtjänsten, och det kan därmed påverka individens möjligheter att ta del av tidiga insatser.

5.4 Okunskap kan leda till rädsla som får allvarliga konsekvenser för individer och samhälle

Vår undersökning visar att en stor del av befolkningen saknar kunskap om socialtjänsten (se kapitel 3). Konsekvenserna av ett litet förtroende kan vara svåra att särskilja från konsekvenserna av en låg kunskap om socialtjänsten. Dock finns det särskilda risker med en utbredd okunskap om hur socialtjänsten fungerar och vilken hjälp som finns att få. Vi ser en risk att brist på kunskap om socialtjänsten i sig kan vara ett hinder för att söka stöd.

Dessutom kan okunskap öka risken för misstro och rädsla samt öka sannolikheten att människor tar till sig av rykten och desinformation om socialtjänsten. Yrkesverksamma beskriver att det förekommer att vårdnadshavare med stor rädsla för, och misstro mot, socialtjänsten även undviker kontakt med andra samhällsaktörer. Anledningen uppges vara en rädsla för att andra aktörer, på grund av att barnet till exempel har ett mindre blåmärke efter att ha ramlat, ska göra en orosanmälan till socialtjänsten. Rädslan och misstron leder till att vårdnadshavare undviker att söka hälso- och sjukvård för sina barn. De kan också undvika öppna förskolan och förskolan, vilket gör att barnen riskerar att gå miste om värdefulla kunskaper och språkkunskaper inför sin skolgång. En verksamhetsföreträdare poängterar även att en misstro mot samhällsinstitutioner och en högre benägenhet att stanna hemma med sina barn på heltid gör det svårare för nyanlända att integreras i Sverige. Särskilt mammor riskerar en inlåsningseffekt.

Även vid intervjuerna med allmänheten har det framkommit andrahandsuppgifter från flera personer om familjer som inte har vågat söka vård eller förskola. Vi har också fått berättat för oss i intervjuer med verksamhetsföreträdare att föräldrar har valt att lämna Sverige när de blivit föremål för en orosanmälan av rädsla för att barnen annars ska omhändertas. Det kan innebära att barn i behov av stöd inte får någon hjälp och riskerar att fara illa. Utifrån vår studie har vi svårt att bedöma omfattningen av de här problemen. Liknande resultat har dock rapporterats av Försvarshögskolan (Ranstorp & Ahlerup 2023) och framkommit inom Socialstyrelsens uppdrag att motverka ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten (kommunikation med Socialstyrelsen). Sammantaget ser vi allvarligt på uppgifterna eftersom det kan få stora konsekvenser för barns och familjers hälsa och utveckling. Det innebär också att människor inte får sina rättigheter tillgodosedda.

Flera intervjupersoner beskriver att en rädsla för socialtjänsten, i kombination med okunskap om hur föräldraskap i Sverige fungerar, kan utnyttjas genom att socialtjänsten används av ungdomar som ett hot gentemot sina föräldrar för att få som de vill. Barn kan dra nytta av det faktum att deras vårdnadshavare har mindre kunskap om det svenska samhället, rättigheter och skyldigheter, och det svenska språket.

Vårdnadshavare uppges å sin sida känna sig osäkra i sin föräldraroll i ett svenskt sammanhang och ha svårt med gränssättning gentemot barnen. Det handlar till exempel om regler om vilka tider barnen ska komma hem på kvällen.

// Det behövs mer föreläsningar med föräldrar med utländsk bakgrund om lagar och regler i Sverige. Annars tappar de sin roll som föräldrar. Annars hotar barnen med att säga att föräldrarna slår dem.

(Kvinna, socialt utsatt område)

// Barn har för mycket frihet i Sverige. Det medför en rädsla för att socialtjänsten ska ingripa för att man som förälder sätter gränser för sina barn.

(Man, sfi)

5.5 Litet förtroende kan kräva mer resurser och riskerar att försämra arbetsmiljön

Representanter för socialtjänsten som vi har pratat med berättar att det för socialtjänstens del kan upplevas som att arbeta i uppförsbacke när vårdnadshavarnas eller barnens förtroende är litet. Det innebär att mer tid och resurser går till att övertyga människor att ta emot hjälp och våga berätta om sina svårigheter. Socialtjänsten riskerar dessutom att inte få den information de behöver för att kunna göra en korrekt bedömning av individers behov, om människor inte vågar berätta om sin faktiska situation. Eftersom stora delar av socialtjänstens insatser bygger på samtycke och frivillighet minskar sannolikheten att insatser når fram och leder till en positiv förändring om förtroendet är litet. En verksamhetsföreträdare framhåller att det kan leda till frustration och etisk stress för personal inom socialtjänsten.

Ett litet förtroende för socialtjänsten kan också öka risken för hot, trakasserier och otillbörlig påverkan inom socialtjänsten. Vi har inte undersökt förekomsten av hot, trakasserier och otillbörlig påverkan och kan därmed inte uttala oss om situationen. En undersökning utförd av Vision visar dock på problem med hot och försämrade arbetsmiljö bland personal inom socialtjänsten (Vision 2023). En ökad hotbild skulle innebära en risk för en försämrade arbetsmiljö.

I förlängningen skulle det kunna minska attraktiviteten för yrken inom socialtjänsten och därmed försvåra kompetensförsörjningen och öka arbetsbelastningen för befintlig personal. Vi har visat att kompetens har stor betydelse för befolkningens förtroende för socialtjänsten (se avsnitt 4.3.1), och en försämrade arbetsmiljö skulle som följd av ett litet förtroende därmed kunna leda till en negativ spiral där förtroendet minskar ytterligare. Risken för en sådan potentiell utveckling stärker betydelsen av förtroendet för socialtjänstens möjligheter att utföra sitt uppdrag.

6 Socialtjänstens förtroendeskapande arbete

Beslutsfattare behöver skapa förutsättningar för ett långsiktigt hållbart förtroende för socialtjänsten. För att underlätta deras arbete låter vi i det här kapitlet företrädare för socialtjänsten ge sin syn på förtroendeskapande arbete samt vilka möjligheter och utmaningar som finns för socialtjänsten att arbeta förtroendeskapande. Vi har intervjuat yrkesverksamma inom socialtjänsten och pratat med unga som har erfarenhet av kontakt med socialtjänsten, genom organisationen Maskrosbarn.

Yrkesverksamma framhåller ett mer utvecklat förebyggande arbete som centralt för att stärka förtroendet för socialtjänsten i befolkningen. Att vara synlig, tillgänglig och relationsskapande anser många är betydelsefullt. Även ungdomarna framhåller bättre synlighet och mer information om socialtjänsten som centralt för att öka förtroendet, och de anser också att socialtjänstens arbete behöver ha högre kvalitet. Vi ser att flera av dessa aspekter ligger i linje med de förändringar i socialtjänsten som sker i och med den nya socialtjänstlagen.

Samtidigt finns utmaningar för socialtjänsten relaterat till den interna organisationen som försvårar möjligheterna att arbeta förtroendeskapande. Det handlar bland annat om arbetsbelastning, kompetensförsörjning och resursbrist. Ur ett förtroendeperspektiv finns det också potentiella utmaningar i socialtjänstens samarbete med civilsamhället.

De kommuner vi har undersökt ger en splittrad bild av hur prioriterad frågan om förtroendet för socialtjänsten är. Även inom samma kommun har våra intervjupersoner från socialtjänsten olika uppfattningar om hur kommunen prioriterar frågan om förtroendet för socialtjänsten. Det finns erfarenheter av att frågan var mest aktuell när LVU-kampanjen bedrevs som mest intensivt, och att den därefter har fått minskad uppmärksamhet.

6.1 Socialtjänsten ser möjligheter att stärka förtroendet

Yrkesverksamma inom socialtjänsten uttrycker en önskan att lära av goda exempel på förtroendeskapande arbete, och det finns en efterfrågan på evidensbaserade metoder. Långsiktighet och stabilitet i arbetet är också något som intervjupersonerna anser är viktigt. Annat som efterfrågas är mer lättbegriplig information om hur socialtjänsten arbetar, hjälp med att lyfta fram den ”mjuka” delen av socialtjänsten och öka kännedomen om hur mycket stöd som finns att få utan krav på dokumentation. Verksamhetsföreträdare är positiva till att kunna arbeta mer med råd och service genom den nya socialtjänstlagen

6.1.1 Förebyggande socialt arbete och större synlighet kan skapa förtroende

I våra intervjuer med yrkesverksamma inom socialtjänsten framkommer att ett utvecklat förebyggande arbete betraktas som ett sätt att öka förtroendet för socialtjänsten. Flera arbetssätt inom ramen för ett mer förebyggande arbete anses av intervjupersonerna ha potential att fungera förtroendeskapande. Vi ser att mycket av det som intervjupersonerna förespråkar ligger i linje med den nya socialtjänstlagen som förväntas träda i kraft i juli 2025.

