

Dnr 3.1.1-51/2017

December 2017

Rapport över arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott 2008-2016

Socialförvaltningen

Avdelningen för
stadsövergripande
sociala frågor

Innehåll

Inledning	3
Utgångspunkter	4
Sammanfattning av arbetet med FUT under åren 2008-2016	6
2008	7
2009	7
2010	8
2011	9
2012	9
2013	10
2014	11
2015	12
2016	13
Statistik 2008-2016	14
Antal biståndsmottagare och hushåll	14
Inkommande och inledda utredningar	15
Beslut om återkrav och polisanmälan	16
Ekonomisk omfattning	17
<i>Sammanfattning och analys av statistiken</i>	<i>18</i>
Analys över de olika skälen till felaktigheter	19
Statistik över orsaker	19
Oredovisade inkomster	20
De största återkraven	21
Beskrivning av de viktigaste resultaten för verksamheterna	22
Metoder för att förebygga felaktiga utbetalningar	22
<i>Introduktion till nyanställda</i>	<i>23</i>
<i>Information och återkoppling av erfarenheter i FUT-arbetet</i>	<i>23</i>
<i>Handledning och stöttning vid handläggning</i>	<i>24</i>
<i>Internkontroller</i>	<i>24</i>
<i>Metodutveckling och utveckling av handläggningsstöd</i>	<i>25</i>
<i>Större genomgångar av vikt för hela arbetsgrupperna</i>	<i>26</i>
<i>Årshjul</i>	<i>26</i>
<i>Information till sökande</i>	<i>26</i>
<i>Riskanalys</i>	<i>27</i>
<i>Övrigt</i>	<i>27</i>
Effekter av FUT-arbetet	27
Sammanfattande reflektioner	28

Inledning

Ekonomiskt bistånd är det yttersta skyddsnätet inom välfärdssystemet. För att skapa förtroende och legitimitet för systemet är det viktigt att det används på rätt sätt. Utgångspunkt i handläggningen av ekonomiskt bistånd är rätt utbetalning till rätt person och att så långt det är möjligt förebygga felaktiga utbetalningar. Detta innefattar även att säkerställa att enskilda faktiskt också får det bistånd som de har rätt till.

Regeringen beslutade att 2005 tillsätta en delegation med syftet att minska felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Delegationen antog namnet Delegationen mot felaktiga utbetalningar (FUT-delegationen). De felaktiga utbetalningarna delades in i oavsiktliga fel från sökande, avsiktliga fel från sökande och oavsiktliga fel från myndigheten. FUT-delegationen presenterade 2008 flera förslag på åtgärder¹. År 2007 kom också bidragsbrottslagen (2007:612) i vilken anges att kommunerna är skyldiga att anmäla misstänkta bidragsbrott till polis.

Stockholms stad har sedan 2008 haft ett aktivt arbete för att utreda och förebygga felaktiga utbetalningar och bidragsbrott vid handläggningen av ekonomiskt bistånd. Arbetet har sedan dess redovisats i årliga rapporter². Socialnämndens arbete omfattar utbildning, myndighetssamverkan och konsultativt stöd till samtliga stadsdelsnämnder. Utredningsarbetet vid upptäckt av felaktiga utbetalningar och att aktivt förebygga felaktiga utbetalningar ansvarar stadsdelsnämnderna för. Varje stadsdelsnämnd ska en funktion och rutiner för utredning av felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Det rekommenderas att tjänsten som FUT-utredare inte kombineras med arbete som socialsekreterare då dessa arbetsuppgifter ofta tar över.

I denna rapport redogörs för hur socialnämndens arbete med att samordna och utveckla arbetet för att förebygga och åtgärda felaktiga utbetalningar har sett ut sedan starten 2008. I rapporten redovisas stadsövergripande statistik med jämförelse mellan åren 2008-2016, en analys av orsakerna till felaktiga utbetalningar och en beskrivning av de viktigaste resultaten för verksamheterna.

¹ SOU 2008:74

² Dnr 3.1-008/2009 (år 2008), Dnr 3.1-0070/2010 (år 2009), Dnr 3.1-0098/2011 (år 2010 och 2011), Dnr 3.1-701/2012 (år 2012), Dnr 3.1-860/2013 (år 2013), 3.1-570/2014 (år 2014) och Dnr 3.1.2-70/2016 (2015).

Stadsdelsnämnderna och socialnämndens enhet för hemlösa benämns i denna rapport fortsättningsvis som förvaltningarna.

Utgångspunkter

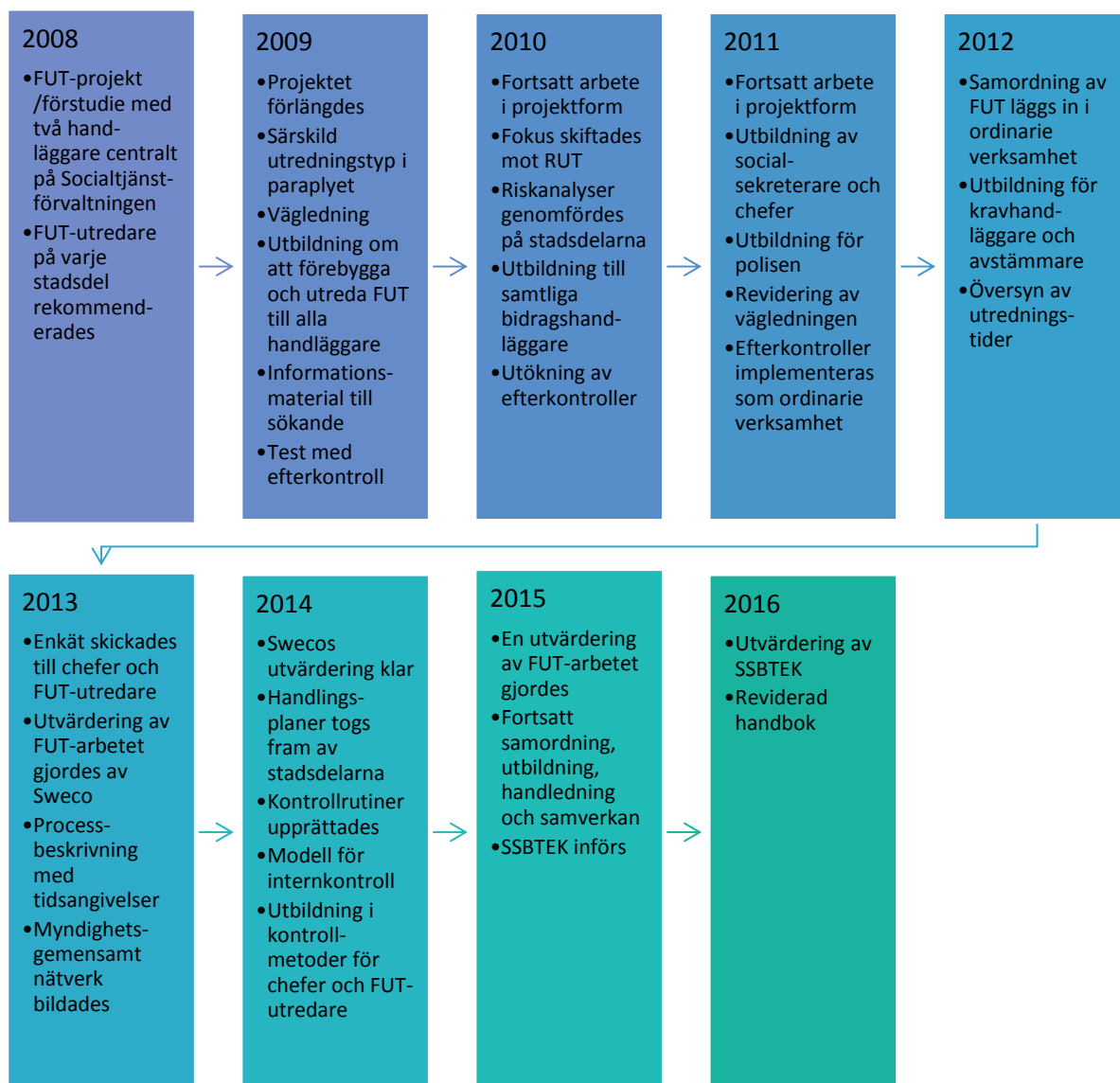
En av de viktigaste uppgifterna för handläggare inom ekonomiskt bistånd, förutom att hjälpa människor till egen försörjning, är att säkerställa att rätt person får rätt bistånd. Genom bl.a. information till sökande, att verifiera uppgifterna i ansökan och att förhindra interna felaktigheter ska förvaltningarna hjälpa personer att göra rätt. Att utreda rätten till bistånd gör socialsekreterare på stadens enheter för ekonomiskt bistånd och ansökan sker månadsvis. Från första utredningen till fortsatta ansökningar krävs en grundlig utredning för att minska risken för felaktiga utbetalningar. I staden finns upprättade rutiner för vilka kontroller som genomförs varje månad och de kontroller som sker regelbundet under året men inte månadsvis.

