

Granskning av utbetalningar av försörjningsstöd

Botkyrka kommun

April 2025

Malou Olsson, projektledare

Rebecka Åremann, projektmedarbetare

Erika Brolin, projektmedarbetare

Karin Magnusson, kvalitetssäkrare

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en granskning. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen för försörjningsstöd. Granskningen avgränsas till att gälla kontroller av att tjänstepersoner inte genomför utbetalningar för egen vinning.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden **inte helt** har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen för försörjningsstöd.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning	
Genomförs en risk- och väsentlighetsanalys avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?	Nej	
Finns det styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?	Delvis	
Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?	Delvis	
Finns det en ändamålsenlig retroaktiv kontroll av utbetalningar?	Delvis	

Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningsresultaten vill vi lämna följande rekommendationer till socialnämnden:

- Överväg att genomföra en risk- och väsentlighetsanalys kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning. Detta för att identifiera svagheter i organisationen samt som ett redskap i att stärka arbetet med egenkontroller.
- Säkerställ att behörigheten att registrera kontonummer i verksamhetssystemet begränsas¹.

¹ I granskningen framkommer att verksamheten, inför bytet av bank gällande från och med 2025-04-01, genomfört en översyn över vilka personer/funktioner som ska ha behörighet att registrera kontonummer. Dessa personer/funktioner kommer inte att ha behörighet att registrera utbetalningar. Det innebär att inga handläggare framgent kommer att kunna registrera kontonummer i verksamhetssystemet.

- Säkerställ att löpande kontroller av utbetalningar och retroaktiva kontroller av utbetalningar sker med hänsyn till risken att handläggare gör utbetalningar för egen vinning.
- Säkerställ att resultat från genomförda loggkontroller redovisas till nämnd.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	5
Avgränsning	5
Metod	5
Granskningsresultat	7
Risk- och väsentlighetsanalys	7
lakttagelser	7
Bedömning	7
Styrande dokument och system för behörighetsstyrning	8
lakttagelser	8
Bedömning	11
Löpande kontroll av utbetalningar	12
lakttagelser	12
Bedömning	14
Retroaktiv kontroll av utbetalningar	15
lakttagelser	15
Bedömning	16
Samlad bedömning	18
Rekommendationer	18
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	19

Inledning

Bakgrund

SKR definierar begreppet välfärdsbrott som när en aktör - företag, förening eller privatperson - otillbörligen utnyttjar kommuners och regioners välfärdssystem för egen vinning. Välfärdsbrott kostar samhället stora summor och ekonomisk vinning är en av de viktigaste drivkrafterna för den som begår brott. Områden där större summor pengar hanteras löpande och där kontrollen är bristfällig är därför av särskilt intresse för den som otillbörligt sätt vill tillförskansa sig ekonomiska medel. I Sverige betalas det årligen ut cirka 10 miljarder kronor i ekonomiskt bistånd. Summan för Botkyrka kommun var 10,3 mnkr för år 2023.

Beslutet om ekonomiskt bistånd föregås av en utredning och utbetalningen administreras därefter av tjänstepersoner inom kommunen för att pengarna ska nå mottagaren. I den hanteringen kan flera olika funktioner inom kommunen involveras för att hantera olika steg i betalningsprocessen. Insynen i hanteringen är, på grund av sekretess, begränsad för allmänheten. Det är därför väsentligt att kommunen uppmärksammat förekommande risker i processen och vidtagit åtgärder för att minimera risken för att tjänstepersoner genomför utbetalningar för egen vinning. I förlängningen riskerar välfärdsbrotten leda till sämre samhällsservice samtidigt som förtroendet skadas.

Kommunrevisionen har mot bakgrund av ovanstående samt i sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt att det är väsentligt att granska om socialnämnden har säkerställt en tillräcklig intern kontroll för att uppmärksamma risker för att utbetalningar görs av tjänstepersoner för egen vinning.

I God revisionssed framgår de grunder som revisorerna använder när de bedömer ansvarstagande i styrelse och nämnder. Ansvarsgrunder som är aktuella i denna granskning är bland annat risken för bristande styrning, ledning, uppföljning och kontroll.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen för försörjningsstöd.

Revisionsfrågor:

- Genomförs en risk- och väsentlighetsanalys avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?
- Finns det styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?
- Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?
- Finns det en ändamålsenlig retroaktiv kontroll av utbetalningar?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterier i denna granskning utförs av:

- 6 kap. 6 § kommunallagen (2017:725)
- Socialtjänstlagen
- Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd
- Fullmäktiges regler för intern kontroll
- Övriga kommuninterna mål och riktlinjer för ekonomiskt bistånd

Avgränsning

Socialnämnden utgör granskningens revisionsobjekt utifrån ansvaret för att tillgodose individers behov av ekonomiskt bistånd.

Metod

Granskningen har omfattat intervjuer, dokumentanalyser, dataanalyser och stickprov.