De intervjuade personerna lägger stort fokus på att socialtjänsten behöver vara synlig och nära medborgarna, samt att enskilda personer från socialtjänsten ska vara synliga och bygga personliga relationer till människor för att ”ge socialtjänsten ett ansikte” och därmed bygga förtroende. Det påtalas också att den myndighetsutövande delen av socialtjänsten behöver bli mer synlig bland befolkningen genom att möta medborgare på olika arenor. Även andra undersökningar bekräftar bilden att socialsekreterare ser förebyggande socialt arbete och tid att bygga relationer som viktigt för att bygga förtroende (Vision 2023, kommunikation med Socialstyrelsen om deras uppdrag att motverka ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten).

Att socialtjänsten ska vara lätt tillgänglig är en av målbestämmelserna i den nya socialtjänstlagen, och i det kan också ingå en ökad synlighet. I förarbetena står att kommunerna kan arbeta med sätt som underlättar för personer att få tillgång till information och stöd, som uppsökande arbete bland grupper och enskilda som inte vet hur de kan komma i kontakt med socialtjänsten eller av olika skäl inte vill, kan eller vågar ta den kontakten (SOU 2020:47).

Socialtjänsten behöver enligt verksamhetsföreträdarna bli bättre på att sprida information och kunskap om hur socialtjänsten arbetar och vilket stöd som erbjuds. Exempel på aktiviteter som nämns är träffar med föräldrar och tidigt förebyggande arbete i samverkan med skolan eller hälso- och sjukvården. Det finns flera sådana arbetssätt som prövats och utvärderats i kommuner. Som exempel kan nämnas *Soc för unga*, där skolan används som arena för att göra socialtjänsten mer känd och

tillgänglig för barn och unga. Forskning har visat att eleverna hade mer kunskap om och en mer positiv attityd till socialtjänsten efter insatsen. Flera elever gick från att tro att socialtjänsten enbart ”omplacerade barn” eller splittrade familjer till en mer positiv bild av att socialtjänsten hjälper barn och familjer (Spånberger Weitz 2022).

Andra exempel på samverkan mellan socialtjänsten och hälso- och sjukvården är modellen Barnsäkert, som tidigt identifierar och hjälper barn som lever i en hemmiljö där det förekommer psykosociala problem. Ett annat exempel är utökade hembesöksprogram, där socialtjänsten samarbetar med barnhälsovården och tandvården (Engström & Lucas 2022, Socialdepartementet 2023b). I en utvärdering av ett utökat hembesöksprogram i Region Skåne framkom att den tillit som byggdes upp mellan föräldrar och professionella inom ramen för programmet skulle kunna bidra till ökad tillit till respektive verksamhet, och till samhället i stort. Det ansågs särskilt värdefullt i relation till socialtjänsten, som i och med programmet fick möjlighet att ge en positiv bild av sin roll och det stöd som socialtjänsten kan erbjuda (Mangrio & Norberg 2023).

I intervjuerna tar verksamhetsföreträdare upp att samverkan med andra aktörer, som skolan och hälso- och sjukvården, också kan bidra till att stärka förtroendet för socialtjänsten hos personalen i de samverkande organisationerna. Att personal inom förskola, skola, hälso- och sjukvården och andra aktörer (som tandvården) känner förtroende för socialtjänsten är betydelsefullt. Sådan personal kan i mötet med barn och unga få misstankar om att barn far illa, och är då skyldiga att anmäla sin oro till socialtjänsten. Men även när det inte finns misstanke om att barn far illa, har personalen möjlighet att informera barn, unga och vårdnadshavare om socialtjänsten och möjligheterna till stöd. Därför finns ett värde i att sådan personal har förtroende för socialtjänsten och inte drar sig för att hänvisa personer dit vid behov av stöd.

Verksamhetsföreträdare berättar också att samverkan med aktörer inom civilsamhället, som trossamfund, är viktigt i det förtroendeskapande arbetet. Civilsamhället kan ha väl etablerade relationer och ett stort förtroendekapital i grupper som socialtjänsten annars kan ha svårt att nå ut till. Det förekommer att kommuner anställer så kallade kulturtolkar (även andra benämningar används), för att arbeta förtroendeskapande gentemot vissa målgrupper. En definition av kulturtolk, som används av en kommun, är att kulturtolken arbetar med att ge familjer information om hur svensk socialtjänst fungerar. Kulturtolken har en annan kulturell bakgrund än svensk och pratar ett annat modersmål än svenska. Kulturtolken tillhör civilsamhället men arbetar på uppdrag av kommunen (Uppsala kommun 2024).

Verksamhetsföreträdare lyfter också fram vikten av att kunna erbjuda insatser utan föregående individuell behovsprövning i och med den nya socialtjänstlagen. Det anses dels vara förtroendeskapande i sig, dels vara ett sätt att få fler personer i behov av stöd att våga och förmå sig att söka hjälp hos socialtjänsten.

6.1.2 Socialtjänsten behöver arbeta med bemötande och kulturell kompetens

Människors uppfattning om socialtjänstens funktionssätt påverkar förtroendet, särskilt egna erfarenheter av socialtjänsten. Betydelsen av hur människor upplever kontakten med socialtjänsten tas också upp av verksamhetsföreträdarna, som menar att det är något som socialtjänsten behöver arbeta med. Verksamhetsföreträdarna betonar vikten av att personer som kommer i kontakt med socialtjänsten får ett bra bemötande, känner sig delaktiga och upplever att de får hjälp utifrån sina behov. För att bättre nå personer som är nyanlända eller inte behärskar det svenska språket nämner verksamhetsföreträdarna både att socialtjänsten behöver stärka sin kulturella kompetens och att man i högre grad måste säkerställa att det finns tillgång till tolkar med kompetens om socialtjänsten. Det är angeläget för att översättningen ska bli korrekt och begriplig för de brukare som inte behärskar svenska.

Behovet av kompetens utifrån ett mångfaldsperspektiv i socialtjänsten och möjlighet till olika anpassningar för att öka barns och familjers förståelse och kunskap i utredningsprocessen har också lyfts fram av Diskrimineringsombudsmannen (DO). I en studie av faktorer som påverkar socialsekreterares bedömningar och beslut i den sociala barn- och ungdomsvården konstaterar DO att socialsekreterares föreställningar om kön, ålder, etnisk tillhörighet och funktionsnedsättning kan påverka individers tillgång till insatser, och att det finns särskilt komplexa utmaningar i socialtjänsten kopplat till utredningar som rör barn och familjer med annan etnisk tillhörighet än svensk. Språkförbistring är ofta en barriär, där det krävs resurser i form av både mer tid och tillgång till bra tolkar (Diskrimineringsombudsmannen 2021).

6.1.3 Politikerna sätter ramarna för socialtjänstens arbete och påverkar förtroendet genom sin kommunikation

Vi har intervjuat yrkesverksamma på ledningsnivå inom socialtjänsten om vad de anser är politikernas ansvar för att skapa och upprätthålla förtroende för socialtjänsten. Flera tar upp att politikerna sätter ramar och gör övergripande prioriteringar genom resursfördelningen i budgeten, och på så sätt avgör socialtjänstens ekonomiska förutsättningar.

Även resursfördelningen till andra förvaltningar påverkar socialtjänsten. Flera berättar till exempel att när skolan får mindre resurser, ökar belastningen på socialtjänsten. Det här får konsekvenser för socialtjänstens möjligheter att fullgöra sitt uppdrag, vilket därigenom kan påverka förtroendet.

Som vi visade i kapitel 3 så är allmänhetens förtroende för politiker i socialnämnden betydligt mindre än förtroendet för yrkesgrupper som är anställda inom socialtjänsten, samtidigt som färre är osäkra på sitt förtroende för politiker.

Vår undersökning visar också att förtroendet för hur socialtjänsten styrs, resurssätts och kompetensförsörjs är relativt litet. Politiker associeras vanligen mer med övergripande prioriteringar, som styrning och resursfördelning, vilket därmed kan vara en delförklaring till ett litet förtroende för politiker. Det framkom även i några av fritextsvaren i enkäten.

Även inom hälso- och sjukvården är förtroendet för politiker mindre än förtroendet för anställda (Vård- och omsorgsanalys 2018a). Samtidigt kan det betraktas som mer allvarligt med ett lågt förtroende för politiker i socialnämnden, jämfört med politiker inom hälso- och sjukvården, eftersom politiker i socialnämnden fattar beslut i individärenden. Om förtroendet för socialnämndens politiker är lågt, riskerar det att undergräva legitimiteten i de beslut som socialnämnden fattar.