Om det i ett ärende upptäcks att det finns en misstanke om att en eller flera månaders bistånd har beviljats på felaktiga grunder lämnas misstanken till FUT-utredare för vidare utredning. En utredning om misstanke om felaktig utbetalning inleds enligt 11 kap 1 § socialtjänstlagen. Utredningen syftar till att klargöra om det skett en felaktig utbetalning eller inte. Utifrån utredningen bedöms om det finns grund för beslut om återkrav och/eller polisanmälan. Socialtjänsten återkräver felaktiga utbetalningar enligt 9 kap 1 § socialtjänstlagen och är skyldiga att polisanmäla misstanke om bidragsbrott enligt 6 § bidragsbrottslagen. Om det felaktigt utbetalda biståndet inte återbetalas frivilligt måste förvaltningen kontakta klienten och utreda betalningsförmåga. Om betalningsförmåga finns görs en ersättningstalan enligt 9 kap 3 § socialtjänstlagen till Förvaltningsrätten. Om betalningsförmåga saknas sker återbetalning endast frivilligt.

Sammanfattning av arbetet med FUT under åren 2008-2016

FUT-arbetet i staden inleddes 2008 med FUT-projektet. Nedan beskrivs en sammanfattning av Socialförvaltningens arbete med FUT under åren 2008-2016. Informationen är hämtad från de årliga FUT-rapporterna.

Sammanfattning av Socialförvaltningens arbete med FUT 2008-2016



2008

Socialtjänstnämnden fick i budgeten för 2008 uppdrag av kommunfullmäktige att utreda omfattningen av felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd i Stockholm samt att komma med förslag på åtgärder för att minska felaktigheter och bidragsbrott i framtiden. I syfte att utreda förutsättningarna för stadens fortsatta arbete mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott, samt hur detta arbete skulle organiseras, bedrevs under perioden juni till december 2008 en förstudie, FUT-projektet. Projektet bedrevs inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Resultatet av förstudien presenterades i en särskild rapport, Dnr 3.1–0008/2009.

Inom ramen för förstudieprojektet utarbetades stommen och verktygen för det nya ansvarsområde inom socialtjänsten som arbetet att stävja felaktiga utbetalningar utgör, såsom legala förutsättningar, utredningsmetoder och rutiner. En särskild utredningstyp för felaktiga utbetalningar i stadens verksamhetssystem (Paraplysystemet) utvecklades för dokumentation och statistikinsamling. Projektet anordnade utbildningar för chefer och ett urval handläggare och det utarbetades informationsmaterial till de sökande samt en vägledning som stöd för handläggarnas arbete. I vägledningen sammanställdes verk samma kontrollmetoder, arbetssätt och utredningsmetoder avseende både det reguljära arbetet med biståndansökningar och utredningar av felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

2009

Av förstudien som gjorts under 2008 framkom att det fanns ett fortsatt stort behov av verksamhetsstöd och utbildning vid stadens förvaltningar både när det gällde det förebyggande arbetet och när det gällde att upptäcka och utreda felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. FUT-projektet förlängdes därför ett år, under 2009, med det nya uppdraget och inriktningen att implementera framtagna metoder och arbetssätt i staden.

Verktygen för arbetet mot felaktiga utbetalningar blev klara vid årsskiftet 2008/2009. Då fick stadens förvaltningar tillgång till en särskild utredningstyp för dokumentation i Paraplysystemet, en strukturerad utredningsmetod inklusive mallar för dokumentation och beslut samt ett väglednings- och utbildningsmaterial för samtliga handläggare av ekonomiskt bistånd och introduktionersättning. Därutöver tillhandahölls ett informationsmaterial avsett för de biståndssökande för att förebygga oavsiktliga fel från de sökandes sida, vilket översatts till de åtta vanligaste språken.

Utifrån de erfarenheter som inhämtats från andra kommuner och myndigheter fick alla förvaltningar redan i maj 2008 uppmaningen att utse särskilda utredare av felaktiga utbetalningar, s.k. FUT-utredare, eftersom uppdraget kräver särskild kunskap och utbildning och bör hållas åtskilt från utredningar om rätten till bistånd.

Då ett av projektets mål var att höja stadens kompetensnivå och effektivitet i arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott bedömdes att en utbildningssatsning för implementering av arbetsätt och metoder på förvaltningarna var central för projektet. Under 2009 genomfördes därför en vidareutbildning av de befintliga FUT-utredarna och dels en breddutbildning för samtliga handläggare av ekonomiskt bistånd och introduktionsersättning.

En arbetsgrupp med några FUT-utredare tillsattes för att diskutera utvecklingen av FUT-arbetet och det förebyggande arbetet. Ytterligare en åtgärd i projektet under 2009 var att etablera en samverkan med polis, åklagare och andra myndigheter av betydelse för arbetet. För att inleda samverkan och dela erfarenheter initierade projektet en rad möten och utbildningar med berörda parter.

Under 2009 genomfördes även ett test av eftergranskning (efterkontroll) av avslutade ärenden i en stadsdel. Då eftergranskningen visade på flera fall av felaktiga utbetalningar utarbetades en anvisning och rutin för eftergranskning.

2010

Under 2010 fortsatte socialnämndens FUT-arbete i projektform. I budgeten för 2010 tilldelades Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden ett samordningsansvar för arbetet att motverka bidragsbrott i hela staden. I uppdraget angavs att nämnden även under 2010 skulle ansvara för utbildning, myndighetssamverkan och konsultativt stöd till samtliga förvaltningar.

Under 2010 ändrades fokus från FUT till ”rätt utbetalningar” (RUT). Exempelvis genomfördes utbildningar av samtliga bidragshandläggare i staden. Utbildningen hade fokus på handläggningsmetoder, dokumentation och sekretess. Arbetsgruppen som bildats under 2009 fortsatte att träffas.

För att höja kvaliteten i utredningar och dokumentation i samband med biståndsansökan och för att stödja förvaltningarna i att utveckla de interna rutinerna erbjöds stadsdelarna stöd i att genom-

föra riskanalyser på enheterna samt att genomföra systematiska eftergranskningar. Riskanalyser genomfördes på 9 förvaltningar och efterkontroller gjordes på 8 förvaltningar.

2011

Även under 2011 fortgick arbetet i projektform under benämning FUT/RUT-projektet med en projektledare inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Utbildningssatsningen från 2010 utökades 2011 även till socialsekreterare och chefer och över 200 medarbetare utbildades. Utbildning avsåg handläggningsmetoder och dokumentation inom ekonomiskt bistånd.

FUT-utredarna erbjöds såsom tidigare löpande verksamhetsstöd och vidareutbildning för att bedriva arbetet på förvaltningarna. Arbetet med eftergranskning av tidigare avslutade ärenden fortsatte och nämnden fortsatte även samverkan med polisens tre bedrägerirotlar; syd, city och norr. Under 2011 erbjöds samtliga rotlar inom polisen utbildning om arbetet med ekonomiskt bistånd.

Vägledningen för det förebyggande arbetet och handläggningen av felaktiga utbetalningar reviderades och spreds till förvaltningarna i juni 2011.

Arbetsgruppen fortsatte att träffas regelbundet och var bland annat till hjälp vid upprättande och revidering av arbetsdokument för det fortsatta FUT-arbetet. Samtliga av stadens FUT-utredare erbjöds en tvådagars utbildning i samtalsteknik med FUT-utredningen som utgångspunkt. Projektledaren anordnade också kompetensdagar för FUT-utredarna vid tre tillfällen. Kompetensdagarna handlade om domar, innehållet i en polisanmälan, uppsåtsbedömningar och att utreda utlandsvistelser.

2012

Samordningen från avdelningen för stadsövergripande sociala frågor fortsatte såsom tidigare. Från år 2012 ingick arbetet i nämndens ordinarie verksamhet. FUT-utredarna erbjöds fortsatt verksamhetsstöd i form av handledning, fortbildning i FUT-arbetet samt stöd i det löpande arbetet.

Under året besökte FUT-utredarna rättegångar om bidragsbrott i utbildningssyfte och förundersökningsprotokoll till olika domar har granskades och diskuterades.

