



Inledning

Sweco Strategy har under ett antal månader 2013-2014 arbetat tillsammans med Stockholm Stads Socialförvaltningen och med stadsdelsförvaltningarna för att utvärdera FUT-arbetet och ta fram underlag för förbättringsarbete.

De medarbetare på Sweco som har deltagit i arbetet är Elin Björkman som uppdragsledare samt Marie Göransson och Lena Liljeholm.

Vi tackar samtliga personer som lagt ner tid på de seminarier och samtal som har anordnats och som har bidragit med sitt kunnande och sin kreativitet.

Stockholm 2014-02-20
Elin Björkman,
Uppdragsledare

Uppdragsgivare: Stockhoms stad

Konsult/författare: Elin Björkman, Marie Göransson och Lena Liljeholm

Kontakt: Elin Björkman, Sweco Strategy, elin.bjorkman@sweco.se

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	4
Uppdraget	5
Metod	5
Analys av befintlig statistik	5
Goda exempel och lärande	6
FUT-arbetet i stadsdelsförvaltningarna, när? var? och hur?	7
När uppstår felaktigheter?	7
Hur är arbetet organiserat?	8
Vad som kan utläsas i verksamhetsstatistik - eller inte?	9
Underlag för förbättringsarbetet i stadsdelsförvaltningarna	13
Ett förebyggande perspektiv	13
Goda exempel och förslag på arbetssätt inom utredning av felaktigheter	20
Goda exempel och förslag på arbetssätt för att återkräva felaktiga utbetalningar	22
Slutsatser och rekommendationer	26
Bilaga 1 Tillgängliga tillämpningsanvisningar	34
Bilaga 2 Förslag på formuleringar i brev till klient	35
Bilaga 3 Rutin för inkommande information	36

Bakgrund

Sveriges kommuner ansvarar enligt Socialtjänstlagen (2001:453) för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (SoL 4 kap. 1§). Socialtjänsten har rätt att återkräva belopp som utbetalats felaktig på grund av att en person lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna riktiga uppgifter. Socialtjänsten har också skyldighet att polisanmäla misstanke om bidragsbrott.

Socialnämnden har sedan 2007 haft i uppdrag att arbeta med och motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott vid handläggningen av ekonomiskt bistånd.

Under år 2008 genomfördes ett projekt i Älvsjö och Södermalm stadsdelsförvaltningar, då en funktion som utredare av felaktiga utbetalningar (FUT-utredare) testades. FUT-utredaren var under testperioden knuten till socialförvaltningen centralt. Efter test-perioden rekommenderade socialförvaltningen att samtliga stadsdelsförvaltningar införde FUT-utredare (2009).

Hösten 2013 finns sådana utredande funktioner på alla stadsdelsförvaltningar men i varierande omfattning. Totalt 12-14 FUT-utredare arbetade i staden 2012. I några av stadsdelarna finns en person som arbetar heltid med uppdraget medan andra FUT-utredare har mindre än 25 % av sin tjänst avsatt för uppdraget. På stadsövergripande nivå finns en samordnande funktion för verksamhetsstöd, utbildning, uppföljning, verksamhetsutveckling samt samverkan med andra myndigheter. Sedan 2008 görs årliga uppföljningar av arbetet. Återbetalningen av felaktiga bistånd ökar kontinuerligt.

Socialnämnden har konstaterat att det finns en koppling mellan nivån på återbetalning av felaktiga bistånd och den resurs som stadsdelsförvaltningen har valt att lägga på utredning av felaktiga utbetalningar. I de fall FUT-uppdraget har kombinerats med andra konkurrerande uppdrag har förvaltningarna inte haft samma positiva utveckling. Socialförvaltningen ser i dessa förhållanden en risk att kommunallagens likabehandlingsprinciper sätts ur spel.