6.2 Olika syn på hur man prioriterar förtroende

Våra intervjuer med kommunerna visar att det finns olika syn på hur prioriterad frågan om förtroende för socialtjänsten är. Det skiljer sig både mellan kommunerna samt inom en och samma kommun. Personal inom socialtjänsten har olika uppfattningar om i vilken utsträckning det är ett ämne som man diskuterar och i vilken grad man upplever att ledningen diskuterar frågan, enligt intervjuerna. Även personer i ledningen har olika bild av hur mycket de diskuterar frågan om förtroende.

Flera berättar att frågan om förtroende var mer aktuell när LVU-kampanjen bedrevs som mest intensivt. En anledning till att kommunrepresentanter i olika grad upplever förtroendefrågan som prioriterad kan också vara att man har påverkats olika mycket av LVU-kampanjen.

Sammantaget är vår bild att frågan om förtroende inte har högsta prioritet i de kommuner vi har haft kontakt med. Om kommunerna inte prioriterar frågan om förtroende, minskar sannolikt socialtjänstens möjligheter att arbeta strategiskt med förtroendeskapande arbete. Samtidigt kopplar intervjupersonerna ihop förtroendeskapande arbete med förebyggande arbete, och utvecklingen mot ett mer utvecklat förebyggande arbete är högst aktuell i många kommuner i och med den nya socialtjänstlagen.

6.2.1 LVU-kampanjen har satt fingret på förtroendet och påverkat socialtjänstens arbetsätt

LVU-kampanjen har inneburit att många spridit desinformation för att minska förtroendet för socialtjänsten och i förlängningen den svenska staten (Ranstorp & Ahlerup 2023). Kommunerna vi har intervjuat har i olika grad behövt genomföra åtgärder eller anpassa sin verksamhet till följd av kampanjen.

Flera menar att LVU-kampanjen har synliggjort en okunskap om hur socialtjänsten fungerar och vilket stöd som socialtjänsten kan erbjuda. Som svar på det beskriver verksamhetsföreträdare att man har lagt mer tid på att förklara socialtjänstens arbetssätt och LVU-processen samt informerat och upplyst i olika sammanhang. Det har inneburit att man fokuserat mer på att synliggöra socialtjänsten, nå ut och arbeta relationsskapande. Bland de grupper man särskilt velat nå nämns boende i utsatta områden, ungdomar och vårdnadshavare.

Socialstyrelsen har genomfört kommundialoger som bekräftar den här bilden. Några exempel på utåtriktade arbetssätt i kommunerna är dialogmöten, kommunikationsinsatser och annonsering samt ett fokus på inledande samtal och information om socialtjänsten i kontakten med familjer vid en orosanmälan, enligt kommunikation med Socialstyrelsen.

En annan konsekvens av LVU-kampanjen som flera tar upp är säkerheten för de anställda inom socialtjänsten, och en farhåga om en ökad hotbild som bland annat inneburit en översyn av säkerhetsrutiner. Vi har inte undersökt utvecklingen av hot mot socialtjänsten inom ramen för det här projektet, men i andra undersökningar framkommer att det har förekommit hot mot både socialkontor och enskilda socialsekreterare i anslutning till desinformationskampanjen och att socialsekreterare upplevt en negativ påverkan på arbetet och arbetsmiljön (Ranstorp & Ahlerup 2023, Vision 2023).

6.3 Flera utmaningar i arbetet att stärka förtroendet

Yrkesverksamma inom socialtjänsten ser möjligheter till förtroendestärkande arbete i och med införandet av den nya socialtjänstlagen som kommer möjliggöra ett utvecklat förebyggande arbete och en mer tillgänglig socialtjänst.

Samtidigt beskriver verksamhetsföreträdare flera utmaningar i arbetet. Vanliga utmaningar är brist på tid och resurser, och faktorer kopplade till den interna organisationen. I våra intervjuer med verksamhetsföreträdare framträder också en tydlig skiljelinje mellan socialtjänstens myndighetsutövande utredningsverksamhet och utförardelen som arbetar med att ge service och insatser. Det får konsekvenser för hur socialtjänsten presenterar sig och agerar i mötet med medborgare. Vi ser att det i sin tur kan påverka socialtjänstens möjligheter att bygga förtroende.

Samarbetet med aktörer i civilsamhället kan bidra med viktiga delar i socialtjänstens arbete. Men även här finns aspekter att vara uppmärksam på vad gäller det förtroendeskapande arbetet.

6.3.1 En pressad organisation försvårar arbetet

Verksamhetsföreträdare ser flera utmaningar kopplat till att arbeta med förtroendeskapande arbete. Det handlar bland annat om hög arbetsbelastning, hög personalomsättning, resursbrist och svårigheter att få mer erfarna socialsekreterare att arbeta inom den myndighetsutövande delen av socialtjänsten. Flera menar att det krävs tid, resurser, mandat och en utvecklad kulturell kompetens för att arbeta med förtroendeskapande arbete. Samtidigt påpekar andra att enbart utökade resurser inte nödvändigtvis förbättrar situationen, utan att det väsentliga är hur resurserna används. Intervjupersoner lyfter också fram att man inte ska underskatta hur svårt det kan vara att förändra människors uppfattning.

Det är väl känt sedan tidigare att förebyggande arbete ofta får stå tillbaka för den mer akuta ärendehantering inom socialtjänsten, trots att verksamhetsföreträdarna anser att det är ett viktigt förtroendeskapande arbete. Tidiga insatser är viktigt både ur ett individ- och samhällsperspektiv, men tillräckligt utrymme ges inte för sådant arbete. En orsak kan vara att förebyggande arbete initialt medför kostnader, medan de ekonomiska besparingarna ofta syns först på längre sikt, och ibland hos andra huvudmän. Offentliga beslutssystem baseras vanligtvis på ett ettårigt budgetperspektiv, vilket försvårar ett långsiktigt perspektiv i planering och budgetering (Socialstyrelsen & Skolverket 2023).

6.3.2 Svårt arbeta förtroendeskapande om organisationen är splittrad

I flera intervjuer framkommer en tydlig skiljelinje mellan hur man betraktar den utredande myndighetsutövande delen av socialtjänsten och utförardelen som arbetar med att ge service och insatser. Den myndighetsutövande delen uppfattas av intervjupersoner ha ett lägre förtroende hos allmänheten. Personer som arbetar med öppna insatser berättar att de till exempel kan betona för personer som de är i kontakt med att de inte representerar den myndighetsutövande delen av socialtjänsten, eftersom de uppfattar att det är gentemot myndighetsutövningen som den främsta rädslan finns. Det innebär dock en risk att den goda relationen som byggs upp inte påverkar synen på socialtjänsten som helhet. Företrädare för andra delar av socialtjänsten än den myndighetsutövande har berättat att de är oroliga för att deras förtroendekapital kan skadas om de hänvisar personer i behov av stöd till den myndighetsutövande delen och personerna sedan upplever att de inte får hjälp.

Det har framkommit i intervjuerna att det inte alltid framgår tydligt i det utåtriktade och förebyggande arbetet att det är socialtjänsten som står för stödet. Verksamhetsföreträdare menar att de personer ur allmänheten som möter socialtjänsten i skolor, vid familjecentraler, på stan (fältarbetare) eller som tar emot hjälp från råd och stöd-verksamheter kanske inte fullt ut förstår att det är socialtjänsten de är i kontakt med. Några anser att det är lättare att nå

fram till människor när det inte tydligt framgår att avsändaren är socialtjänsten, medan andra menar att det är problematiskt om det inte tydligt framgår. Vi ser en risk i att om människor som kommer i kontakt med socialtjänstens förebyggande arbete inte förstår att det är socialtjänsten som de har fått hjälp av, kommer eventuella positiva upplevelser inte leda till ett större förtroende för socialtjänsten.

// Vi vet inte hur förebyggande arbete påverkar förtroendet för myndighetsutövningen. Vad uppfattar människor är socialtjänst? Fältare ute på stan, tänker de att de är socialtjänst? Är man otydlig med att det förebyggande är socialtjänst, får man inte fördelen av att öka förtroendet för myndighetsdelen.
(Yrkesverksam med insyn i socialtjänsten)

Sammantaget visar våra intervjuer att det kan finnas ett värde i ett internt arbete inom socialtjänsten, för att skapa en sammanhållen organisation med hög intern tillit.