Intervjuer har genomförts med följande funktioner:

- Tre enhetschefer
- Två 1:e socialsekreterare
- FUT-handläggare²
- RUT-handläggare³
- Ekonomicontroller
- Systemförvaltare

Vi har inom ramen för granskningen genomfört en registeranalys av de utbetalningar avseende ekonomiskt bistånd som gjorts under perioden januari till december 2024. Registeranalysen har genomförts för att identifiera eventuella avvikelser och för att säkerställa att stickprov genomförs på ett relevant urval av utbetalningar eller händelser i betalningsprocessen. Registeranalysen ersätter således inte manuella kontroller men säkerställer att dessa sker där risker för felaktigheter finns. Fokus har varit på att identifiera områden där det finns risk för att tjänstepersoner genomfört utbetalningar för egen vinning.

Utifrån registeranalysen gjordes ett urval av totalt tio utbetalningar för närmare kontroll. Urvalet bestod av utbetalningar som gjorts av handläggare från olika ekonomiskt bistånd-enheter i Botkyrka kommun och för olika ändamål (t ex försörjningsstöd, bistånd till livsföring i övrigt i form av till exempel hemutrustning). Fokus för kontrollerna har varit att identifiera om handläggare gjort utbetalningar för eget bruk.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

² FUT står för "felaktiga utbetalningar" och utgörs i Botkyrka kommun av en heltidstjänst

³ RUT står för "rätt utbetalningar" och utgörs i Botkyrka kommun av en heltidstjänst

Rapporten har kvalitetssäkrats av Karin Magnusson, certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwC:s interna rutiner för kvalitetssäkring.

Granskningsresultat

Risk- och väsentlighetsanalys

Revisionsfråga 1: Genomförs en risk- och väsentlighetsanalys avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?

Enligt SKR:s rapport *Välfärdsbrott och otillåten påverkan* (år 2021) är riskanalyser som syftar till att identifiera svagheter i organisationen ett av de viktigaste verktygen i det förebyggande arbetet mot välfärdsbrott. I den checklista som PwC tagit fram i samarbete med SKR lyfts identifiering och analysering av risker som ett viktigt steg i att förebygga och motverka välfärdsbrott. Checklistan lyfter särskilt behovet av att genomföra riskanalyser på olika nivåer inom organisationen.

lakttagelser

Intervjuade ger uttryck för att det överlag finns en medvetenhet om risker kopplat till utbetalningar och att det inom verksamheten förs vissa diskussioner på området, men att de inte deltagit i några särskilda riskanalyser vad gäller tjänstepersoners utbetalningar för egen vinning.

I Botkyrka kommuns *Riktlinjer för budgetansvar, attest, redovisning och intern kontroll*⁴ framgår att varje nämnd har ansvar för att följa upp den interna kontrollen inom nämndens verksamhetsområden. Som grund för detta arbete ska nämnden göra dokumenterade risk- och väsentlighetsbedömningar. En särskild plan för hur arbetet med den interna kontrollen ska bedrivas ska beslutas på årlig basis.

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av socialnämndens internkontrollplan för år 2024⁵. Dokumentet omfattar även en riskbedömning utifrån sannolikhet respektive konsekvens. Årets planerade kontroller är dock desamma som framgår i riskanalysen, det vill säga riskbedömningen består inte av några fler områden än de som tagits med till själva internkontrollplanen. Vi noterar att internkontrollplanen inte berör området utbetalningar för egen vinning. Planen innehåller dock ett annat riskområde med bäring på nämndens hantering av enskilda ärenden; "*Socialnämndens verksamhet bedrivs inte rättssäkert på grund av brister vad gäller handläggning och dokumentation i enskilda ärenden*". Detta riskområde fokuserar huvudsakligen på rättssäkerheten för enskilda klienter, mot bakgrund av brister i handläggning och dokumentation.

Bedömning

Genomförs en risk- och väsentlighetsanalys avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?

Nej.

Utifrån genomförd granskning är vår bedömning att det inom nämndens verksamhet inte

⁴ Beslutat av kommunfullmäktige 2020-12-17 § 122

⁵ Godkänd av socialnämnden 2024-01-23 § 3

genomförts någon risk- och väsentlighetsanalys vad gäller risken för att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning. Detta bekräftas även i intervjuer.

Vi konstaterar att nämndens internkontrollplan innehåller ett riskområde med bäring på ekonomiskt bistånd, även om det i första hand berör rättssäker handläggning och inte utbetalningar för egen vinning.

Styrande dokument och system för behörighetsstyrning

Revisionsfråga 2: Finns det styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?

Uppgifterna som ska ligga till grund för utredning om försörjningsstöd ska i första hand lämnas av den enskilde själv. Utgångspunkten är att socialnämnden kontrollerar de uppgifter som är nödvändiga för att kunna fatta beslut om en ansökan om försörjningsstöd. I den här granskningen granskar vi inte specifikt de kontroller och bedömningar som sker av den enskildes rätt till bistånd, utan den hantering av betalningsprocessen som innebär att enskilda tjänstepersoner medvetet eller omedvetet kan göra utbetalningar utöver det som sökanden har rätt till. Med utbetalningsprocessen menas de aktiviteter som vidtas efter att ett beslut om att bevilja bistånd har fattats, från attest till utbetalning och uppföljning.

Vi har inom ramen för den här granskningen kontrollerat om det finns styrande dokument som beskriver utbetalningsprocessens olika moment och vem som är behörig att genomföra respektive del.

lakttagelser

Vem som har rätt att fatta vilken typ av beslut rörande ekonomiskt bistånd regleras i nämndens delegationsordning⁶. I delegationsordningen finns måttsetta gränser för till vilka belopp respektive roll (till exempel socialsekreterare, enhetschef etc.) får besluta om, vad gäller bistånd till livsföring i övrigt⁷.