En halvdagsutbildning anordnades även för stadens samtliga kravhandläggare och avstämmare av ansökningar om ekonomiskt bistånd. Utbildningen anordnades av socialförvaltningen i samarbete med systemförvaltare för paraplysystemet och serviceförvaltningen. Utbildningen innehöll processen för handläggning av ekonomiskt bistånd och felaktiga utbetalningar, paraplysystemet och serviceförvaltningens arbete med återkrav.

En översyn av utredningstiderna för FUT-utredningar gjordes genom att inkommande information som lämnades i januari 2010 granskades för samtliga förvaltningar för att se vad dessa hade lett till. De utredningar som granskades hade utredningstider på en månad upp till drygt ett år. Översynen visade att genomsnittstiden för en utredning var 4,5 månader vilket ansågs vara inom ramen för vad en utredning bör ta. Däremot var antalet ärenden i kö för att inleda utredning mycket högt, runt 700 ärenden.

Utöver den införda modellen för efterkontroller utredde arbetsgruppen andra modeller för efterkontroller. De modeller som testades var personer som var registrerade med försörjningshinder sjukskriven där det gjordes en kontroll mot CSN om de studerade och en mot Transportstyrelsen om de under sjukskrivningsperioden hade tagit taxikörkort. Modellerna ledde till att för få ärenden med misstanke om felaktig utbetalning upptäcktes i förhållande till arbetstid för kontrollen och bedömdes därför inte vara en effektiv efterkontroll.

2013

En enkät sändes ut till cheferna och FUT-utredarna på förvaltningarna i början av 2013 med frågor om hur förvaltningarna planerar och prioriterar FUT-uppdraget. I enkätsvaren framkom att flera FUT-utredare såg ett behov av utökad arbetstid för FUT-arbetet.

De viktigaste arbetsuppgifterna som både FUT-utredarna och chefer beskrev kunde sammanfattas i följande fem punkter:

- Förebyggande arbetet i form av informationsspridning och vägledning till handläggarna på ekonomiskt bistånd
- Utbildning/introduktion för nyanställda om FUT-perspektivet
- Aktivt utreda misstanke om FUT (fokus på aktuella ärenden inom ekonomiskt bistånd)
- Uppföljning av beslut
- Uppföljning av kontroller utifrån årshjul och interngranskning

Under 2013 genomförde Sweco Strategy AB en utvärdering av FUT-arbetet på uppdrag av Socialförvaltningen.³ Utvärderingen resulterade i en rapport med syfte att beskriva nuläget, beskriva goda exempel och sprida lärande.

En översyn av utredningstider och kötid som påbörjats 2012 slutfördes och en processbeskrivning för FUT-arbetet togs fram under 2013 och resulterade även i tidsangivelser mellan varje arbetsmoment. Syftet var att förhindra långa utredningstider och att besluten inte skulle hinna följas upp i tid.

FUT-utredarna erbjöds två kompetensdagar med genomgång av lagstiftning med juridiska avdelningen och möte med två andra kommuner som arbetar med FUT. Dessutom gjordes ett studiebesök på en pantbank med anledning av att inkomster från pantbelåning blivit vanliga orsaker till felaktiga utbetalningar.

Ett myndighetsgemensamt nätverk som främst diskuterar gemensamma frågor om bidragsbrott startades i början av 2013. I nätverket ingår personer från Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, CSN, Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Migrationsverket, Kronofogdemyndigheten åklagarnas utvecklingscentrum i Stockholm och Stockholms stad.

2014

Olikheter mellan förvaltningarna hade lyfts upp som ett utvecklingsområde i FUT-rapporterna under flera år. Stadsdelsförvaltningarna tog därför under 2014 fram handlingsplaner för sitt arbete med felaktiga utbetalningar. Gemensamma kontrollrutiner och en modell för internkontroll togs fram.

Socialförvaltningen anordnade även en utbildning i kontrollmetoder inom handläggningen av ekonomiskt bistånd för stadens chefer och FUT-utredare. Syftet med utbildningen var att ge chefer och FUT-utredare kunskap om kontrollrutinerna vid handläggningen av ekonomiskt bistånd och resurser att utbilda handläggarna på sin förvaltning. I utbildningen ingick även utbildningsmaterial och övningar till förvaltningens egen utbildning.

Under år 2014 erbjöds FUT-utredarna en extern tvådagarsutbildning i utrednings- och samtalsteknik. En representant från Förvaltningsrätten föreläste om arbetet med ersättningstalan och utöver

³ Dnr 3.1-860/2013

detta anordnades det temadagar med fokus på ersättningstalan och polisanmälan.

Chefer och FUT-utredare fick i en enkät besvara vad de anser är de positiva effekterna av deras FUT-arbete. Detta kunde sammanfattas i följande punkter:

- Det blir rätt bistånd framåt
- Resurser frigörs i handläggningen genom att socialsekreterarna kan fokusera på de som är behov av stöd och hjälp
- Felaktigt bistånd stoppas och återbetalas

2015

Socialnämnden fick som uppdrag i budget för 2015 att utvärdera arbetet med felaktiga utbetalningar i samarbete med stadsdelsnämnderna. Syftet med utvärderingen var att utvärdera vad som behövs för att skapa en likvärdig och rättssäker handläggning av felaktiga utbetalningar. Utvärderingen skedde i form av en enkät för chefer och FUT-utredare och statistikinsamling. Arbetet genomfördes dels i en referensgrupp med chefer och dels i en arbetsgrupp med FUT-utredare.

Förvaltningarna fick lämna förslag på vad som behövs för att få en likställd handläggning av felaktiga utbetalningar. Det förvaltningarna framförallt lyfte var att det finns ett behov av fortsatt central samordning, ärendedragning och introduktion för nya FUT-utredare. Ytterligare lyftes ett behov av en tydligare arbetsbeskrivning av FUT-arbetet och en gemensam policy kring prioriteringen av arbetet. Förvaltningarna ansåg även att innehållet i FUT-uppdraget behövde förtydligas och att det skulle kunna finnas vinster i att förändra arbetet med t.ex. uppföljningen av återkraven.

Utvärderingen visade att FUT-arbetet hade flera positiva effekter för handläggningen av ekonomiskt bistånd. I lägesrapporten för 2015 framkom en ökning av antalet interna felaktigheter i handläggningen vilket visade på ett fortsatt utvecklingsbehov kring detta. Utvärderingen visade även på ett behov av att utveckla FUT-arbetet framförallt genom att minska kötiderna och förbättra uppföljningen av återkraven. Inom ramen för utvärderingen definierades även uppdraget för FUT-utredarna, följande delar ansåg man bör ingå i FUT-utredarens uppdrag:

- Utredda misstankar om felaktig utbetalning
- Uppföljning av fattade beslut (kan även ligga på kravhandläggare)
- Utredda ersättningstalan

- Introducera nyanställda om FUT
- Vägleda om ett ärende ska FUT-anmälas eller inte
- Återkoppla FUT-upptäckter
- Vid behov delta i ärendedragningen för socialsekreterarna
- Eventuellt ha särskilda temagenomgångar om kontrollmetoder t.ex. deklarationsgenomgång

Samordningen av FUT-arbetet från Socialförvaltningens sida fortsatte som tidigare under 2015, med introduktionsutbildning, handledning och samverkan med andra myndigheter och kommuner.

Under 2015 infördes SSBTEK (sammansatt bastjänst ekonomiskt bistånd) i verksamhetssystemet för handläggning. SSBTEK är en tjänst som innebär att handläggarna kan hämta information från om inkomster från a-kassorna, Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket direkt i verksamhetssystemet då beräkning görs.

2016

Utöver den ordinarie samordningen med handledning, utbildning för nyanställda och samverkan med andra myndigheter och kommuner antogs den reviderade handboken ”Att utreda felaktiga utbetalningar och bidragsbrott⁴” under 2016. Den tidigare handboken var från 2011. Handboken beskriver handlägningsprocessen i en utredning vid misstanke om en felaktig utbetalning och/eller bidragsbrott. Syftet med handboken är att ge stöd och handledning i arbetet samt leda till likabehandling i staden när det gäller utredningar om felaktiga utbetalningar och misstänkta brott. Delarna i handboken om information till de biståndssökande och kontroller inom handläggningen har flyttats från handboken till riktlinjerna om ekonomiskt bistånd (beslutade av kommunfullmäktige 2014).

I december 2016 gjordes en utvärdering av SSBTEK genom en enkät som skickades till handläggare och genom diskussion med några av stadens FUT-utredare. I enkäten instämmer totalt 96,4 procent av de tillfrågade handläggarna helt eller delvis i påståendet att SSBTEK minskat risken för felaktiga utbetalningar. FUT-utredarna påtar dock att det finns en fara i att handläggare litar för mycket på systemet och inte utreder vidare om det finns behov, att man ändå behöver begära in kompletterande handlingar osv., vilket innebär att det finns ett fortsatt behov av rutiner för kontroller samt information och utbildning för handläggare.