// Om man ska vara självkritisk ... När vi själva inom socialförvaltningens olika delar inte har förtroende för varandra, hur ska vi då kunna vara genuina mot de vi arbetar mot? Förtroende måste finnas internt hela vägen, från myndighet till insats, vårt inre förtroende. Då kan vi legitimera varandra, vara en som tror på det man rekommenderar. Det behöver vi hitta mer inom socialförvaltningen. Det är en ledningsfråga, att medarbetarna ska veta om vad som finns, att vi har koll på varandra och har ett inre förtroende för varandra.
(Chef inom socialtjänsten)

6.3.3 Samarbetet med civilsamhället innehåller potentiella risker

Civilsamhällets aktörer och kulturtolkar har ofta ett brett kontaktnät och en god kännedom om lokala behov och utmaningar, och kan förmedla viktig information till socialtjänsten. De är alltså viktiga samarbetsparter, och kan fungera som en länk mellan socialtjänsten och vissa målgrupper som annars kan vara svåra att nå. Socialstyrelsen konstaterade inom ramen för sitt regeringsuppdrag om desinformation och ryktesspridning att kulturtolkar skapar förutsättningar för dialog och bidrar till ökad tillgänglighet till socialtjänsten, men att det också finns utmaningar, enligt kommunikation med Socialstyrelsen.

Även Försvarshögskolan har påtalat att det finns risker med samarbeten mellan socialtjänsten och aktörer från civilsamhället. Det handlar bland annat om att felaktig information kan förmedlas till målgrupper, och att intresseorganisationer och ideella föreningar inte har en lagstadgad skyldighet att följa samma lagar och

principer som kommunal och statlig verksamhet. I rapporten ifrågasätts också om tillitsbrist mellan offentlig förvaltning och invånare kan lösas med en mellanhand, som inte minskar det faktiska avståndet mellan den offentliga förvaltningen och målgruppen (Ranstorp & Ahlerup 2023).

Sammantaget ser vi att det är möjligt att stärka förtroendet för socialtjänsten genom samverkan med civilsamhället, framför allt när det gäller att nå fram till grupper som har högre misstro mot socialtjänsten. Men det behöver kompletteras med annat förtroendeskapande arbete. Det är också angeläget att följa upp och utvärdera samverkan med aktörer från civilsamhället, och då ta hänsyn till hur samarbetet påverkar förtroendet för socialtjänsten i olika målgrupper. Det ligger också i linje med att flera i socialtjänsten efterfrågar fler evidensbaserade metoder, för att stärka förtroendet för socialtjänsten.

6.4 Ungdomar vill ha högre kvalitet, bättre synlighet och mer information

Vi har pratat med ungdomar från organisationen Maskrosbarn, där de flesta har egen erfarenhet av kontakt med socialtjänsten. De tar upp en rad områden som de anser är viktiga för att höja förtroendet för socialtjänsten.

En ungdom tror att människor kommer få ett större förtroende för socialtjänsten om socialtjänsten aktivt arbetar med att höja kvaliteten på sitt arbete. Resultatet av ett gott arbete kommer sedan att spridas och bidra till ett ökat förtroende.

När det gäller kvaliteten i arbetet och upplevelsen av att vara i kontakt med socialtjänsten ser ungdomarna många förbättringsområden. Mycket handlar om bemötande – att bli sedd, trodd och tagen på allvar i mötet med socialtjänsten. Ungdomarna betonar att det är först när socialtjänsten blir bättre på att bemöta barn och unga som förtroendet på allvar kan öka. Ungdomarna efterlyser också större valfrihet att välja vem de vill prata med eller möjlighet att kunna byta socialsekreterare.

// Ta inte beslut utan barns medgivande. Kan vara svårt vid akuta situationer men ofta har jag upplevt att de tar beslut och sedan förklarar dem. Jag tror att det är viktigt att man förklarar och säger varför innan. Det är läskigt att känna att man inte har kontroll. Det är det socialtjänsten tar ifrån barn. Det är svårt för barn som redan är vana vid att hela tiden behöva ta ansvar för sitt eget mående. Jag tror att förtroendet hade ökat då, för om man lyssnar på någon behandlar man den som likställd. Det är viktigt för att kunna lära sig av varandra.

(Ungdom, Maskrosbarn)

Ungdomarna var eniga om att det behövs mer information om socialtjänsten. De berättade att de främst har fått information om socialtjänsten från organisationen Maskrosbarn eller andra ungdomar. Ingen upplevde sig ha fått tillräckligt med kunskap om socialtjänsten från skolan. Samtidigt framhöll ungdomarna att skolan är en källa till information som ungdomarna skulle lita på. Skolan var den samhällsinstans som ungdomarna hade störst förtroende för, och som de trodde att ungdomar generellt har störst förtroende för. En anledning uppgavs vara att ungdomar tillbringar mycket tid i skolan och att skolan är en central del av ungas liv.

// När man är liten kommer brandkåren [till skolan, Vård- och omsorgsanalys anm.] och visar vad man ska göra om det blir en brand, hur man ska borsta tänderna och grejer. Det är minst lika viktigt att implementera socialtjänsten i läroplanen. Man ska veta att det finns.

(Ungdom, Maskrosbarn)

Ungdomarna delade verksamhetsföreträdarnas syn på att en mer synlig och tillgänglig socialtjänst skulle påverka förtroendet positivt. Med tillgänglighet menade de framför allt att enkelt kunna nå socialtjänsten, även om inte alla tyckte att socialkontorets placering var betydelsefull. Att synas, vara närvarande och dela ut information på platser där ungdomar befinner sig tyckte flera skapade trygghet. Platserna kunde vara både digitala miljöer och fysiska platser, som att föreläsa i skolor eller affischa i kollektivtrafiken.

Socialstyrelsen har genomfört kampanjer i sociala medier för att sprida information om sidan *Koll på soc* (<https://kollpasoc.se/>), som är en sajt om socialtjänsten för barn och ungdomar under 21 år. Ungdomarna berättade att de hade sett information från polisen på nätet, men däremot hade ingen tagit del av kampanjen om Koll på soc. Inte heller företrädare för socialtjänsten som vi intervjuade kände till kampanjen, trots att de lyfte fram behovet att nå unga i digitala miljöer. Det illustrerar hur utmanande det kan vara att nå ut med information till de tilltänkta målgrupperna.

7 Slutsatser och rekommendationer

7.1 Slutsatser

Syftet med den här rapporten är att undersöka befolkningens förtroende för socialtjänsten. Vi vill också belysa förtroendets betydelse för att socialtjänsten ska kunna förebygga sociala problem och social utestängning bland barn och unga i ett tidigt skede.

Undersökningen visar på flera utmaningar: ett förhållandevis litet förtroende och låg kunskap om socialtjänsten. Det kan leda till obefogad oro och rädsla samt vara en grogrund för desinformation och ryktesspridning. Samtidigt ser vi att ett litet förtroende gör människor mindre benägna att vända sig till socialtjänsten, och vi ser att de negativa konsekvenserna av ett litet förtroende kan bli extra stora för redan utsatta grupper. Men vi noterar även att det finns saker som socialtjänsten och andra aktörer kan göra för att öka förtroendet och därigenom skapa bättre förutsättningar för socialtjänsten att utföra sitt uppdrag.

7.1.1 Litet förtroende och okunskap kan få allvarliga konsekvenser

Vi bedömer att ett stort, informerat och neutralt förtroende för socialtjänsten generellt bör vara det som ska eftersträvas (se definitioner i kapitel 2). Vår undersökning visar dock att förtroendet för socialtjänsten brister i alla tre avseenden.

Befolkningens förtroende för socialtjänsten är förhållandevis litet jämfört med andra samhällsinstitutioner. Samtidigt är kunskapen om socialtjänsten i befolkningen generellt låg, och många har svårt att bedöma sitt förtroende. Hälften av de som svarat på vår enkät upplever att de saknar kunskap om hur socialtjänsten fungerar, vilket omöjliggör ett informerat förtroende. Vi ser också skillnader i förtroende mellan grupper med till exempel olika utbildningsnivå, politisk åskådning och ålder, vilket innebär att förtroendet inte är neutralt. Vi har i den här undersökningen inte haft möjlighet att undersöka varför dessa skillnader finns, men vi anser att det är angeläget för framtida undersökningar.

Socialtjänsten är inte en synlig aktör i samhället på samma sätt som andra samhällsinstitutioner. Det är heller inte en aktör som alla har kontakt med eller erfarenhet av (jämfört med till exempel hälso- och sjukvården eller skolan). Det är också utmanande som medborgare att skapa sig en bild av vilka resultat socialtjänstens arbete ger på samhällsnivå, eftersom det i stor utsträckning saknas information om kvalitet, resultat och effekter samtidigt som det är svårt att få insyn i socialtjänstens processer. Vi ser i stället att många får sin information om socialtjänsten från traditionell media och personer i sin närhet, vilket sannolikt inte ger en allsidig eller balanserad bild av verksamheten. Drygt en femtedel av de som svarat på vår enkät uppger att de inte brukar få någon information alls om socialtjänsten.

Kunskap om socialtjänsten är viktigt för att ha ett informerat förtroende. Vi ser också att personer som anser sig ha tillräckligt med kunskap om socialtjänsten har ett större förtroende för socialtjänsten. Det tyder på att det är angeläget att arbeta för att öka kunskapen om socialtjänsten i befolkningen.