Alla handläggare som arbetar med ekonomiskt bistånd i Botkyrka kommun har behörighet att inleda nya utredningar i befintliga ärenden. För att kunna lägga till eller ta bort personer i ett ärende, eller för att inleda utredning på ett helt nytt ärende, krävs däremot en ytterligare behörighet. Denna behörighet innehas av 1:e socialsekreterare, socialassistent samt handläggare på mottagningsenheten.

I verksamhetssystemet styrs respektive medarbetares behörigheter av dennes roll; exempelvis socialsekreterare, socialassistent eller 1:e socialsekreterare. Vi har inom ramen för granskningen tagit del av en dokumenterad rollförteckning av samtliga roller som kan innehas i verksamhetssystemet. I förteckningen tydliggörs respektive de funktionsbehörigheter som är knutna till respektive roll. Ett exempel på detta är att den som i systemet har rollen som 1:e socialsekreterare inte har behörighet att boka en utbetalning. I granskningen beskrivs att varje användare som läggs upp i

⁶ Senast reviderad av socialnämnden 2024-03-19 § 19

⁷ Exempelvis tandvård, hyresskuld, flyttkostnader etc.

verksamhetssystemet knyts till en verksamhet och tilldelas en av rollerna utifrån sin befattning.

Ekonomicontroller och systemförvaltare har förteckningar över samtliga verksamheter och aktuella användare och deras roller i verksamhetssystemet. I dessa förteckningar framgår även eventuella undantag från ordinarie roll. Vid intervjuer framkommer att ekonomicontroller och systemförvaltare en gång varannan vecka tar ut fullständiga listor över vilka medarbetare som avslutat eller kommer att avsluta sin anställning. För de berörda medarbetarna stängs behörigheterna i verksamhetssystemet. I de fall som anställningen är tidsbegränsad sätts slutdatum redan i samband med att behörigheten skapas.

Normberäkning

I samband med att en klient ansöker om bistånd görs i regel en så kallad normberäkning. I normberäkningen finns ett antal uppgifter förifyllda, som exempelvis riksnormen, baserad på det aktuella hushållets sammansättning. För att räkna ut hur mycket bistånd klienten/hushållet ska erhålla, läggs samtliga eventuella inkomster och utgifter in i normberäkningen. Utifrån detta genereras den summa som ska betalas ut. Efter att en normberäkning upprättats fattas ett beslut om bistånd. Intervjuade beskriver att den summa som beslutas kan hämtas direkt från normberäkningen, det vill säga att den per automatik förs in i beslutet. Systemtekniskt finns dock inga hinder för att i beslutet skriva ett annat belopp än det som normberäkningen visar. Utbetalningen framhålls dock inte kunna ske till ett högre belopp än vad som beslutats, då systemet kommer att "säga ifrån" om att det inte finns något beslut på motsvarande summa. Det är dock möjligt att betala ut en lägre summa än vad som anges i beslutet. Det framgår då i verksamhetssystemet att det finns beslutat bistånd som "skvalpar" och ej utbetalats.

I vissa fall, när klienten exempelvis ansöker om en isolerad utgift vid annan tidpunkt än i samband med månadsansökan om försörjningsstöd, framhålls att utgiften registreras direkt i ett beslut utan att någon normberäkning upprättas. Enligt uppgift skrivs då en journalanteckning, i vilken det beskrivs exempelvis vad ansökan avser.

Olika utbetalningssätt

Det finns flera olika sätt att betala ut biståndet. Det vanligast framhålls vara så kallad *SUS-utbetalning*, vilket innebär att klienten själv ansluter sitt konto till Swedbanks utbetalningssystem. På det sättet beskrivs det finnas en ökad säkerhet för att det bistånd som betalas ut når rätt person, då SUS är kopplat till den enskildes personnummer. I granskningen framkommer att Botkyrka kommun från och med 2025-04-01 kommer att byta från Swedbank till en annan bank, vilket innebär att SUS inte kommer att kunna tillämpas.

En klient/ett hushåll som inte har möjlighet att ansluta sig via SUS (exempelvis om man saknar konto eller att kontot blivit spärrat) kan få biståndet utbetalt via ett så kallat *ICA-betalkort*. Även nödbistånd (exempelvis matpengar) kan utbetalas via ICA-betalkort, om den enskilde inte kan vänta till nästa bankdag. För att få del av det förladdade ICA-betalkortet behöver den enskilde själv komma till socialtjänstens kontor och

identifiera sig. Vid avsaknad av ID-handling kan hjälp tas av andra personer för identifiering. Det kan handla om exempelvis tjänstepersoner som exempelvis socialsekreterare från andra socialtjänstenheter eller vid behov polisen.

Intervjuade beskriver att bistånd till hemutrustning ibland sker genom ICA-betalkort, när det bedöms finnas risk att klienten använder det utbetalda biståndet till annat ändamål. Genom att utbetala sådant bistånd till ett ICA-betalkort beskrivs den enskilde kunna få stöd från exempelvis en boendestödjare (om den enskilde har sådan) att hämta ut kortet och använda pengarna till avsett ändamål. Detta framhålls främst ske till individer som omfattas av *Bostad först*⁸. Enligt intervjuade går det att maximalt betala ut 35 000 kr via ett ICA-betalkort.