En enkät genomfördes med ansvariga chefer i stadsdelsförvaltningarna i början av år 2013. Socialförvaltningen konstaterar utifrån resultatet av enkäten att det i många förvaltningar finns behov av ökad arbetstid för FUT-arbetet.

I budget för 2013 framgår följande för stadsdelsnämnderna:

”Det är av stor vikt att nämnderna aktivt följer och utvecklar rutiner för att stävja felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Nämnderna bör också dra erfarenheter av varandras arbete och sprida goda exempel.”

Socialförvaltningen strävar efter att alla stadsdelsförvaltningar ska arbeta lika och har tagit fram en vägledning för arbetet. De årliga rapporterna av FUT-arbetet som Socialförvaltningen tar fram visar dock att det finns stora skillnader mellan stadsdelarna.

Uppdraget

Genom att utvärdera arbetet i stadsdelsförvaltningarna vill socialförvaltningen uppnå att fler förvaltningar följer vägledningen. Syftet med utvärderingen är således att utgöra grund för förändrade arbetssätt. Sweco Strategys tolkning av syftet med utvärderingen illustreras i bilden nedan. Logiken i den illustrerade målkedjan är att en beskrivning av nuläget ger underlag till ett arbete för dialog och lärande kring arbetet. Detta i sin tur förväntas leda till att stadsdelsförvaltningarna själva förändrar sina arbetssätt.



I ett längre perspektiv är socialförvaltningens mål att öka andelen felaktiga utbetalningar som återbetalas. Den förändringsteori som socialförvaltningen utgår ifrån är att det krävs att felaktiga utbetalningar upptäcks för att utbetalningar ska återbetalas. Socialförvaltningen har i tidigare utredningar konstaterat att det finns en koppling mellan nivån på återbetalningar och den resurs som stadsdelsförvaltningen har valt att lägga på utredningen av felaktiga utbetalningar. Det tredje processteget ovan – förändrade arbetssätt – avser således att stadsdelsförvaltningen lägger mer resurser på att utreda FUT eller på ett sådant förebyggande arbete att felaktiga utbetalningar minskar. Socialförvaltningens hypotes är vidare att stadsdelsförvaltningarna kommer att välja att lägga mer resurser på FUT-utredning och att den centrala vägledningen i högre grad kommer att efterföljas om kunskap om FUT-arbetets resultat och goda exempel sprids.

Att förbättra handläggarrutinerna kommer också att få effekter genom att felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd förebyggs. Denna effekt av förändrade arbetssätt är i bilden illustrerad i den nedre raden.

Utfallet i bemärkelsen förändrade arbetssätt och det resultat som förväntas följa av dessa arbetssätt ligger emellertid utanför räckvidden för det här beskrivna uppdraget.

Målet för utvärderingen är att

- 1) Beskriva nuläget för de fjorton stadsdelarnas arbete med felaktiga utbetalningar
- 2) Beskriva goda exempel
- 3) Sprida lärande

Metod

Analys av befintlig statistik

Nuläget i stadsdelarna beskrivs utifrån verksamhetsstatistik, som beskrivs i tidigare lämnad delrapport. Det visade sig att vissa rapporter som togs ur verksamhetssystemet Paraplyet var felprogrammerade. Sweco Strategy har därför arbetat tillsammans med uppdragsgivaren för att formulera nya kriterier för programmering av rapporter. Detta har använts som underlag för Socialförvaltningens kommunikation med systemägaren och beställning av nya rapporter. När de nya rapporterna fanns tillgängliga har Sweco Strategy analyserat de nya uppgifterna. Dessa analyser redovisas i en reviderad version av delrapporten som levereras till Socialförvaltningen tillsammans med slutrapporten.

Goda exempel och lärande

Metoder för att inhämta goda exempel och sprida lärande har utgått ifrån den förväntade användning av utvärderingen – att utgöra grund för förändrade arbetssätt. Metoderna har haft en tydlig inriktning på att skapa handlingsberedskap i stadsdelarna snarare än att ge underlag för beskrivning av verkligheten att redovisa för Socialförvaltningen. Socialförvaltningen arbetar aktivt med FUT-nätverket och har mycket god kunskap om nuläget.