Låg kunskap kan bidra till desinformation och rädsla som kan spridas till andra samhällsinstitutioner

Vi ser flera risker med låg kunskap i befolkningen om en så viktig samhällsaktör som socialtjänsten. Det kan öka risken för en misstänksam inställning och medföra att rykten och desinformation lättare får fäste. LVU-kampanjen är ett sådant tydligt exempel, där utländska aktörer har utnyttjat situationen med låg kunskap i kombination med bristande förtroende, för att skapa misstro och polarisering (Ranstorp & Ahlerup 2023). Det skulle sannolikt ha varit betydligt svårare att sprida felaktigheter om en samhällsinstitution som de flesta i samhället har god kännedom om och stort förtroende för.

Vi ser också att okunskap om hur socialtjänsten arbetar leder till en obefogad rädsla för socialtjänsten. Vi har fått berättat för oss att föräldrar inte vågar sätta gränser för sina barn, till exempel när barnen ska komma hem på kvällen, av rädsla för att det ska betraktas som en inskränkning av barnens rättigheter och att socialtjänsten då ska omhänderta barnen.

Vi har också fått information om att rädslan sprider sig till att omfatta andra viktiga samhällsinstitutioner, genom att föräldrar till exempel undviker att söka hälso- och sjukvård för sina barn. Föräldrar uppges också ha valt att lämna Sverige när de blivit föremål för en orosanmälan. Liknande resultat har rapporterats av Försvarshögskolan (Ranstorp & Ahlerup 2023) samt framkommit i Socialstyrelsens uppdrag att motverka ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten (kommunikation med Socialstyrelsen). Okunskap om hur föräldraskap i Sverige fungerar, i kombination med en rädsla för socialtjänsten, riskerar att förvärra sociala problem samt leda till att stöd och insatser inte når barn och unga i tid. Avsaknad av gränssättning från föräldrar kan göra unga mer utsatta, samtidigt

som rädsla för socialtjänsten minskar sannolikheten att föräldrar vänder sig dit om deras barn visar tecken på normbrytande beteende eller annan negativ utveckling. Det försvårar möjligheten att förebygga sociala problem i tid, vilket kan få stora negativa följder för både individer och samhället. Sammantaget ser vi flera allvarliga konsekvenser av en låg kunskap om socialtjänsten.

Konsekvenserna av litet förtroende drabbar personer i utanförskap hårdare

Förtroende hänger samman med benägenheten att vända sig till socialtjänsten och personer med ett litet förtroende uppger i lägre grad att de skulle vända sig till socialtjänsten. En hög tröskel för att kontakta socialtjänsten kan göra att personer inte får det stöd som de behöver, vilket kan innebära ett stort lidande och göra att problem och utmaningar växer sig större. Det kan också innebära stora samhällsekonomiska konsekvenser över tid.

I vår undersökning uppger många att de skulle ta hjälp av sitt sociala nätverk i flera utmanande situationer. Att ha människor i sin omgivning att hämta stöd ifrån är positivt, men det kan inte alltid ersätta insatser från socialtjänsten. De flesta utmaningar en förälder möter kräver inte stöd från socialtjänsten, men det finns situationer när socialtjänstens kompetens och verktyg är nödvändiga. Till skillnad från organisationer från civilsamhället har socialtjänsten även en särskild roll att vara opartisk och neutral. En ovilja att vända sig till socialtjänsten kan därför innebära att människor går miste om stöd som de skulle behöva. De personer som dessutom har ett mindre socialt nätverk är sannolikt extra sårbara om de inte vill eller inte vågar söka stöd hos socialtjänsten (eller inte känner till möjligheten). Konsekvenserna av ett litet förtroende är därför troligtvis svårast och allvarligast för människor som lever i större utanförskap. De kan samtidigt vara svåra att nå med breda informationsinsatser.

De långsiktiga konsekvenserna om vissa grupper i befolkningen förlorar förtroendet för socialtjänsten, speciellt om misstron sprider sig till att omfatta även andra samhällsaktörer, kan bli en ökad risk för parallellsamhällen. En risk med att vända sig till sitt nätverk i stället för samhällsaktörer för stöd är också att utanförskap och segregation kan öka. För personer som är utsatta för till exempel hedersförtryck är det särskilt viktigt att inte vara utlämnade till enbart sitt eget nätverk för stöd och hjälp.

7.1.2 Socialtjänsten kan påverka befolkningens förtroende genom att höja kvaliteten och effektiviteten i verksamheten

Vi ser att det finns olika faktorer som påverkar människors förtroende för socialtjänsten. Det handlar om faktorer kopplade till individen, samhället, informationskanaler och socialtjänsten. Vissa av dem kan socialtjänsten inte påverka, som

till exempel det allmänna samhällsförtroendet. Däremot visar vår undersökning att flera faktorer som har betydelse för förtroendet, till exempel bemötande och tydlighet, är kopplade till socialtjänstens funktionssätt, och är således sådant som socialtjänsten har möjlighet att påverka. Samtidigt är det svårt för människor att skapa sig en bild av hur väl socialtjänsten fungerar, eftersom det saknas en systematisk uppföljning av socialtjänstens kvalitet och resultat. Det bekräftas också av våra enkätresultat, där de flesta svarar att de har för lite kunskap för att bedöma hur socialtjänsten fungerar. I avsaknad av samlad information om socialtjänstens kvalitet från till exempel nationella uppföljningar finns en risk att anekdotisk information sprids, vilket inte ger en rättvisande eller heltäckande bild av verksamheten.

Vår utgångspunkt är att socialtjänsten bör fortsätta med det systematiska kvalitetsarbete som kommunerna redan är ålagda att arbeta med för att kontinuerligt höja effektiviteten och kvaliteten i verksamheten. Om socialtjänstens transparens stärks genom nationell uppföljning av resultat och brukarupplevelser skapas bättre förutsättningar för ett informerat förtroende. På sikt kommer befolkningens förtroende sannolikt att påverkas utifrån de resultat och den kvalitet som socialtjänsten uppvisar.

Vi ser också att människors erfarenheter av socialtjänsten påverkar deras förtroende, och att människor framför allt tycks dela och sprida negativa erfarenheter. Om fler var nöjda och valde att dela sina positiva erfarenheter skulle det också kunna påverka förtroendet. För att det ska ske krävs sannolikt både ett gott bemötande och en positiv upplevelse av socialtjänsten. Det förutsätter att socialtjänstens stöd motsvarar människors behov. Det förutsätter också att stigmat med att kontakta socialtjänsten minskar, vilket är svårt för socialtjänsten att påverka. Breda förebyggande insatser och stöd som ges utan föregående individuell behovsprövning blir möjligt med den nya socialtjänstlagen, och kan sänka trösklarna att kontakta socialtjänsten (Socialdepartementet 2024).

Befolkningens uppfattning om hur socialtjänsten fungerar påverkar förtroendet

Det är svårt att fastställa orsakssambanden mellan socialtjänstens funktionssätt och människors förtroende, men vi ser i vår enkätundersökning att det finns ett samband mellan förtroendet för socialtjänsten och hur människor uppfattar socialtjänstens kompetens samt öppenheten och begripligheten i de beslut de fattar. Det är faktorer som socialtjänsten kan påverka. I våra intervjuer framkom också att tillgängligheten och bemötandet från socialtjänsten, och uppfattningen om vilka resurser de har till sitt förfogande, påverkar förtroendet, även om vi inte har kunnat belägga hur det påverkar befolkningens förtroende i stort.

Utifrån våra resultat uppfattar vi att befolkningen har en positiv syn på socialtjänstens intentioner. Dels ser vi att en majoritet anser att socialtjänsten vill väl,

dels att en stor andel anser att socialtjänsten ska kunna bestämma vilket stöd som ska ges till ett barn även om det går emot föräldrarnas vilja. De allra flesta skulle också vända sig till socialtjänsten om de misstänker att ett barn far illa.

Däremot ser vi att det finns ett lägre förtroende för hur socialtjänsten styrs, resurssätts och kompetensförsörjs. Det är också en liten andel som tror att socialtjänsten ger det stöd och de insatser som barn, unga och vårdnadshavare behöver. Detta trots att vår enkät visar att en majoritet av de som haft kontakt med socialtjänsten uppger att de har fått det stöd de behöver.

Utmaningar att nå ut med nyanserad information om socialtjänsten

Vi bedömer att det är utmanande att nå ut med information om socialtjänstens uppdrag och hur verksamheten fungerar till befolkningen som helhet. En viktig förutsättning för att människor ska kunna få en rättvisande bild av hur socialtjänsten fungerar är att det finns en nationell uppföljning av socialtjänstens resultat och kvalitet. Människor baserar sina uppfattningar om socialtjänsten på både egna erfarenheter och sådant man tror sig veta. Personer utan egen erfarenhet får information om socialtjänsten främst från traditionell media (tv, radio och tidningar) och personer i sin närhet. Andrahandsinformation från traditionell media och sociala medier kretsar ofta kring missförhållanden som uppdragats, och ger inte en rättvisande eller fullständig bild av verksamheten.