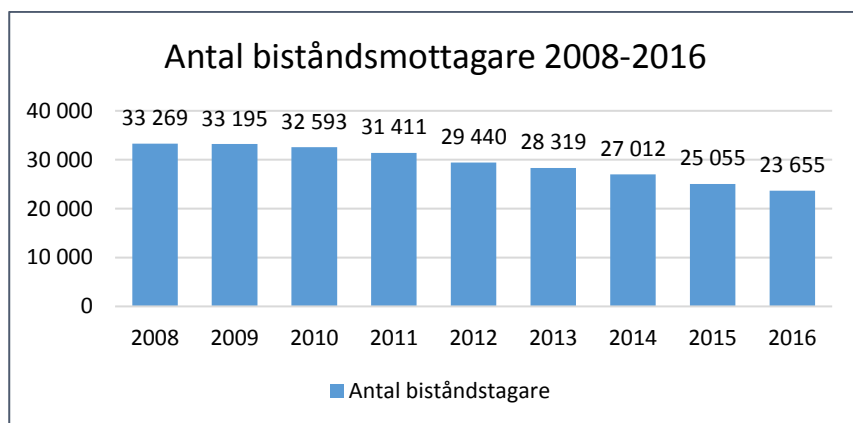
⁴ Dnr 3.1.1-84/2015 (2016)

Statistik 2008-2016

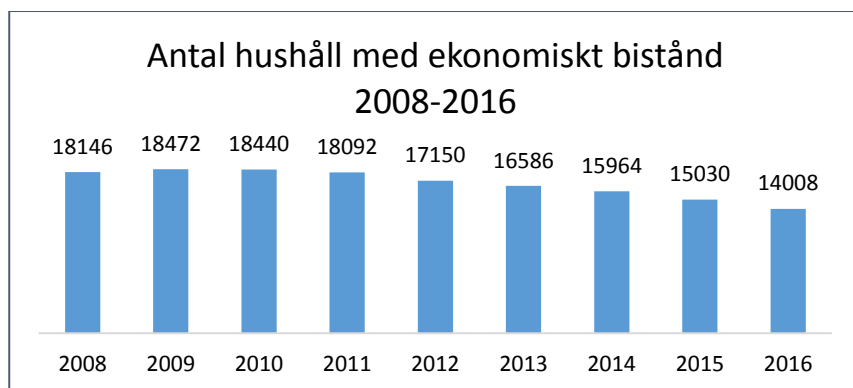
Nedan följer en redovisning av övergripande statistik för åren 2008-2016. För inbesparat belopp saknas information från 2008 och 2009 då man inte börjat beräkna detta ännu. För inkommande information saknas information från 2008.

Antal biståndsmottagare och hushåll

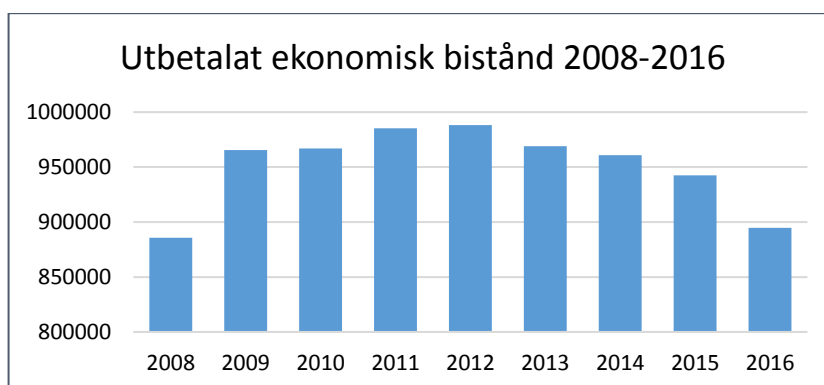
Antalet felaktiga utbetalningar påverkas naturligtvis även av hur många klienter som totalt sett ansöker om ekonomiskt bistånd. Nedan redovisas därför antalet biståndsmottagare och antalet hushåll som var aktuella någon gång under året, för åren 2008-2016. Diagrammet visar att antalet biståndsmottagare har sjunkit under hela perioden, men framförallt under åren 2012 till 2016.



När det gäller antal hushåll så ökade hushållen något under åren 2008 till 2010 för att sedan ha minskat stadigt.



Det utbetalda biståndet ökade fram till 2011 för att sedan minska.



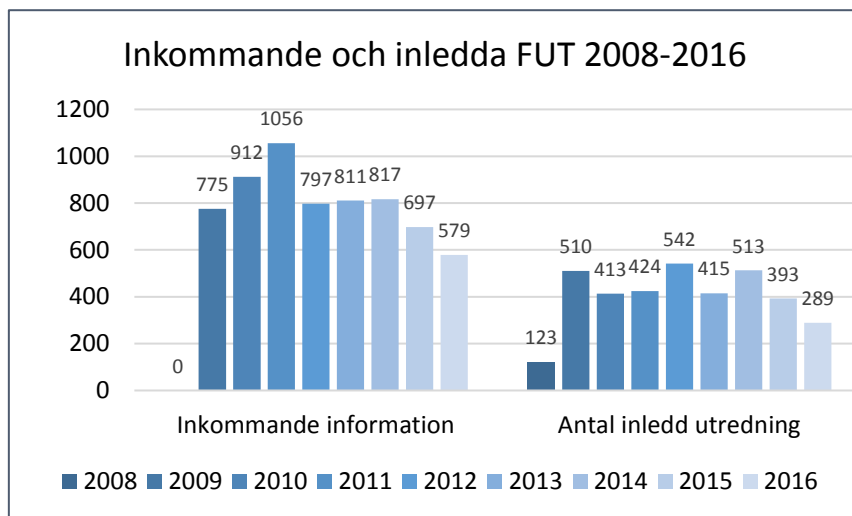
Inkommande och inledda utredningar

De inkommande informationerna om misstänkta FUT, dvs. då handläggare registrerar ärenden där felaktigheter upptäckts eller misstänks, hade en topp åren 2009 och 2010 med mellan ca 900 och 1000 ärenden. Antalet inkomna FUT har efter detta sjunkit till att ligga runt 800 ärenden åren 2011 till 2014. De två senaste åren har antalet ärenden sjunkit ytterligare och för 2016 var antalet inkomna FUT 579 ärenden, dvs. drygt hälften av när antalet var som högst 2009-2010.

Antalet inledda FUT utredningar påverkas förstås av antalen inkomna FUT. Här har dock antalet legat något mer jämnt över åren runt 400 till 500 inledda utredningar. Även här har dock antalet sjunkit de senaste två åren och låg under 2016 på 289 inledda utredningar.

Att utredning inte inleds kan bero på flera omständigheter. Redan under förhandsbedömningen kan FUT-utredaren se att det saknas grund för återkrav eller polisanmälan då exempelvis det rör sig om interna fel. Ett annat skäl till att utredning inte inleds kan vara det har hunnit gå mer än tre år sedan den felaktiga utbetalningen skett vilket innebär att ersättningstalan inte kan väckas i förvaltningsrätten. Detta var vanligare för ett par år sedan då kötiderna var längre.

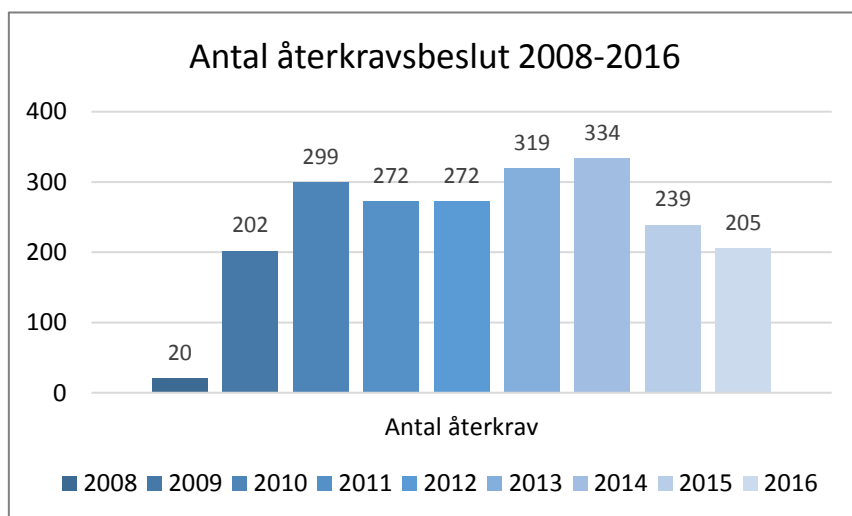
Under 2012 var antalet ärenden i kö till exempel 700 stycken, medan antalet sjunkit till 170 ärenden år 2016. Att få ner kötiderna har varit ett prioriterat område under flera år och ett aktivt arbete med att få ner kötiderna har lett till att färre ärenden måste läggas ned av detta skäl.