Således har vi

- Genomfört inledande intervjuer med de enhetschefer som är ansvariga för att arbetssätt förändras. Genom att inhämta de verksamhetsansvarigas bild av vad som är problematiskt och vilka arbetssätt som behöver förändras har vi skapat en beredskap för förändring.
- Arbeta på plats i samtliga stadsdelar. Samtliga stadsdelar inklusive enheten för hemlösa (totalt 12 enheter) har fått erbjudande om att utvärderarna kommer och genomför ett arbetsmöte på plats. Nio arbetsmöten genomfördes. Vid dessa tillfällen har utvärderarna bidragit till att enhetschefer och FUT-utredare på enheterna har fått en värdefull tid att tillsammans stanna upp och reflektera över hur arbetet görs och hur det kan förbättras.
- Gemensamma arbetsseminarier då samtliga enheter bjudits in för erfarenhetsutbyte och lärande. Vid det första tillfället var syftet att chefer och medarbetare skulle få tillfälle att reflektera tillsammans med andra enheter. Vid det andra tillfället var fokus på att redovisa och förstärka goda exempel genom att stadsdelarnas företrädare själva fick redovisa sitt arbete.

Arbetet i stadsdelarna har omfattat processmodellering inklusive kartläggning av rutiner roller och ansvar. Metoderna har anpassats efter stadsdelens önskemål om vad arbetet ska fokuseras på. Stadsdelarna kunde välja att fokusera på ett område de ville visa upp som gott exempel eller ett område som de ville utveckla.

I planeringen av uppdraget förutsattes att det första arbetsseminariet skulle vara ett tillfälle då stadsdelarna gemensamt arbetade fram en process som beskriver hur arbetet skulle kunna utföras på det mest effektiva sättet. Efter kartläggningen i de enskilda stadsdelarna bedömde utvärderarna att detta upplägg behövde revideras. Stadsdelarnas respektive organisation och struktur skiljer sig åt på så många sätt att en gemensam processmodellering riskerade att stanna upp i allt för många detaljer. Arbetsseminariet utgick istället från förenklade processkartor som utvärderarna utarbetat med flera stadsdelars respektive processer som grund. Med dessa kartor som underlag utgick arbetet vid seminariet från de problem som olika stadsdelar formulerat.

Utöver detta har en enkät genomförts med handläggarna på samtliga stadsdelsförvaltnings enheter för ekonomiskt bistånd. Syftet med enkäten var att inhämta information om handläggarnas inställning till FUT-arbetet och att kartlägga om ärenden hanteras olika i stadsdelarna. Enkäten bidrar samtidigt till att förankra arbetet och göra medarbetarna delaktiga.

FUT-arbetet i stadsdelsförvaltningarna

När uppstår felaktigheter?

Felaktiga utbetalningar inom ekonomiskt bistånd innebär att en person som inte är berättigad till ekonomiskt bistånd får ta del av ett sådant stöd. Felaktigheter kan uppstå för att en handläggare räknar fel utifrån de underlag som finns tillgängliga, eller på grund av att tillgängliga underlag inte speglar en faktisk verklighet. Så kan vara fallet antingen om en klient har missat att tillhandahålla underlag eller om en klient medvetet har undanhållit eller förvanskat information.