Vi ser också att personer som får information om socialtjänsten från personer i sin omgivning har ett lägre förtroende för socialtjänsten, även om det statistiska sambandet försvinner när vi kontrollerar för andra faktorer. Det kan tyda på att det framför allt är negativa erfarenheter av socialtjänsten som sprids mellan människor. I vår enkätundersökning berättade betydligt fler av de med negativa erfarenheter om sina upplevelser än de med positiva upplevelser. I och med sociala medier kan erfarenheter som delas både spridas till fler och i en betydligt snabbare takt än tidigare. Sådana erfarenheter kan också användas av tredje part för andra syften, vilket förekom under LVU-kampanjen.

I samband med LVU-kampanjen initierade regeringen ett arbete för att bemöta de felaktigheter som sprids och nå ut med information om socialtjänsten. Socialstyrelsen fick i juli 2022 i uppdrag att motverka ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten (S2022/03244 [delvis]). Myndigheten har inom ramen för uppdraget bland annat haft omfattande dialog med kommuner, aktörer från civilsamhället och trossamfund, genomfört flera informationskampanjer och tagit fram ett informationsmaterial där flera delar kan användas också på lokal nivå (kommunikation med Socialstyrelsen).

Vår bedömning är att det finns ett stort behov av information om socialtjänstens uppdrag, arbetssätt, kvalitet och resultat, men inte bara kopplat till desinformation och LVU-kampanjens målgrupper. Informationen behöver nå ut bredare till befolkningen som helhet, för att öka kunskapen om socialtjänsten.

Informationsinsatser behöver kombineras med annat arbete

Informationsinsatser behöver samtidigt kompletteras med andra förtroende- och relationsskapande insatser, där socialtjänsten möter medborgarna. Det finns flera exempel på sådana arbetssätt, till exempel familjecentraler och utökade hembesöksprogram. Kommunerna som vi har intervjuat är hoppfulla om att de i och med den nya socialtjänstlagen ska kunna utveckla det förebyggande arbetet och erbjuda fler insatser utan individuell behovsprövning, vilket de bedömer kan bidra till ett ökat förtroende. Att vara mer synlig och tillgänglig kan verka relationsskapande och på sikt minska stigmat som förknippas med socialtjänsten. Samtidigt har vi i våra intervjuer sett att det i dag inte alltid är tydligt för mottagarna att det är socialtjänsten som står bakom öppna lågtröskelverksamheter och uppsökande arbete. Det tycks ibland vara en medveten strategi för att inte avskräcka personer man kommer i kontakt med. Men utan tydlig avsändare finns en risk att förtroendet som skapas i det förebyggande arbetet inte påverkar förtroendet för socialtjänsten som helhet.

Flera kommuner samarbetar med aktörer från civilsamhället, bland annat i form av kulturtolkare som arbetar utåtriktat och förtroendeskapande mot vissa målgrupper. De kan vara viktiga samarbetsparter som kan bidra med information och fungera som en brygga mellan medborgare och socialtjänsten, men det kan också finnas risker som socialtjänsten behöver hantera. Det handlar bland annat om att arbetet med att skapa relationer och bygga förtroende i hög grad blir personbundet, att felaktig information kan förmedlas till målgrupper samt att intresseorganisationer och ideella föreningar inte har en lagstadgad skyldighet att följa samma lagar och principer som kommunal och statlig verksamhet (Ranstorp & Ahlerup 2023, kommunikation med Socialstyrelsen om deras uppdrag att motverka ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten).

Att använda externa aktörer som mellanhand bör heller inte användas som en kortsiktig lösning eller i stället för att bygga upp nödvändig kompetens inom socialtjänstens egen organisation. Socialtjänsten behöver arbeta internt med att stärka sin kulturella kompetens och sina relationer med potentiella målgrupper. Att förlita sig på mellanhänder kan innebära en risk att det faktiska avståndet mellan den offentliga förvaltningen och målgruppen inte minskar (Ranstorp & Ahlerup 2023).

7.2 Rekommendationer

Socialtjänsten behöver vara tillgänglig och arbeta relationsskapande, hålla hög kvalitet i arbetet och nå ut med information om sitt uppdrag, arbetssätt och resultat för att bygga ett stort, informerat, jämlikt och neutralt förtroende. Samtidigt står socialtjänsten inför stora förändringar de kommande åren i och med en ny socialtjänstlag som träder i kraft i juli 2025. Intentionen är att den nya lagen

ska möjliggöra en mer förebyggande, jämställd och tillgänglig socialtjänst, där verksamheten bedrivs i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet. En sådan förflyttning av socialtjänsten har potential att öka förtroendet.

Samtidigt tas flera initiativ på socialtjänstens område som påverkar förutsättningarna för verksamheten, inte minst som en del i det brottsförebyggande och brottsbekämpande arbetet kopplat till gängkriminaliteten. Farhågor finns om att inslag av mer kontroll och repression i socialtjänsten kan inverka negativt på människors förtroende och vilja att vända sig dit. Vi ser att sådana förändringar kan påverka förtroendet i olika riktningar.

Förtroende för socialtjänsten har betydelse för människors benägenhet att vända sig dit, och ett litet förtroende för socialtjänsten kan få allvarliga konsekvenser för både individer och samhälle. Vi menar att ett informerat, stort, jämlikt och neutralt förtroende för socialtjänsten är eftersträvansvärt. Värdet av förtroendet avgörs av om det baseras på rättvisande information om verksamheten. Det behöver finnas information om socialtjänstens kvalitet och resultat, och den behöver vara tillgänglig för att medborgare ska kunna bilda sig en uppfattning om hur socialtjänsten fungerar. Därutöver behövs ett kontinuerligt arbete lokalt för att höja kvaliteten i socialtjänstens verksamheter (bland annat baserat på vad som framkommer i uppföljningen). Även från nationell nivå är det viktigt att ta hänsyn till hur förtroendet påverkas vid styrningen av socialtjänsten, eftersom det kan påverka möjligheterna för socialtjänsten att utföra sitt uppdrag. Det är också angeläget att följa utvecklingen framåt och fortsätta att analysera befolkningens förtroende för socialtjänsten, inte minst i ljuset av den stora förändring som socialtjänsten står inför med den nya socialtjänstlagen.

► **Regeringen bör ge en lämplig myndighet i uppdrag att regelbundet genomföra nationell uppföljning av brukares erfarenheter av socialtjänsten**

Socialtjänsten bör sträva mot ett informerat och kunskapsbaserat förtroende hos befolkningen. En förutsättning för att uppnå det är att det finns information om hur socialtjänsten fungerar. I dag är det svårt för medborgare att få en bild av socialtjänstens verksamhet, eftersom det saknas nationell uppföljning av socialtjänstens resultat och kvalitet. Förslaget om ett nytt socialtjänstdataregister är därför ett viktigt och angeläget steg i rätt riktning. Vi ser dock att uppgifterna i registret behöver kompletteras med brukarrapporterade erfarenhetsbaserade uppgifter, för att ge en rättvisande och heltäckande bild av hur människor faktiskt upplever kontakten med, och insatserna från, socialtjänsten.

Vi rekommenderar regeringen att ge i uppdrag till en lämplig myndighet att regelbundet följa upp brukares erfarenheter av socialtjänsten på nationell nivå. Möjligheterna att även hämta in barns perspektiv och erfarenheter bör också undersökas.

► **Regeringen och kommunerna bör arbeta långsiktigt med kunskapshöjande insatser om socialtjänsten**

Vi har visat att kunskapen om socialtjänsten och hur den fungerar är låg i befolkningen. En stor okunskap underlättar för desinformation att få fäste, vilket LVU-kampanjen är ett tydligt exempel på. Vi ser dock att okunskapen är en utmaning även utanför de målgrupper som varit i fokus för LVU-kampanjen. Bristen på kunskap om socialtjänstens verksamhet hos befolkningen försvårar socialtjänstens möjligheter att bygga ett informerat förtroende hos befolkningen. Våra resultat visar också att personer som anser att de har tillräcklig kunskap om socialtjänsten för att bedöma hur den fungerar har ett större förtroende för socialtjänsten. Det talar för vikten av att arbeta med kunskapshöjande insatser till hela befolkningen, och vi ser behov av åtgärder på både nationell och lokal nivå. Vi anser också att det är särskilt angeläget med tanke på det kommande införandet av en ny socialtjänstlag 2025.