Minskningen av antalet FUT kan bero på att antalet felaktiga utbetalningar faktiskt har sjunkit, vilket skulle kunna ha att göra med bättre rutiner för kontroller, till exempel genom SSBTEK. Men en förklaring kan också vara att det varit en hög personalomsättning bland både socialsekreterare och FUT-utredare och att en del stadsdelar inte har tillsatt tjänsterna för arbetet mot felaktiga utbetalningar vilket gör att handläggare då inte heller anmäler ärenden.

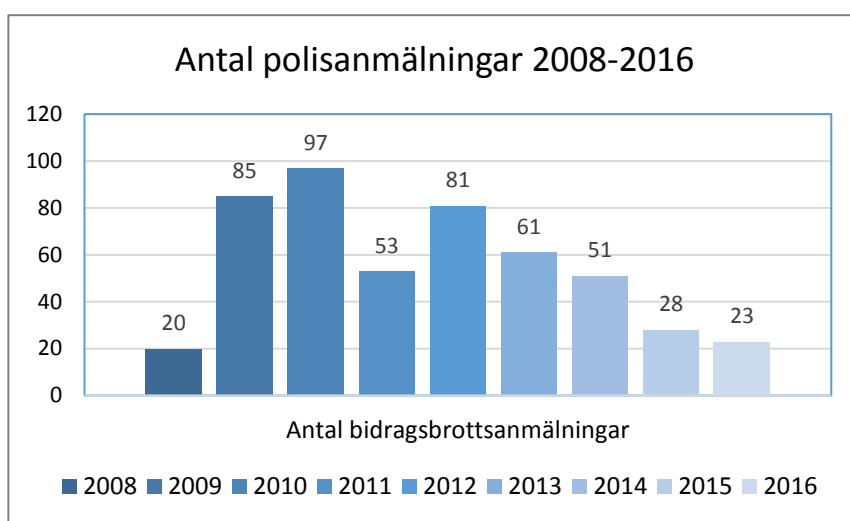
Beslut om återkrav och polisanmälan

Antalet återkrav har efter de två inledande åren legat relativt konstant runt 300 beslut per år. Dock har precis som antalet inkomna och inledda utredningar antalet beslut sjunkit under de två senaste åren, 2015 och 2016 och för 2016 fattades 205 stycken återkravsbeslut.



När det gäller beslut om att polisanmäla bidragsbrott har antalet beslut varierat en hel del under åren, som mest gjordes 97 polisan-

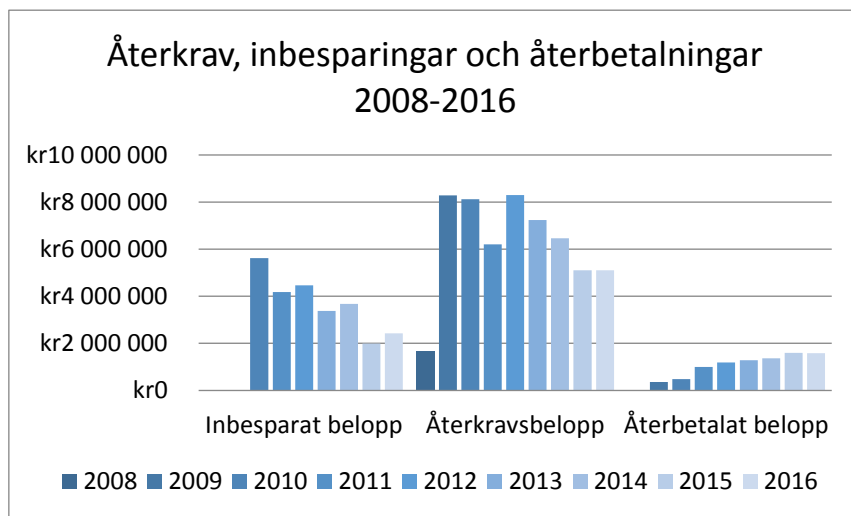
mälningar år 2010 medan antalet för 2016 är nere på endast 23 polisanmälningar. Kunskapen hos FUT-utredarna för att bedöma uppsåt har ökat genom samverkan med polis och åklagare, närvaro vid rättegångar och temadagar. Detta har lett till att polisanmälningar numera görs endast i de ärenden där man tydligt kan se att agerandet hos den sökande har varit uppsåtligt. En svårighet här är dock att enligt bidragsbrottslagen ska polisanmälan göras när kommunen *misstänker* att bistånd utbetalats felaktigt, och socialtjänsten ska inte utreda det misstänkta brottet. Bedömningen av uppsåt måste därför främst göras på den information som framkommit i utredningen om felaktig utbetalning.



Ekonomisk omfattning

Det totala belopp som återkrävts varje år låg under åren 2009, 2010 och 2012 på drygt 8 mnkr. Under 2011 skedde en kraftig minskning till 6,2 mnkr för att sedan öka igen. Från 2013 och framåt har beloppet dock stadigt minskat och ligger för 2016 på drygt 5 mnkr.

Av det belopp som återkrävs är det endast en liten del som återbetalas. De flesta återbetalningar görs med avbetalningsplaner som kan sträcka sig över flera år. I och med att det finns fler och fler återkrav som inte är slutbetalda ökar dock ständigt återbetalningarna. År 2009 återbetalades 358 197 kr och för 2016 var återbetalningarna uppe i närmare 1,6 mnkr. Totalt har det sedan 2008 återkrävts 56,5 mnkr och sedan 2009 har det återbetalats 8,9 mnkr.



Sedan 2010 har förvaltningarna beräknat inbesparat belopp utifrån en särskild modell. Modellen togs fram då man uppmärksammat att i många ärenden där felaktigheter upptäcktes slutade personen/personerna att söka bistånd i samband med att utredning om felaktiga utbetalningar inleddes. Det första året då dessa beräkningar gjordes låg det inbesparade beloppet på 5,6 mnkr men har sjunkit till att för 2016 ligga på 2,4 mnkr.

Sammanfattning och analys av statistiken

Antalet utredningar om felaktiga utbetalningar följer kurvan för hur många hushåll och biståndsmottagare som varit aktuella under åren. Under de första åren staden arbetat med felaktiga utbetalningar ökade antalet inkomna ärenden, utredningar och beslut. Under de senaste två åren, 2015 och 2016 har det dock skett en markant minskning. Minskningen kan ha flera olika orsaker förutom att antalet ärenden med ekonomiskt bistånd totalt sett minskat. Det kan bero på att kontrollsystemet och det förebyggande arbetet förbättrats och att detta lett till en minskning av antalet felaktiga utbetalningar. En annan orsak kan vara en uppbyggd kompetens under åren som lett till att handläggare och FUT-utredare blivit bättre på att i tidigt skede identifiera vad som faktiskt är en förmodad felaktighet, så att det anmäls färre felaktigheter och att det inleds utredning mer träffsäkert. Det kan även handla om att flera stadsdelar haft vakanser på FUT-tjänsterna under en längre tid vilket lett till att på dessa stadsdelar har arbetet med felaktiga utbetalningar varit vilande. Ytterligare en tänkbar orsak till att till exempel antalet polisanmälningar sjunkit drastiskt är att FUT-utredarna har blivit bättre på att bedöma uppsåt och när ärendet ska polisanmälas.

Analys över de olika skälen till felaktigheter

Det finns flera anledningar till varför en utredning inleds, dels att den sökande uppgett oriktiga uppgifter i ansökan och dels interna felaktigheter i handläggningen. Det är oftast handläggaren av biståndet som upptäcker felaktiga utbetalningar men uppgifter kan även komma från andra myndigheter, allmänheten och klienten själv.