Om den enskilde av någon anledning inte är ansluten till SUS kan utbetalning även ske till valfritt *kontonummer*. Intervjuade förmedlar en bild av att de största riskerna kopplat till utbetalningar av bistånd återfinns inom detta utbetalningssätt, då varje enskild socialsekreterare har behörighet att i systemet lägga in det kontonummer som utbetalningen ska ske till.

I vissa fall önskar klienten att exempelvis hyresavi eller elfaktura betalas direkt till leverantören istället för att summan betalas ut till klienten som sedan har att själv betala själva fakturan. Detta innebär att vissa *bankgiro-/plusgiROUTbetalningar* görs. Om den enskilde saknar tillgång till bankkonto kan utbetalning även ske genom *utbetalningskort*, vilket innebär att klienten själv får ta med avin till banken för att lösa ut pengarna. Det sker även vissa *interna överföringar* i de fall som klienten får hjälp från kommunen genom så kallade *Egna medel*⁹.

Enligt intervjuade är det tekniskt sett inte möjligt att i systemet radera ett beslut och en utbetalning som godkänts och genomförts.

Riktlinjer för attestering

I Botkyrka kommuns *Riktlinjer för budgetansvar, attest, redovisning och intern kontroll*¹⁰ framgår att attestarbetet ska utformas så att den interna kontrollen är tillräcklig. I riktlinjerna tydliggörs några områden som ska beaktas vid utformning av attestrutiner, som exempelvis att ansvarsfördelningen ska vara tydlig samt att ingen person ensam ska kunna hantera en transaktion från början till slut. Vidare framgår i riktlinjerna att attest inte ska göras om misstanke om oegentligheter föreligger.

Behörighet att effektuera

Inför att själva betalningarna genomförs sker en så kallad effektuering. Det innebär i praktiken att den som effektuerar betalningarna mottar en lista över alla betalningar som är bokade att ske under dagen och gör en avstämning innan pengarna släpps iväg. Vid

⁸ En modell för att motverka hemlöshet för personer med social problematik, som innebär att personen erbjuds en bostad i kombination med individuellt anpassat stöd

⁹ Egna medel innebär att kommunen agerar som en hjälp för den enskilde att sköta ekonomin. Den enskildes egna pengar går, via fullmakt, in till ett konto hos kommunen.

¹⁰ Beslutat av kommunfullmäktige 202-12-17 § 122

intervjuer framkommer att effektueringen sker av 1:e socialsekreterare (se mer om detta i nästkommande kapitel).

I *Rutin för effektivering i IFO systemet Procapita*¹¹ framgår att en person ska ha varit tillsvidareanställd i minst ett år för att vara behörig till att effektuera och attestera bokade betalningar. I rutindokumentet framgår tillvägagångssättet vid tilldelande av sådan behörighet. Det är verksamhetschef som utser en eller flera personer att ansvara för att föreslå personer som ska få dessa behörigheter. En anmälan görs till controller, vilken bland annat ska innefatta datum för aktuell persons tillsvidareanställning. En sådan anmälan ska även ske i de fall en attestant slutar eller får förändrade arbetsuppgifter, så att behörigheten ska avslutas. Beslut om behörighet att attestera lista över dagens utbetalningar samt att effektuera i Procapita fattas av socialchefen, liksom beslut om eventuell dispens från kravet på anställningstid. I rutindokumentet framgår att det hos registrator samt på en gemensam digital plattform finns en aktuell förteckning över behöriga attestanter.

Den som effektuerar har ett ansvar för att spärra, kontrollera, godkänna samt överföra betalningar. För att säkerställa att betalningarna går iväg samma dag finns en bestämd tidsplan om att dessa moment genomförs kl. 11.00 måndag-torsdag, och kl. 10.00 på fredagar.

I rutindokumentet betonas att ingen, under några omständigheter, får attestera betalningar som handlagts av denne själv. Betalningarna får heller inte avse en närstående person. I syfte att undvika att det ens ska finnas möjlighet att kunna göra det, framgår i rutindokumentet att den som har behörighet att attestera inte bör ha behörighet att registrera egna betalningar. Som tidigare nämnts innebär rollen som 1:e socialsekreterare i verksamhetssystemet att behörighet att boka en utbetalning saknas.

Bedömning

Finns det styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?

Delvis.

Vi bedömer att det i huvudsak finns dokument och system som tydliggör behörighetsstyrningen i utbetalningsprocessen. Det finns särskilda rutiner för effektivering av utbetalningarna. Genomförda intervjuer visar på vissa uppfattningar om att effektueringen borde genomföras av någon annan funktion än 1:e socialsekreterare.

Vi bedömer att det i nämndens delegationsordning framgår vem som får fatta vilken typ av beslut.

Rollfördelningen utgår från en dokumenterad beskrivning av vilka uppgifter som medarbetaren ska kunna utföra.

Vi bedömer att regelbundna kontroller av behörigheterna genomförs.