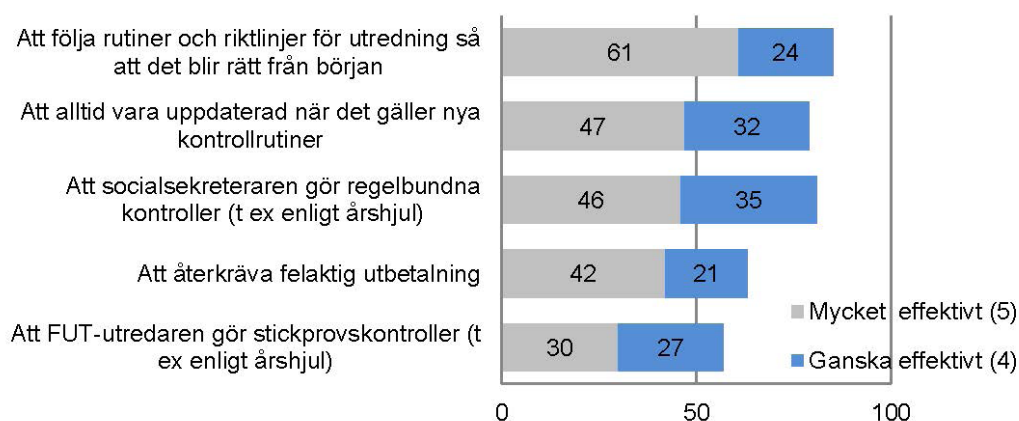
I den enkät som socialsekreterarna har besvarat, tillfrågades de om vad de uppfattar orsakar FUT. Svaren redovisas i tabellen nedan.

Vad orsakar FUT	Antal
Klienten undanhåller information/uppgifter	145
Klienten glömmer att uppge förändrade förhållanden	100
Klienten visar medvetet falska underlag (t ex klippta/fejkade kontoutdrag)	41
Handläggaren glömmer att fråga om förhållanden	24
Handläggaren hinner inte göra noggranna kontroller av underlag/förhållanden	84
Annat, vad	14
Total	183

Både enhetschefer och socialsekreterare har tillfrågats om vad som är mest effektivt eller vad som bör prioriteras för att undvika felaktigheter. Sju av elva enhetscheferna trycker mycket på att det ska vara rätt från början. Andra trycker mer på kontroller enligt årshjul eller på att återkravsarbetet fungerar väl.

Socialsekreterarnas synpunkter framgår i diagrammet nedan som redovisar vilka åtgärder som är effektiva för att säkra att klienter får rätt bistånd.

Hur effektivt är nedanstående åtgärder/rutiner enligt dig för att säkra att klienterna får rätt bistånd? (%)



Hur är arbetet organiserat?

I de flesta stadsdelar finns en medarbetare som har i sitt uppdrag att vara FUT-utredare. Resursen ser olika ut. I en stadsdel har den under en period inte funnits någon resurs, i andra stadsdelar har någon medarbetare FUT-uppdraget på halvtid och i andra stadsdelförvaltningar är resursen för FUT mer än en heltidstjänst.

I samtliga stadsdelar finns olika typer av administrativ personal, dels någon kravfunktion och i några fall ytterligare administrativ personal.

Vid de inledande intervjuerna med enhetschefer fick de fråga om vad de anser är prioriterat i arbetet med utredningar av felaktiga utbetalningar.

Följande matris visar vad de elva intervjuade enhetscheferna har uppgett att stadsdelen har för FUT-resurs

FUT-resurs	Antal stadsdelar
Mer än 100 %	1 (tillfälligt)
100%	6
50-100 %	3
Mindre än 50%	1

Enhetscheferna tillfrågades även om de anser att resursen är tillräcklig och om vad en ökad resurs skulle kunna innebära i förbättrade resultat. Den generella bild som ges är att en större resurs till FUT inte skulle leda till att fler felaktiga utbetalningar upptäcktes. Däremot om en större resurs lades på utredning, så skulle det bli färre felaktigheter.

Två av de elva uppger att en större FUT- resurs skulle ge effekt. En av dem preciserar och säger att det inte skulle leda till att fler felaktigheter upptäcktes men att det framförallt skulle leda till kortare väntetider och färre avskrivningar.