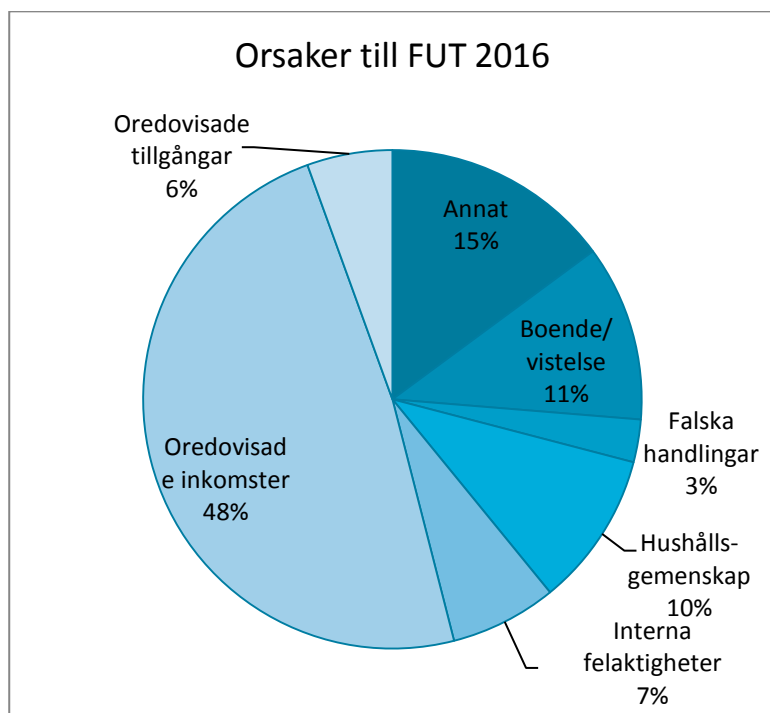
När det rör interna felaktigheter i handläggningen av ekonomiskt bistånd kan felen bero på att socialsekreteraren inte uppmärksammar redovisade uppgifter eller missar att genomföra en rutinkontroll. Det kan till exempel vara att en person på sin ansökan uppger att han eller hon har inkomst av a-kassa men att detta inte uppmärksammas på ansökan och därmed inte tas med i beräkningen. Ett annat exempel är när det finns uppgifter om inkomst av till exempel sjukpenning i verksamhetssystemet men att handläggaren missar att föra in detta i beräkningen. När det gäller statistik om interna felaktigheter är en svårighet att det har funnits olika rutiner på förvaltningarna om huruvida de interna felen ska registreras som felaktiga utbetalningar. Detta har nu korrigerats men det gör att statistiken för tidigare år avseende detta kan vara missvisande då alla förvaltningar inte har registrerat interna fel.

Frågan om hur stor andel av felen beror på avsiktliga fel från den sökandes sida och hur många som beror på oavsiktliga fel har tagits upp med FUT-utredarna i staden vid ett handledningstillfälle hösten 2017. I denna diskussion framkom att det är mycket olika hur FUT-utredarna bedömer att det förhåller sig på sina förvaltningar. Ett mönster som framträdde var att på innerstadsstadsdelarna trodde man i högre grad att felen berodde på avsiktliga fel medan i ytterstaden där många av de sökande talar andra språk och kanske har sämre kunskapar om välfärdssystemet trodde man i högre grad att felen orsakats oavsiktligt av de sökande. Något som togs upp är att även om information lämnats till klienter både muntligt och skriftligt är det inte säkert att de sökande har förstått allt.

Statistik över orsaker

Nedan presenteras registrerade orsakerna till felaktiga utbetalningar, uppgifterna är hämtade från alla inledda utredningar under 2016. Fördelningen av orsakerna till felaktiga utbetalningar har sett un-

gefar likadan ut över åren där den dominerande orsaken är oredovisade inkomster som legat mellan 43-49 procent av alla FUT-ärenden. En orsak som sjunkit de senaste åren är boende/vistelse som åren 2008-2012 låg mellan 16-22 procent av FUT-ärendena men därefter har sjunkit och nu ligger på 11 procent. En orsak till detta kan vara att man blivit bättre på att utreda boende och vistelse från början i handläggningen så att mindre felaktigheter uppstår. En teori är att en orsak till detta kan vara att utredningsmetoderna ändrats så att hembesök i utredande syfte görs mer restriktivt vilket kan ha lett till att färre fel avseende boende upptäcks. De ändrade rutinerna kom till bland annat på grund av flera JO-beslut, men framförallt JO dnr. 2914-2011 som kom 2012 angående hembesök i utredning om ekonomiskt bistånd.



För att analysera orsakerna till felaktiga utbetalningar utöver vad denna statistik kan visa har granskning av ett antal FUT-utredningar gjorts avseende orsakskoden "oredovisade inkomster". Dessutom har en genomgång av de största återkravsbeloppen gjorts med fokus på orsakerna till fel och hur detta hade kunnat förebyggas.

Oredovisade inkomster

Oredovisade inkomster kan innefatta flera olika typer av inkomster. Det kan vara inkomster från andra myndigheter, till exempel olika ersättningar från Försäkringskassan, CSN, A-kassa osv. Det kan

också handla om lön, inkomster från pantsättningar eller insättningar på konto.

För att titta närmare på orsaken ”oredovisade inkomster” har 48 ärenden med denna kod granskats närmare. Av de 48 ärendena var den vanligaste oredovisade inkomsten lön (16 st.) och lönen hade i många fall upptäckts genom efterkontroller med Skatteverket. De två andra vanligaste orsakerna var inkomster från pantsättning (7 st.) och inkomster från CSN (6 st.). Pantsättning upptäcks även den vanligen genom efterkontroller då räntan för pantbelåningen framgår av deklarationen. De andra felen handlade om insättningar, underhåll som betalats direkt av den andra föräldern, interna fel, inkomster från Försäkringskassan, inkomster från uthyrning av lägenhet i utlandet, lån och inkomster från eget företag.

Genomgången visar alltså att i de granskade ärendena var oredovisade inkomster av lön det vanligaste skälet till att ekonomiskt bistånd utbetalats felaktigt och att dessa inkomster hade ofta upptäckts i efterhand, via kontroll av deklarationer, eller via de efterkontroller som FUT-utredarna gör. Det samma gäller inkomster från pantsättningar. Erfarenheten från detta visar att deklarationsgenomgång är en effektiv och viktig kontroll för att upptäcka felaktiga utbetalningar och att de sökande bör få information om att dessa kontroller görs.

De största återkraven

För att vidare analysera orsakerna till felaktiga utbetalningar har FUT-utredarna lämnat information om de tre största beloppen för återkrav de haft under åren 2008-2016. Eftersom de stora felaktiga utbetalningarna också utgör de största ekonomiska förlusterna för verksamheterna är det viktigt att kunskap om dessa utredningar används för att förebygga att liknande fall inträffar på nytt.

Förvaltningarna har lämnat uppgifter om totalt 21 återkravsbeslut som totalt har omfattat 5,8 mnkr. Det innebär att dessa återkravsbeslut i snitt omfattar 279 000 kr vilket i de flesta fallen handlar om att bistånd utbetalats felaktigt under långa perioder, ibland flera år.

Frågan har ställts vad dessa felaktiga utbetalningar avser och om det hade kunnat förebyggas relativt enkelt. Av de 21 ärendena uppger förvaltningarna att det i mer än hälften, 12 ärenden hade de felaktiga utbetalningarna kunnat förebyggas relativt enkelt genom regelbundna kontroller i InfoTorg (en tjänst som samlar information från bland annat Skatteverket, Bolagsverket, Transportstyrelsen

mm.) och hembesök. Dessa ärenden handlar i hög grad om till exempel att den sökande gift sig men fortsatt att ansöka som ensamstående, vilket lätt hade kunnat upptäckas i en kontroll med InfoTorg men alltså missats under flera år.

I 7 av ärendena hade felen troligen inte kunnat förebyggas genom rutinkontroller eftersom de avser fel som är svåra att kontrollera och som normalt inte kontrolleras vid ansökan om ekonomiskt bistånd, till exempel inkomster och tillgångar i utlandet. I 2 av fallen uppger förvaltningarna att de är osäkra på om det hade kunnat förebyggas.

Sammanfattningsvis visar den här genomgången att de stora återkraven, dvs. de felaktiga utbetalningarna med höga belopp, i många fall kan förebyggas med enkla rutinkontroller, som till exempel kontroll av folkbokföring via InfoTorg. Detta visar att det är av stor vikt att dessa kontroller görs regelbundet på förvaltningarna för att förebygga att pengar utbetalas felaktigt och att människor får stora skulder till socialtjänsten i onödan.

Beskrivning av de viktigaste resultaten för verksamheterna

Sammanställningar av hur man kan arbeta förebyggande mot felaktiga utbetalningar har gjorts vid flera tillfällen tidigare och det är oftast ungefär samma metoder som anges. Flera av metoderna har införts på de flesta förvaltningar, och några används på någon eller några enstaka förvaltningar. Ofta förutsätter de metoder som beskrivs att någon, i de flesta fall FUT-utredaren, upprätthåller metoden genom att hålla i utbildningar och genomgångar, återkoppla erfarenheter till handläggarna, påminna om årshjul och genomföra internkontroller. På de förvaltningar där man inte haft någon FUT-utredare har även det förebyggande arbetet tappat fart.