¹¹ Daterad 2023-07-05

Vi ser dock en risk i att varje enskild handläggare på egen hand kan lägga in kontonummer som utbetalning ska ske till.

Löpande kontroll av utbetalningar

Revisionsfråga 3: Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?

Som ett nästa steg i granskningen har vi kontrollerat om det finns en tydlig ansvarsfördelning och arbetssätt för att löpande genomföra kontroller inom området.

Iakttagelser

Vid intervjuer beskrivs att klienten till varje ansökan ska bifoga underlag som styrker de sökta kostnaderna. Det kan exempelvis vara ett kvitto eller en faktura. Kravet på att inkomma med sådana underlag föreligger oavsett om ansökan sker digitalt eller i pappersform. Vi noterar att det även i *Socialnämndens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd*¹² framgår att det som huvudsak är klientens uppgift att verifiera de uppgifter som lämnas i samband med ansökan och att visa att rätt till bistånd för ansökta kostnader föreligger.

Kontroller i samband med effektivering

I *Rutin för effektivering i IFO systemet Procapita* finns ett särskilt avsnitt gällande kontroller och urval. Det framgår att arbetsprocessen består av fyra punkter;

- Att genomföra stickprovskontroller av fakturor (ca 10 % men minst 5)
- Att kontrollera samtliga betalningar med ovanligt stora belopp
- Att återföra betalningar som innehåller felaktigheter eller där underlag saknas
- Att kontrollera att betalningen är korrekt samt att fakturor och övriga underlag finns tillsammans med attestlistan (berörda fakturor ska signeras med initialer när de kontrollerats)

I rutindokumentet tydliggörs att betalningar som saknar underlag eller på annat sätt är felaktig ska återföras. Betalningar som spärrats kan endast återföras av den som har behörighet att effektuera betalningar. Vid återföring av betalningar ansvarar den attestant som vid kontrollen fattat beslutet om att återföra betalningen för att följa upp att nödvändiga åtgärder vidtas för dessa betalningar.

Betalningarna överförs kl. 14.00, med undantag för fredagar och dag före helgdag. Då sker överföringen kl. 12.00. I rutindokumentet framgår tillvägagångssättet om den som effektuerar av någon anledning skulle bli sen med detta arbetsmoment.

Vid intervjuer beskrivs att de fyra 1:e socialsekreterarna har ett rullande schema för effektivering. I samband med effektiveringen görs vissa kontroller, som i huvudsak utgår från den punktlista som framgår ovan. Enligt intervjuade är kontrollerna främst avgränsade till fakturor (som ställts antingen direkt till kommunen eller till den enskilde) samt till belopp över 30 000 kr. Antalet utbetalningar som görs framhålls variera stort under en månad. Majoriteten av utbetalningarna sker i slutet av månaden och avser

¹² Antagna av kommunfullmäktige 2024-05-30 §

försörjningsstöd för kommande månad. När de planerade utbetalningarna är många blir också effektueringslistorna långa. Intervjuade beskriver dock att antalet kontroller som görs i samband med effektivering i praktiken är detsamma oavsett tidpunkt i månaden. Vi noterar att detta inte till fullo överensstämmer med det som framgår i punktlistan ovan, där det anges att ca 10 % (men minst 5) av fakturorna ska granskas. Om stickproven utgår från en procentsats innebär det i praktiken att antalet kontroller som genomförs skulle vara fler de dagar som fler utbetalningar görs, och färre de dagar som få utbetalningar görs. Verksamhetsföreträdare beskriver att anledningen till att antalet kontrollerade fakturor per dag inte överstiger 5 stycken är att det aldrig förekommer fler än totalt 5 fakturor på en enhet under en och samma dag (10 % av 50 fakturor = 5 stycken). Däremot händer det att färre än 5 fakturor kontrolleras, då det inte finns så många som 5 fakturor på en och samma enhet vissa dagar.

I granskningen ges uttryck för att omfattningen av de kontroller som genomförs i samband med effektivering har minskat över tid, främst till följd av tidsbrist samt i samband med att funktioner som FUT- och RUT-handläggare tillsatts. Flertalet intervjuade framhåller att det vore önskvärt att effektiveringen skedde av någon annan funktion än 1:e socialsekreterare, dels utifrån att det är ett tidskrävande arbetsmoment, dels för att det anses vara en fördel att någon helt objektiv granskar utbetalningarna. I vissa fall har 1:e socialsekreterare varit inblandade i diskussioner och/eller handläggningen av de ärenden i vilka utbetalningar görs.

När effektivering gjorts skickas filen vidare till ekonomiavdelningen, som ansvarar för att verkställa utbetalningarna. I systemet syns då användarnamnet på den som godkänt utbetalningarna. Vid intervjuer framkommer att ekonomiavdelningen endast erhåller en totalsumma över beloppet för utbetalning. Det går således inte att utläsa vilka enskilda utbetalningar som filen innehåller och inga kontroller görs därför heller inte i det skedet.

Övriga kontroller

Vid intervjuer framkommer också att man längre tillbaka, innan SUS tillämpades, hade som rutin att den enskilde alltid skulle ange sitt kontonummer i ansökningsformuläret. På det sättet kunde kontonumret på ansökan jämföras med det kontonummer som utbetalningen skett till.