Socialstyrelsen har sedan 2022 haft i uppdrag att motverka ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten (S 2022/03244 [delvis]). I uppdraget har ingått att aktivt verka för att sprida information om socialtjänsten. Det är angeläget att utvärdera hur Socialstyrelsens insatser har fungerat, och hur de kan kompletteras och stärkas.

Vi rekommenderar regeringen att långsiktigt arbeta för en ökad kunskap om socialtjänsten i befolkningen, genom kompletterande eller utökade uppdrag till en lämplig myndighet att arbeta med kunskapshöjande insatser om socialtjänsten. Grunden bör vara en analys av hur behovet av information bäst tillgodoses i olika målgrupper.

En målgrupp som särskilt bör beaktas är barn och unga, och deras behov av information. Erfarenheter från andra lokala kunskapshöjande insatser bör också tas tillvara, till exempel *Soc för unga* som använt skolan som arena för att stärka barns och ungas kunskap om socialtjänsten (Spånberger Weitz 2022). Förutom privatpersoner är det angeläget att se till så att även andra viktiga aktörer har tillräcklig kunskap om socialtjänsten, till exempel personal inom skola, tandvård samt hälso- och sjukvård. Utöver sin anmälningsskyldighet är dessa personer även bärare av information och attityder gentemot socialtjänsten i sin kontakt med allmänheten.

Vi rekommenderar kommunerna att arbeta med riktade, relationsskapande satsningar till specifika grupper, till exempel personer som har mindre resurser, ett svagare socialt nätverk, lever i utanförskap eller har särskilt låg kunskap om socialtjänsten. Det är angeläget att det material som Socialstyrelsen har tagit fram sprids och används lokalt. Uppdraget till den lämpliga myndigheten bör också omfatta att utreda om det stöd som kommunerna får, till exempel i form av riktade statsbidrag för samverkan med barnhälsovården, är tillräckligt för att på lokal nivå sprida kunskap om hur socialtjänsten fungerar och vilken hjälp som finns att få.

► **Regeringen och kommunerna bör beakta de faktorer som kan påverka befolkningens förtroende vid styrningen av socialtjänsten**

Eftersom förtroende är en central förutsättning för att socialtjänsten ska kunna utföra sitt uppdrag anser vi att beslutsfattare, på både nationell och lokal nivå, behöver beakta faktorer som kan påverka befolkningens förtroende för socialtjänsten i styrningen av verksamheten.

Vår undersökning visar att vissa delar av befolkningen känner oro och rädsla för kontakt med socialtjänsten, och därför undviker att söka sig dit. Många gånger handlar det om vilka konsekvenser som kontakten med socialtjänsten kan leda till – ytterst en rädsla för att ens barn blir omhändertaget. Vi ser att sådan oro och rädsla i vissa fall också leder till att människor inte söker hälso- och sjukvård trots behov, undviker förskolan eller till och med lämnar landet. Oron och rädslan beror till del på okunskap om socialtjänstens uppdrag, mandat och arbetssätt, och kan sannolikt delvis stävjas genom ökad information och relationsskapande åtgärder.

Men för att socialtjänsten ska kunna utföra sitt uppdrag och nå de mest utsatta grupperna i samhället menar vi att människors oro och rädsla behöver beaktas i utvecklingen av socialtjänsten. Till exempel ser vi en risk med förändringar av sekretesslagstiftningen, där myndigheter får ökade möjligheter till informationsdelning, och åtgärder för att skärpa föräldraansvaret som innefattar sociala eller ekonomiska konsekvenser. Risken är att detta underbygger oron och rädslan för socialtjänsten och därmed försvårar socialtjänstens förebyggande arbete. Utvecklingen mot en mer förebyggande och tillgänglig socialtjänst, i kombination med initiativ som går i mer kontrollerande och repressiv riktning, förstärker också den utmaning socialtjänsten har i mötet med människor att balansera det främjande och stödjande arbetet med befogenheter till mer ingripande åtgärder. Dubbelheten i uppdraget innebär redan i dag en utmaning för det förtroendeskapande arbetet.

Vi rekommenderar regeringen att beakta faktorer som kan påverka befolkningens förtroende i initiativ som rör socialtjänstens uppdrag och arbetssätt, och se förtroendet som en viktig komponent i styrningen av socialtjänsten. Påverkan på förtroendet finns med som en aspekt att belysa i utredningsdirektivet till utredningen om öppna insatser utan samtycke till vårdnadshavare och fler tidiga insatser till barn och unga (Bilaga till regeringskanslibeslut 2023-07-20 § 373). Vi menar att det är ett perspektiv som behöver finnas med genomgående i den omställning av socialtjänsten som pågår. Det är bland annat angeläget att analysera påverkan på förtroendet vid en framtida utvärdering av den nya socialtjänstlagen.

Våra resultat visar också att uppfattningar om socialtjänstens funktionssätt, och inte minst egna erfarenheter av socialtjänsten, påverkar människors förtroende. Vi vet från andra undersökningar att det finns brister i socialtjänstens

arbete (IVO 2023, IVO 2024, Vård- och omsorgsanalys 2023), och vi ser i vår undersökning att förtroendet för hur socialtjänsten styrs, resurssätts och kompetensförsörjs är förhållandevis lågt. Vi rekommenderar att beslutsfattare på lokal nivå arbetar för ökad kvalitet i verksamheten. En socialtjänst som utför sitt uppdrag med hög kvalitet har potential att också få ett stort förtroende, och framför allt – möjlighet att ge barn, unga och vårdnadshavare rätt stöd i rätt tid.

► **Regeringen bör ge en lämplig aktör i uppdrag att följa befolkningens förtroende för socialtjänsten**

Vi anser att det finns ett stort värde i att fortsätta följa hur förtroendet för socialtjänsten utvecklas över tid. Vi menar att det är särskilt angeläget att följa förtroendet för socialtjänsten med tanke på den desinformation och ryktesspridning som riktats mot socialtjänsten, vilket riskerar att förstärka oron och rädslan för kontakt med socialtjänsten samt urholka förtroendet hos vissa grupper i samhället.

Vi föreslår att regeringen ger en lämplig aktör i uppdrag att ansvara för en återkommande undersökning av befolkningens förtroende för socialtjänsten. I uppdraget bör ingå att mäta förtroendet i befolkningen som helhet, men också undersöka hur förtroendet ser ut i grupper som generellt är svårare att nå med traditionella undersökningsmetoder såsom enkätundersökningar. Det kan handla om grupper som lever i olika former av utsatthet, och som därför har särskilda behov av socialtjänstens insatser. Vi ser också behov av att fördjupa kunskapen om förtroendet för socialtjänsten hos personer som inte behärskar svenska språket.

Referenser

- Blennberger, E. (2009). Att tolka tillit – begrepp och grundfrågor i Trädgårdh, L. (red.) *Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken och andra mysterier*. Stockholm, SNS Förlag 19–58.
- Blomberg, H. (2017) “*We’re not magicians!*” on the use of rhetorical resources in Swedish news media narratives portraying the social services and social workers. *Qualitative social work*, 229–246.
- Diskrimineringsombudsmannen (2021). *Skillnader som kan utgöra risk för diskriminering? En kvalitativ studie om faktorer som påverkar socialsekreterares bedömningar och beslut inom den sociala barn- och ungdomsvården*. Stockholm: Diskrimineringsombudsmannen.
- Engström, M. & Lucas, S. (2022). *BarnSäkert – slutrapport från forskningsstudien och blickar framåt*. Stockholm: Stiftelsen Allmänna Barnhuset.
- Falk (2022). *Svenska förtroendetrender 1986–2022*. SOM-institutet, Göteborgs universitet.
- Försäkringskassan (2015). *Förtroendet för Försäkringskassan ökar*. Korta analyser 2015:2. Stockholm: Försäkringskassan.
- Heimer, M. & Pettersson, C. Region Örebro län (2023). *Barnets resa i socialtjänsten – Det svenska familjeorienterade systemet och barnet som rättighetsbärare*. Rapport 2023:01.
- Hjern, A., Arat, A., Vinnerljung, B. (2014). *Att växa upp med föräldrar som har missbruksproblem eller psykisk sjukdom – hur ser livet ut i ung vuxen ålder?* Rapport 4 från projektet ”Barn som anhöriga” från CHESS, Stockholms universitet/Karolinska institutet i samarbete med Institutionen för socialt arbete vid Stockholms universitet. Nka, Barn som anhöriga 2014:4.
- Holmberg, S. och Weibull, L. (2013). *Det viktiga institutionsförtroendet* i Weibull, L. och Oscarsson, H. (red.) *Vägskäl*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.
- Holmberg, S. (2020). *Partipolitisk splittring i bedömningen av kvalitén på offentlig verksamhet* i Ulrika Andersson, Anders Carlander & Patrick Öhberg (red.) *Regntunga skyar*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.
- Holmberg, S. & Rothstein, B. (2022). *Den svenska tilliten fortsatt hög – men sjunker i utsatta grupper* i Ulrika Andersson, Henrik Oscarsson, Björn Rönnerstrand & Nora Theorin (red.) *Du sköra nya värld*. Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