Metoder för att förebygga felaktiga utbetalningar

Under 2016 gjordes en sammanställning av metoder för förebyggande arbete då samtliga FUT-utredarna fick lämna in en beskrivning av hur de arbetade förebyggande på sina förvaltningar. Även i FUT-rapporten för 2013 gjordes en sammanställning av metoder som kan användas för att förebygga felaktigheter. Dessa sammanställningar har kompletterats med att det under hösten 2017 har

skickats ut en fråga till chefer inom ekonomiskt bistånd om exempel på när upptäckter i FUT-utredningar lett till förändringar i rutiner.

De flesta av metoderna som beskrevs i rapporten för 2013 återkommer i sammanställningen från 2016 av metoder som används av FUT-utredarna och flera av dem finns också med i exemplen som tagits upp under hösten 2017. Nedan följer en sammanställning av dessa metoder. Riskanalys är den enda metoden som inte har tagits upp som något FUT-utredarna använder sig av.

Introduktion till nyanställda

De flesta FUT-utredarna har genomgång med nyanställda om FUT-arbetet, vad FUT innebär och hur arbetar med det.

Exempel från förvaltningarna

Flera förvaltningar nämner att i introduktionen för nyanställda har genomgång om FUT lagts in och hur det kan förebyggas genom att ha bättre kännedom om hur man gör rätt från början. Detta nämns från tre av förvaltningarna. En av förvaltningarna har även inrättat en utbildning i FUT och återsökningar för nyanställda sommarvikarier. Det är en kortare utbildning med fokus på vad som kan vara bra för en sommarvikarie att veta när denne går in i ärenden och handlägger ekonomiskt bistånd.

En av förvaltningarna beskriver ett arbete med att få fram ett öppet klimat kring att göra en FUT-anmälan så att inga handläggare känner sig utpekade eller sämre för att ett fel har begåtts.

Information och återkoppling av erfarenheter i FUT-arbetet

De flesta förvaltningar arbetar med att lämna information och återkoppla till handläggarna i olika former som till exempel:

- * Utskick av statistik till enheterna
- * Närvaro vid samråd och ärendedragning för att bidra med kunskap och vara med som en diskussionspartner
- * Utskick eller muntlig information vid möten om aktuella kontroller enligt årshjulen
- * Information om vilka anmälningar som inkommit

Exempel från förvaltningarna

En förvaltning tar upp att det genomförs genomgångar på varje enhetsmöte gällande stora fel. Det har gjorts att man till exempel har

börjat uppmärksammat bostadsrätter i aktuella och pågående ärenden. Det nämns även från en annan förvaltning att det som uppkommer under FUT-utredningar har tagits upp på ärendedragningar och på socialsekreterarnas möte och FUT-utredaren har då återkopplat vad socialsekreterarna bör tänka på i vissa fall, och vad de bör vara mer uppmärksam på.

En av förvaltningarna har infört ett månadsbrev som den biträdande enhetschefen skickar ut månatligen med en sammanställning och beskrivning av de nya anmälningar som inkommit den aktuella månaden och ger tips och råd utifrån dessa.

Handledning och stöttning vid handläggning

Flera av FUT-utredarna arbetar med att stötta upp handläggarna i den vanliga handläggningen för att förebygga felaktigheter. Detta kan bland annat ske genom deltagande vid besök och hembesök. En annan form är även att en del av FUT-utredarna stöttar upp handläggarna i ärenden där man misstänker att det finns några oklarheter eller frågetecken. Alla FUT-utredare försöker ha en så hög tillgänglighet som möjligt för att handläggarna ska kunna komma in och bolla ärenden eller oklarheter vid behov.

Exempel från förvaltningarna

En förvaltning berättar om en rutin som införts kring när ett nytt ärende ska bokas in till handläggare på försörjningsstöd och ärendet är aktuell för FUT-utredning så går handläggaren på mottagningen in i FUT-akten alternativt tar kontakt med FUT-utredaren för mer information kring anledningen till att ärendet är öppet på FUT. Detta för att undvika nya felaktiga utbetalningar.

Internkontroller

Alla förvaltningar bör ha rutiner för intern kontroll med ledning av chef och FUT-utredare. Arbetsgruppen har arbetat fram ett förslag på modell för intern kontroll utifrån ett FUT-perspektiv⁵. Arbetet med intern kontroll bör pågå löpande under hela året. Modellen är framtagen utifrån de modeller stadsdelarna har redovisat samt andra kommuners arbete med intern kontroll. Modellen är uppdelad på sex temaområden; boendesituation, hushåll/barn, inkomster, tillgångar, ansökan och kontroller. Respektive tema är uppdelat i flera frågor. Resultatet av intern kontrollen sammanställs och presenteras på enheten. I de fall det framkommer uppgifter som ska åtgärdas behövs en plan för uppföljning tas fram.

⁵ Modellen finns på intranätet.

<http://intranat.stockholm.se/Sidor/2013/3/Ekonomiskt-bistand/#Metodstod-10>

Flera av FUT-handläggarna genomför internkontroll på något vis, hur detta ser ut är lite olika från stadsdel till stadsdel, men nedan kommer några exempel:

- * Internkontroll månadsvis av ett antal ärenden enligt mall för internkontroll
- * Stickprov för att se att årshjulet följs
- * Punktinsatser som till exempel passkontroll efter summaren
- * Påminnelser till handläggarna att kontrollera om FUT-blankett (Bekräftelse på mottagen information, en blankett med information om ekonomiskt bistånd som undertecknas av den sökande) finns i alla deras ärenden

Ytterligare ett sätt att uppmärksamma felaktiga utbetalningar är att genomföra speciella granskningar enligt särskilt tema. Exempel på teman är kontoutdrag eller deklarationer.

Exempel från förvaltningarna

När det gäller exempel på hur man tar tillvara erfarenheter från FUT-utredningarna berättade en förvaltning att internkontroller av bidragshandläggarna gällande att kontroller utförs och att de dokumenteras på rätt sätt har lett till att andelen kontroller och dokumentation som utförs korrekt har ökat från cirka 60 procent till numera nästan 100 procent varje månad. En annan förvaltning nämner även att en internkontrollplan har utformats bland annat utifrån vad som upptäckts i FUT-utredningar. När internkontrollen är gjord går resultatet igenom och vid behov görs utbildningsinsatser.

Metodutveckling och utveckling av handlägningsstöd

I flera av stadsdelarna har en lathund för FUT-anmälan arbetats fram. En del handläggare deltar i metodutvecklingen för att i högre grad kunna säkerställa rättssäkerhet och förebygga felaktigheter, bland annat genom att hjälpa till i utformande av checklistor för hembesök, kontroll av nybesöksutredningar samt utformande av olika standardbrev till klienterna och ”kom-ihåg”-listor till handläggarna.

Exempel från förvaltningarna

Rutin med kontoutdragskontroller nämns av en förvaltning som något som införts på grund av att fel har uppmärksammats.

Större genomgångar av vikt för hela arbetsgrupperna

De flesta handläggarna har någon eller några av dessa genomgångar minst en gång per år för alla handläggare inom ekonomiskt bistånd, exempel på genomgångar:

- * Deklarationsgenomgång
- * Pantgenomgång
- * Genomgång av manipulerade kontoutdrag

Exempel från förvaltningarna

Upptäckt av manipulerade kontoutdrag har lett till att FUT-utredaren har hållit utbildning kring detta på en förvaltning.

Flera förvaltningar beskriver att deklaraionsgenomgångar görs av FUT-utredaren under våren när deklaraionskontroller ska göras och riktar sig till alla handläggare på enheten. Detta är en genomgång där FUT-utredaren informerar de andra handläggarna om hur man läser en deklaration och vad man behöver titta efter. En förvaltning har även skapat egna dokument om deklarationer för att hjälpa handläggarna att läsa deklarationerna.

Årshjul

Flera stadsdelar har upprättade årshjul för arbetet med de kontroller som genomförs i handläggningen av ekonomiskt bistånd men som inte görs varje månad. Viktigt är även att ha en rutin för uppföljning av att årshjulet efterföljs.

Exempel från förvaltningarna

Flera förvaltningar använder sig av årshjul för kontroller som görs vid vissa tidpunkter under året. Vissa förändringar kring årshjul för uppföljning av ekonomiskt bistånd har gjorts på en förvaltning. Även en annan förvaltning nämner att FUT-utredaren påminner vid varje APT om årshjulet och om vad som bör kontrollernas kommande månad.

Information till sökande

Information till sökande är inte en metod som nämnts i de tidigare sammanställningarna om förebyggande arbete men tas upp av flera förvaltningar som exempel på hur erfarenheter från FUT-arbetet lett till förbättrade rutiner.