Vid intervjuer ges uttryck för att det arbete som bedrivs inom ramen för exempelvis RUT och FUT i huvudsak är fokuserat till att klienten lämnat rätt underlag, uppgett korrekta uppgifter etc. RUT- och FUT-handläggare deltar även vid arbetsgruppernas ärendekonferenser, för att bidra med sitt perspektiv i ärendefrågor. Ärendekonferens är ett forum där handläggare kan få stöd och vägledning av kollegor och 1:e socialsekreterare i exempelvis beslutsfattande.

Kontroll genomförd av PwC

Vi har inom ramen för granskningen genomfört en registeranalys av de utbetalningar avseende ekonomiskt bistånd som gjorts under perioden januari till december 2024. I registeranalysen noterades att det för ett flertal ärenden registrerats dubbla utbetalningar (samma dag och samma belopp till samma hushåll). I dessa fall hade

båda betalningarna samma betalnummer. Enligt representanter för förvaltningen handlar det inte om att hushållet fått två identiska utbetalningar, utan att utbetalningen har två olika konteringar. De två olika konteringarna medför att det blir två olika rader i datauttaget, där det i en kolumn står det totala beloppet medan beloppet i en annan kolumn står specificerat per konteringskod. Den senare kolumnen fanns inte med i den fil som vi inledningsvis erhöll som underlag till registeranalysen.

Utifrån genomförd registeranalys valdes totalt tio utbetalningar ut för en stickprovskontroll. Urvalet utgjordes av utbetalningar gjorda av handläggare från olika ekonomiskt bistånd-enheter i Botkyrka kommun och till olika ändamål (exempelvis försörjningsstöd, bistånd till livsföring i övrig som exempelvis hemutrustning, nödbistånd i form av matpengar etc.). Stickprovskontrollen omfattade bland annat huruvida det finns en ansökan, om det finns underlag för ansökta kostnader, om en normberäkning finns upprättad, om det finns ett beslut, om beloppen i normberäkning och beslut stämmer överens med varandra samt om det framgår motivering till valt utbetalningssätt.

Kopplat till nio av tio utbetalningar finns en normberäkning upprättad. Den utbetalning som saknar normberäkning avser bistånd till hemutrustning, där det i beslutet framgår vad biståndet är avsett att täcka. Av erhållna handlingar saknas dock tydlighet i hur man kommit fram till det totala beviljade beloppet.

Vi noterar i en av de granskade utbetalningarna att normberäkningen visar på ett högre belopp än det beslutade. Således finns en differens mellan upprättad beräkning samt beslut och utbetalning och i erhållna underlag saknas en tydlig beskrivning av anledningen till detta.

I de kontrollerade utbetalningarna framgår i huvudsak anledning till valt utbetalningssätt. Det innebär att det i dessa ärenden finns en motivering till varför utbetalning gjorts till exempelvis ICA-betalkort istället för till SUS. Det handlar i regel om att den enskilde inte har tillgång till bankkonto, exempelvis till följd av att banken spärrat kontot. Vi noterar dock att det i några kontrollerade utbetalningar/ärenden inte på ett tydligt sätt framgår någon motivering till utbetalningssätt. En av de kontrollerade utbetalningarna, som avser bistånd till hemutrustning, har skett till ICA-betalkort trots att den enskilde är ansluten till SUS. Av erhållna underlag framgår ingen motivering till att utbetalning skett till ICA-betalkort. Som tidigare nämnts beskrivs vid intervjuer att det är vanligt att bistånd till hemutrustning betalas ut till ICA-betalkort för de individer som omfattas av Bostad Först, i syfte att minska riskerna för att bistånd används till något annat än avsett ändamål. I ett annat ärende har hyreskostnaden betalats direkt till hyresvärden (privatperson), utan någon dokumentation om anledningen till detta. I samband med genomförandet av våra stickprov har vi erhållit information från förvaltningen om att det i journalen till detta ärende inte framgår om ansvarig handläggare gjort någon verifiering av hyresvärdens kontonummer i syfte att säkerställa att kontot tillhör den angivna hyresvärden.

Bedömning

Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?

Delvis.

Vi bedömer att det sker vissa kontroller, men att fokus i dessa kontroller i huvudsak ligger på att säkerställa att klienten lämnat korrekta och tillräckliga underlag. Kontrollerna i samband med effektivering av beslut är i huvudsak begränsade till fakturor samt till belopp över 30 000 kr.

Vår stickprovskontroll visar exempelvis på en otillräcklig dokumentation avseende valt utbetalningssätt eller anledningen till att beloppen mellan beräkning och beslut inte stämmer överens. Vi ser det som en risk när exempelvis anledningen till variationer av utbetalningssätt i ett och samma ärende inte på ett tydligt sätt framgår.

Retroaktiv kontroll av utbetalningar

Revisionsfråga 4: Finns det en ändamålsenlig retroaktiv kontroll av utbetalningar?