- IVO – Inspektionen för vård och omsorg (2023). *Tillsyn av socialtjänstens handläggning av ärenden som rör barn och unga*. Redovisning av regeringsuppdrag S2020/08835.
- IVO – Inspektionen för vård och omsorg (2024). *Tillsyn av socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete mot mäns våld mot kvinnor, våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck*. Slutredovisning av regeringsuppdrag A2021/01714.
- Jernbro, C., Thulin, J., Landberg, Å. (2023). *Våld mot barn 2022. En nationell kartläggning*. Stockholm: Stiftelsen Allmänna Barnhuset.
- Justitiedepartementet (2023). *Förbättrade möjligheter till informationsutbyte mellan myndigheter*. (Dir. 2023:146) Stockholm: Regeringskansliet.
- Justitiedepartementet (2024). *Barriärer mot brott – en socialpreventiv strategi mot kriminella nätverk och annan brottslighet*. Regeringens skrivelse 2023/24:68.
- Mangrio, E., Norberg, J. R. (2023). *Växa tryggt. Slutrapport från Malmö universitets forskargrupp*. Malmö: Region Skåne.
- Marttila, A., Lindberg, L., Burström, K., Kulane, A., Burström, B. (2017). *Utökat hembesöksprogram för förstagångsföräldrar – samverkan mellan Rinkeby BVC och föräldrarådgivare inom Rinkeby-Kista socialtjänst*. Slutrapport utvärdering 2017. Stockholm: Karolinska institutet.
- Maskrosbarn (2016). *Jag är bara en påse med pengar – En rapport av Maskrosbarn om ungdomars upplevelser av insatser från socialtjänsten*. Solna: Maskrosbarn.
- Maskrosbarn (2024). <https://maskrosbarn.org/om-oss/>. [Hämtad 2024-09-02].
- Persdotter, B. & Andersson, M. (2020). *SAVE – Support and protection Against Violence, on Equal terms for all children – Ett forsknings- och utvecklingsprojekt om barnvårdsutredningar vid anmälan om misstänkt våldsutsatthet*. FOU Välfärd Värmland.
- Polismyndigheten (2023). *Lägesbild över utsatta områden*. Regeringsuppdrag 2023. PMY Rapport.
- Ranstorp, M. & Ahlerup, L. (2023). *LVU-kampanjen. Desinformation, konspirationsteorier, och kopplingarna mellan det inhemska och det internationella i relation till informationspåverkan från icke-statliga aktörer*. Forsvarshögskolan.
- Rothstein, B. (2003). *Sociala fällor och tillitens problem*. Stockholm, SNS Förlag.
- Skatteverket (2024). *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt. En rapport från Skatteverkets analysenhet*. Rapport 2024:2. Solna: Skatteverket.
- Socialdepartementet (2022). *Uppdrag att motverka ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten. (S2022/03244)*. Stockholm: Regeringskansliet.
- Socialdepartementet (2023a). *Tilläggsuppdrag till Utredningen om öppna insatser utan samtycke till vårdnadshavare och fler tidiga insatser till barn och unga (S 2022 D)*. Bilaga till regeringskanslibeslut 2023-07-20 § 373 (S2023/02315).

- Socialdepartementet (2023b). *Uppdrag att stödja och stimulera barnhälsovårdens förebyggande arbete med hembesöksprogram. (S2023/01608)* Stockholm: Regeringskansliet.
- Socialdepartementet (2024). *En förebyggande socialtjänstlag – för ökade rättigheter, skyldigheter och möjligheter*. <https://www.regeringen.se/presmeddelanden/2024/07/en-forebyggande-socialtjanstlag--for-okade-rattigheter-skyldigheter-och-mojligheter/> [Hämtad 2024-09-02].
- Socialstyrelsen (2013). *Samverka för barns bästa – en vägledning om barns behov av insatser från flera aktörer*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2020). *Individ- och familjeomsorg. Lägesrapport 2020*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2022a). *Anmälningar om barn som far illa eller misstänks fara illa 2021. Uppföljning och analys av utvecklingen*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2022b). *Individ- och familjeomsorg. Lägesrapport 2022*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2024a). <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/funktionshinder/vald-mot-barn-med-funktionsnedsattning/socialtjanstens-ansvar/> [hämtad 2024-09-05].
- Socialstyrelsen (2024b). <https://www.socialstyrelsen.se/om-socialtjansten/socialtjansten-hjalper-barn-och-familjer/> [hämtad 2024-09-05].
- Socialstyrelsen (2024c). <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/handlaggning-och-dokumentation-med-barnet-i-centrum/placeringar-planera-genomfora-folja-upp/> [hämtad 2024-09-05].
- Socialstyrelsen (2024d). *Individ- och familjeomsorg. Lägesrapport 2024*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen & Skolverket (2023). *Satsa tidigt, tänk långsiktigt! Stöd för sociala investeringar i arbetet med barn och unga*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOM-institutet (2024). *Svenska trender 1986–2023*. SOM-institutet, Göteborgs universitet.
- SOU 2020:47. *Hållbar socialtjänst. En ny socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.
- SOU 2023:69. *Ökat informationsflöde till brottsbekämpningen. En ny huvudregel*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SOU 2024:60. *Stärkt stöd till anhöriga. Ett mer ändamålsenligt stöd till barn och vuxna som är anhöriga*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Spånberger Weitz (2022). *En känd och tillgänglig socialtjänst för barn och unga? Följeforskning av en undervisningsinsats för att stärka barn och ungas kunskap om socialtjänsten. Slutrapport*. FoU Nordväst, Stockholms län. Rapport 2022:4.
- Stockholms stad (2022). *Rätt stöd i rätt tid – en genomlysning av socialtjänstdata för barn och unga i Stockholms stad*. Socialförvaltningen, Stockholms stad.

- Straten, G. F. M. m.fl. (2002). *Public Trust in Dutch health care*. *Social Science & Medicine* 55: 227–234.
- SVT Nyheter (2022-12-12). *Myndigheten: ”Största påverkanskampanjen Sverige träffats av”*. <https://www.svt.se/nyheter/utrikes/myndigheten-om-desinformationsaret-2022-storsta-paverkanskampanj-som-sverige-har-traffats-av-nagonsin> [hämtad 2024-09-03].
- Tillväxtanalys (2014). *Bättre statistik för bättre regional- och landsbygdspolitik*. Rapport 2014:04.
- Unicef (2022). *Hör barnens röst. 120 barn mellan 5 och 17 år rapporterar till FN:s Barnrättskommitté*.
- Uppsala kommun (2024). <https://www.uppsala.se/stod-och-omsorg/stod-till-barn-ungdom-och-familj/barn-och-unga/samhallsvagledare-och-kulturtolkar/> [hämtad 2024-08-27].
- Vision (2023). *Ryktet går. En kortrapport om desinformation om socialtjänsten och dess konsekvenser*. Fackförbundet Vision.
- Vård- och omsorgsanalys – Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2018a). *Förnuft och känsla. Befolkningens förtroende för hälso- och sjukvården*. Rapport 2018:4. Stockholm: Myndigheten för vård- och omsorgsanalys.
- Vård- och omsorgsanalys – Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2018b). *Lika läge för alla? Om omotiverade skillnader inom den sociala barn- och ungdomsvården*. Rapport 2018:10. Stockholm: Myndigheten för vård- och omsorgsanalys.
- Vård- och omsorgsanalys – Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2023). *Bära eller brista. Erfarenheter av socialtjänstens stöd vid hedersrelaterat våld och förtryck*. Rapport 2023:8. Stockholm: Myndigheten för vård- och omsorgsanalys.
- Åman, L. (2008). *Ett dubbelt uppdrag. En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser av rollkonflikter*. Göteborgs universitet.

Metodbilaga

Publicerad på www.vardanalys.se

Väl förtrogen?

Befolkningens förtroende för socialtjänstens
arbete med barn, unga och familjer

Myndigheten för vård- och omsorgsanalys uppgift är att ur ett patient-, brukar- och medborgarperspektiv följa upp och analysera hälso- och sjukvården, tandvården och omsorgen. Vi har patienternas och brukarnas behov som utgångspunkt i våra analyser. Myndigheten ska också verka för att samhällets resurser används på bästa sätt för att skapa en så god hälsa och patient- och brukarupplevd kvalitet som möjligt. Syftet är att bistå vården och omsorgen i att förbättra kvaliteten och effektiviteten – förbättringar som ytterst ska komma patienter, brukare och medborgare till del.