Exempel från förvaltningarna

En av förvaltningarna har inrättat en rutin att under några perioder om året står handläggare i receptionen för att vara behjälpliga vid

ifyllnad av ansökan om ekonomiskt bistånd. Detta då det uppmärksammas brister i att ansökningar inte fylls i fullständigt, ofta på grund av språkförbistring.

En förvaltning nämner ”Bekräftelse på mottagen information”, vilket är ett dokument som innehåller information om ekonomiskt bistånd och som går igenom på nybesök med den sökande och undertecknas av den sökande. Blanketten nämns som ett resultat av arbetet mot felaktiga utbetalningar.

Riskanalys

Ett arbetssätt för att uppmärksamma potentiella risker för felaktiga utbetalningar i handläggningen är att genomföra en riskanalys⁶. Riskanalysen resulterar i en åtgärdsplan för arbetet fram till nästa riskanalys. Riskanalys har inte nämnts i sammanställning av de förebyggande metoder som används av stadsdelarna och inte heller i de exempel som förvaltningarna har skickat in.

Övrigt

En förvaltning berättar att jobbstimulansen hade missats i några ärenden på en förvaltning. Det har nu skrivits in i introduktionsgenomgångar och det har även getts information för de som arbetat länge. Detta exempel visar att upptäckter från FUT-utredningar även kan leda till förändrade rutiner i syfte att säkerställa att de sökande får det bistånd de har rätt till.

Effekter av FUT-arbetet

Arbetet mot felaktiga utbetalningar har medfört positiva effekter på handläggningen av ekonomiskt bistånd. Ett förebyggande arbete bidrar till att bistånd betalas ut på rätt grunder och att eventuella felaktiga utbetalningar uppmärksammas i tidigt skede. Ett aktivt arbete medför även att felaktigt bistånd återbetalas i större utsträckning. Arbetet medför att kostnader för handläggning och insatser som använts till personer utan egentligt behov av ekonomiskt bistånd kan användas till de som verkligen är i behov av socialtjänstens insatser.

I den utvärdering som genomfördes under år 2015 framkom att chefer i staden ansåg att arbetet hade flera positiva effekter för handläggningen av ekonomiskt bistånd. De positiva effekterna av att arbeta aktivt mot felaktiga utbetalningar kan sammanfattas i följande punkter:

⁶ Modellen för riskanalys finns på intranätet. <http://intranat.stockholm.se/Sidor/2013/3/Ekonomiskt-bistand/#Metodstod-10>

- En ökad trovärdighet för samhällets trygghetssystem. Ett aktivt arbete mot felaktiga utbetalningar skapar förtroende för välfärdssystemet eftersom det finns ett kontrollsystem som fångar upp och åtgärdar felaktiga utbetalningar.
- Medborgarna har fått information och kunskap om vad det innebär att söka ekonomiskt bistånd, om vikten av att lämna korrekta uppgifter och vilka konsekvenser felaktiga uppgifter får genom till exempel:
 - Gemensam informationsbroschyr
 - Ny ansökningsblankett
 - Gemensamma kontrollrutiner
 - Att söka bistånd på felaktiga uppgifter leder till återkrav och att misstankar om brott ska polisanmälas
- Rätt utbetalning till rätt person
 - Ett aktivt FUT-arbete förebygger risken för felaktiga utbetalningar genom att det skapar bättre kontroller vilket leder till ett ökat antal korrekta utbetalningar
 - Socialsekreterarna har blivit bättre på att uppmärksamma varningssignaler för misstankar om felaktiga utbetalningar.
 - Socialsekreterarna har blivit bättre på att undvika interna felaktigheter i handläggningen
- Ekonomiska vinster
 - Ett aktivt FUT-arbete frigör resurser (bistånd och insatser) eftersom personer som har sökt bistånd på felaktiga grunder, och tidigare beviljats bistånd, slutar söka och resurserna kan användas till de som har behov av insatser
 - Felaktigt bistånd återkrävs och återbetalas
 - Skadestånd vid fällande bidragsbrottsdomar
- Särskild funktion för FUT-arbetet/FUT-utredare
 - FUT-upptäckter och risker för felaktiga utbetalningar återkopplas till socialsekreterare och chefer
 - Information till nya socialsekreterare
 - Större möjligheter att utveckla FUT-arbetet

Sammanfattande reflektioner

Sedan starten med FUT-projektet år 2008 har socialförvaltningen arbetat aktivt för att implementera arbetet mot felaktiga utbetalningar genom bland annat stora utbildningssatsningar riktade till

handläggare, FUT-utredare och chefer, metodstöd i form av handböcker, mallar och rutinbeskrivningar och löpande handledning. Arbetet har resulterat i att arbetet mot felaktiga utbetalningar idag kan sägas vara implementerat i förvaltningarna. Det är dock vid genomgång av de årliga rapporterna tydligt att det trots detta krävs ett fortsatt samordnande och löpande stöd från socialförvaltningen.

I flera år har det i de årliga rapporterna lyfts fram ett problem i att skillnaderna mellan förvaltningarna har varit stora avseende hur man prioriterar arbetet med felaktiga utbetalningar, vilket leder till att det inte blir likställt över staden avseende hanteringen av återkrav och polisanmälningar. Sedan starten har man rekommenderat att arbetet med att utreda felaktiga utbetalningar ska ligga på en särskild handläggare, helst utan att det kombineras med andra arbetsuppgifter. Trots detta har det varit mycket olika hur man valt att göra på förvaltningarna.

Tanken om att fokusera på att förebygga felaktiga utbetalningar har funnits med ända sedan 2010 och är idag en integrerad del i FUT-utredarnas arbete. Något som framträder vid genomgången är att det inte går att skilja på det förebyggande arbetet mot felaktiga utbetalningar från de utredande och beslutade delarna. Erfarenheter från arbetet med att utreda felaktiga utbetalningar leder till förändringar/förbättringar i rutiner som syftar till att förebygga nya fel. Detta förutsätter dock i de flesta fall att det finns en eller flera FUT-utredare som arbetar med att utreda felaktigheter och för kunskap från utredningarna vidare till handläggarna. I arbetet med FUT har man exempelvis arbetat med informationsmaterial till sökande och andra rutiner som syftar till att förebygga fel. Rapporten visar även att arbetet med felaktiga utbetalningar också leder till att rutiner införs som syftar till att personer får den ersättning de har rätt till. Några exempel på det är en rutin som införts på en stadsdel i syfte att säkerställa att jobbstimulans räknades samt en stadsdel där en handläggare på vissa tider sitter i receptionen och hjälper klienter att fylla i ansökan.

Arbetet mot felaktiga utbetalningar har utvärderats vid flera tillfällen och genom olika metoder; genom enkäter, intervjuer, arbetsgrupper, referensgrupper och sammanställningar. Detta har lett till att vi idag har en bra kunskap om fördelarna med ett strukturerat arbete mot felaktiga utbetalningar samt arbetsmetoder för att förebygga fel. Dessa arbetsmetoder används också på de flesta förvaltningar, framförallt de förvaltningar som har FUT-utredare.

I arbetet med att förebygga felaktiga utbetalningar är det viktigt är att man skapar förutsättningar för de sökande att kunna göra rätt, något som framhålls av några förvaltningar i sina exempel om hur man tagit tillvara erfarenheter från FUT-arbetet. I många av ytterstadsstadsdelarna är både språkkunskaper och kunskaper i hur myndigheter fungerar sämre och vi behöver ha information anpassad och översatt. Socialtjänstens rutiner bör underlätta för den sökande att göra rätt. Ett exempel på detta är att en del av de kontroller som görs, till exempel via SSBTEK, medför att de sökande inte behöver lämna in vissa handlingar. Man kan också tänka sig att nya e-tjänster kan bidra till detta genom att till exempel information från andra myndigheter automatiskt förs in i en elektronisk ansökningsblankett.

De kontroller som vi genomför bör vara effektiva i syftet att förebygga felaktiga utbetalningar. I genomgången av orsaker till felaktiga utbetalningar på grund av oredovisade inkomster och av de största återkraven framkom att efterkontroller med Skatteverket och rutinkontroller som kontroll med InfoTorg förefaller vara viktiga kontroller för att förebygga fel. Åt andra hållet bör det troligen finnas kontroller som idag genomförs som inte är lika effektiva men medför administration som är onödig. Kontroller tar mycket tid i anspråk, tid som istället hade kunnat läggas på socialt förändringsarbete. Ett förslag är att en del av kontrollerna läggs på administrativ personal, till exempel InfoTorg-kontroller och deklarationsgenomgångar. Genom detta arbetssätt kan dessa administratörer bli experter på att genomföra kontroller och socialsekreterarna får mer tid till sina klienter.