Vi har kontrollerat om det finns en tydlig ansvarsfördelning och arbetssätt för att genomföra retroaktiva kontroller av utbetalningar.

lakttagelser

Loggkontroller

Alla handläggare som arbetar med ekonomiskt bistånd har i praktiken tillgång till varje ärende. Vid intervjuer beskrivs att systemförvaltare, utifrån en särskild rutin¹³, flera gånger per år gör loggkontroller ur verksamhetssystemet. Dessa underlag lämnas vidare till jurist inom förvaltningen som kontrollerar om exempelvis någon medarbetare varit inne i ett ärende utan att det funnits skäl till det. I vissa fall lämnas uppgifterna även till berörd enhetschef, om behov av detta bedöms föreligga. Loggkontroller uppges även kunna ske på förekommen anledning, vid exempelvis misstanke om att någon medarbetare varit inne i ett ärende utan särskild anledning. Vi noterar att det i den dokumenterade rutinen för loggkontroll framgår att kontroller ska ske utifrån ett slumpmässigt urval av tio ärenden, vid fyra tillfällen per år. Genomförda granskningar och dess resultat ska dokumenteras i en särskild mall. Granskning av loggkontroller ska årligen redovisas till socialnämnden i samband med redovisning av den interna kontrollen. Vi noterar i protokoll från nämndens sammanträden i februari 2024 respektive 2025 att nämnden följt upp genomförd internkontroll. Vi finner dock ingen spårbarhet till rapportering avseende genomförda loggkontroller.

RUT och FUT

RUT-handläggaren finns organisatoriskt sett knuten till mottagningen. Vid intervjuer framkommer att varje ärende som flyttas från mottagningen till en av "långtidsgrupperna" kontrolleras av RUT-handläggaren med avseende på om exempelvis inkomna handlingar varit tillräckliga för att kunna fatta beslut om bistånd, om normberäkningarna stämmer, om folkbokföringen kontrollerats etc. Kontrollerna uppges huvudsakligen ske med utgångspunkt i den mall som socialsekreteraren använder sig av i samband med utredningen av rätten till bistånd. Om något fel upptäcks som innebär att exempelvis socialsekreteraren gjort ett mindre misstag, sker diskussioner med berörd socialsekreterare och/eller 1:e socialsekreterare för att se hur det kan lösas. Om fel av

¹³ Rutin för loggkontroll inom Socialförvaltningen (ej daterad)

större omfattning upptäcks, görs en så kallad FUT-aktualisering, vilket innebär att FUT-handläggare utreder ärendet vidare.

En FUT-utredning kan även ske efter att verksamheten fått in tips från exempelvis privatpersoner eller andra myndigheter gällande misstanke om att någon uppbär bistånd på felaktiga grunder. Ansvarig socialsekreterare kan också göra en FUT-aktualisering om man misstänker att klienten ansöker om bistånd på felaktiga grunder och det krävs en mer djupgående utredning för att klargöra omständigheterna kring detta.

I granskningen framkommer att verksamheten i januari 2025 börjat med stickprov i ärenden. Dessa genomförs av FUT- och RUT-handläggare och är tänkta att ske utifrån olika teman. Ett exempel som nämns är att kontroller i början av året ska ske vad gäller huruvida socialsekreterare börjat tillämpa årets riksnorm efter att den justerats jämfört med föregående år. Enligt intervjuade är det ännu för tidigt att dra några slutsatser baserat på genomförda stickprovskontroller, men överlag förmedlas en uppfattning om att de felaktigheter som upptäcks genom de olika formerna av kontroller vanligtvis handlar om att för höga belopp utbetalas till följd av exempelvis felskrivningar eller att man missat att räkna med en inkomst som den enskilde haft.

Ovanstående stickprovskontroller omfattas i det utkast av ett årshjul för ekonomiskt bistånd, daterat 2024-12-05, som vi inom ramen för granskningen tagit del av. I detta årshjul preciseras vad som behöver uppmärksammas vid vilken tidpunkt under året, vilket bland annat inkluderar vilka områden som FUT-handläggare ska genomföra stickprov inom.

ICA-betalkort

Bokningen av utbetalningen via ICA-betalkort sker i det "vanliga" verksamhetssystemet, medan själva utbetalningen sedan styrs till ett särskilt balanskonto. Detta balanskonto stäms av på regelbunden basis där kontroll görs av huruvida transaktionsfilen på huvudboken på ICA-banken stämmer överens med de bokade utbetalningarna.

Utskick av beräkning och beslut

Alla klienter som ansöker om ekonomiskt bistånd i Botkyrka kommun har tillgång till digitala *Mina sidor*, oavsett om man väljer att lämna in sina ansökningar digitalt eller i pappersform. De som ansöker om bistånd digitalt kan se alla sina beslut och slutliga beräkningar via Mina sidor. De som ansöker i pappersform beskrivs få dessa underlag hemskickade till sig. På så sätt kan den enskilde själv kontrollera att beslut och utbetalning stämmer överens. I sammanhanget beskrivs att handläggaren måste spara beräkningen som "slutlig" för att den ska synas i Mina sidor och för att säkerställa att den inte kan raderas ut verksamhetssystemet.

Bedömning

Finns det en ändamålsenlig retroaktiv kontroll av utbetalningar?

Delvis.

Vår bedömning är att de kontroller som genomförs i huvudsak inte tar hänsyn till risken

för att handläggare gör utbetalningar för egen vinning, utan främst fokuserar på klientperspektivet.

Vi ser positivt på att särskilda kontroller avseende utbetalningar till ICA-betalkort görs.

Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning att det finns rutiner för att genomföra loggkontroller i syfte att säkerställa att ingen handläggare varit inne i ett ärende utan att ha haft anledning till detta. Detta ser vi som positivt, bland annat utifrån att varje handläggare har behörighet att ändra kontonummer för utbetalning (i de fall som klienten/hushållet inte är ansluten till SUS).

Vi noterar även att det finns arbetssätt som innebär att RUT-handläggare systematiskt kontrollerar samtliga ärenden som överförs från mottagningen till en av "långtidsgrupperna". Vid misstanke om att bistånd erhålls på felaktiga grunder görs en FUT-utredning.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en granskning. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen för försörjningsstöd. Granskningen avgränsas till att gälla kontroller av att tjänstepersoner inte genomför utbetalningar för egen vinning.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden **inte helt** har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen för försörjningsstöd.

Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningsresultaten vill vi lämna följande rekommendationer till socialnämnden:

- Överväg att genomföra en risk- och väsentlighetsanalys kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning. Detta för att identifiera svagheter i organisationen samt som ett redskap i att stärka arbetet med egenkontroller.
- Säkerställ att behörigheten att registrera kontonummer i verksamhetssystemet begränsas¹⁴.
- Säkerställ att löpande kontroller av utbetalningar och retroaktiva kontroller av utbetalningar sker med hänsyn till risken att handläggare gör utbetalningar för egen vinning.
- Säkerställ att resultat från genomförda loggkontroller redovisas till nämnd.

¹⁴ I granskningen framkommer att verksamheten, inför bytet av bank gällande från och med 2025-04-01, genomfört en översyn över vilka personer/funktioner som ska ha behörighet att registrera kontonummer. Dessa personer/funktioner kommer inte att ha behörighet att registrera utbetalningar. Det innebär att inga handläggare framgent kommer att kunna registrera kontonummer i verksamhetssystemet.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Genomförs en risk- och väsentlighetsanalys avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?	Nej Utifrån genomförd granskning är vår bedömning att det inom nämndens verksamhet inte genomförts någon risk- och väsentlighetsanalys vad gäller risken för att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning. Detta bekräftas även i intervjuer. Vi konstaterar att nämndens internkontrollplan innehåller ett riskområde med bäring på ekonomiskt bistånd, även om det i första hand berör rättssäker handläggning och inte utbetalningar för egen vinning.	
2. Finns det styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?	Delvis Vi bedömer att det i huvudsak finns dokument och system som tydliggör behörighetsstyrningen i utbetalningsprocessen. Det finns särskilda rutiner för effektivering av utbetalningarna. Genomförda intervjuer visar på vissa uppfattningar om att effektiveringen borde genomföras av någon annan funktion än 1:e socialsekreterare. Vi bedömer att det i nämndens delegationsordning framgår vem som får fatta vilken typ av beslut. Rollfördelningen utgår från en dokumenterad beskrivning av vilka uppgifter som medarbetaren ska kunna utföra. Vi bedömer att regelbundna kontroller av behörigheterna genomförs. Vi ser dock en risk i att varje enskild handläggare på egen hand kan lägga in kontonummer som utbetalning ska ske till.	

3. Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?

Delvis

Vi bedömer att det sker vissa kontroller, men att fokus i dessa kontroller i huvudsak ligger på att säkerställa att klienten lämnat korrekta och tillräckliga underlag. Kontrollerna i samband med effektivering av beslut är i huvudsak begränsade till fakturor samt till belopp över 30 000 kr. Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning att antalet kontroller som genomförs i huvudsak är detsamma oavsett tidpunkt i månaden, trots att antalet utbetalningar varierar stort. Vi bedömer att detta inte till fullo överensstämmer med vad som anges i rutiner för effektivering, där det anges att en procentsats ska vara styrande i hur många kontroller av fakturor som ska genomföras.

Vår stickprovskontroll visar exempelvis på en otillräcklig dokumentation avseende valt utbetalningssätt eller anledningen till att beloppen mellan beräkning och beslut inte stämmer överens. Vi ser det som en risk när exempelvis anledningen till variationer av utbetalningssätt i ett och samma ärende inte på ett tydligt sätt framgår.

4. Finns det en ändamålsenlig retroaktiv kontroll av utbetalningar?

Delvis

Vår bedömning är att de kontroller som genomförs i huvudsak inte tar hänsyn till risken för att handläggare gör utbetalningar för egen vinning, utan främst fokuserar på klientperspektivet.

Vi ser positivt på att särskilda kontroller avseende utbetalningar till ICA-betalkort görs.

Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning att det finns rutiner för att genomföra loggkontroller i syfte att säkerställa att ingen handläggare varit inne i ett ärende utan att ha haft anledning till detta. Detta ser vi som positivt, bland annat utifrån att varje handläggare har behörighet att ändra kontonummer för utbetalning (i de fall

som klienten/hushållet inte är ansluten till SUS).

Vi noterar även att det finns arbetssätt som innebär att RUT-handläggare systematiskt kontrollerar samtliga ärenden som överförs från mottagningen till en av "långtidsgrupperna". Vid misstanke om att bistånd erhålls på felaktiga grunder görs en FUT-utredning.

2025-04-09

Rebecka Hansson

Malou Olsson

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan daterad 2024-03-04. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.