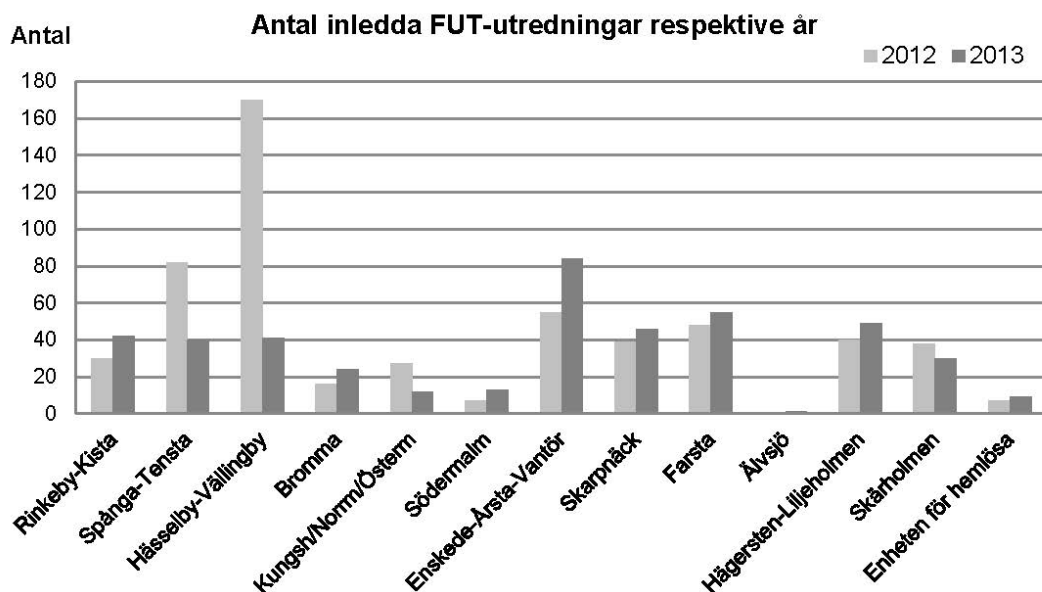
Enhetscheferna tillfrågades om vad de anser om den vägledning som Socialförvaltningen tagit fram och hur de ser på stödet från den centrala förvaltningen. I tio av elva intervjuer är svaret att vägledningen är bra och att stödet från staden är tillräckligt. Flera enhetschefer är mycket positiva och uttrycker till exempel att "det är guld att Socialförvaltningen samordnar". I den elfte intervjun framkommer också stor nöjdhet: det som saknas är ännu fler gemensamma aktiviteter.

Inledningsvis i utvärderingsuppdraget fanns en hypotes om att socialsekreterarnas inställning till sitt uppdrag och till FUT-utredaren var ett problem i arbetet. Efter intervjuerna med enhetscheferna kunde denna hypotes revideras. De verksamhetsansvariga uppger att de har hanterat den problematik som kan finnas i FUT-rollen. Den vanligaste lösningen som nämns är att FUT-funktionen placeras direkt under chefen och att chefen tar ett stort ansvar för en öppen kultur och inställningen "rätt från början". En av dem framhåller vikten av att ständigt hålla diskussionen levande.

Vad som kan utläsas i verksamhetsstatistik - eller inte?

I tidigare avlämnad delrapport redovisades utredningstider m.m. för FUT-ärenden. En av de uppgifter som redovisades var antal inledda FUT-utredningar år 2012 respektive 2013. Uppgifterna redovisas i diagrammet nedan och visar de stora skillnader som finns mellan stadsdelförvaltningarna.

För följande har uppgifter hämtats från en nyskapad Crystalrapport i InfoView som innehåller samtliga inledda utredningar i FUT-ärenden, alltså även i FUT-ärenden som hunnit avslutas. Rapporten är körd för 2012 och 2013. Utredningstiderna för år 2012 är beräknade för dessa två år.

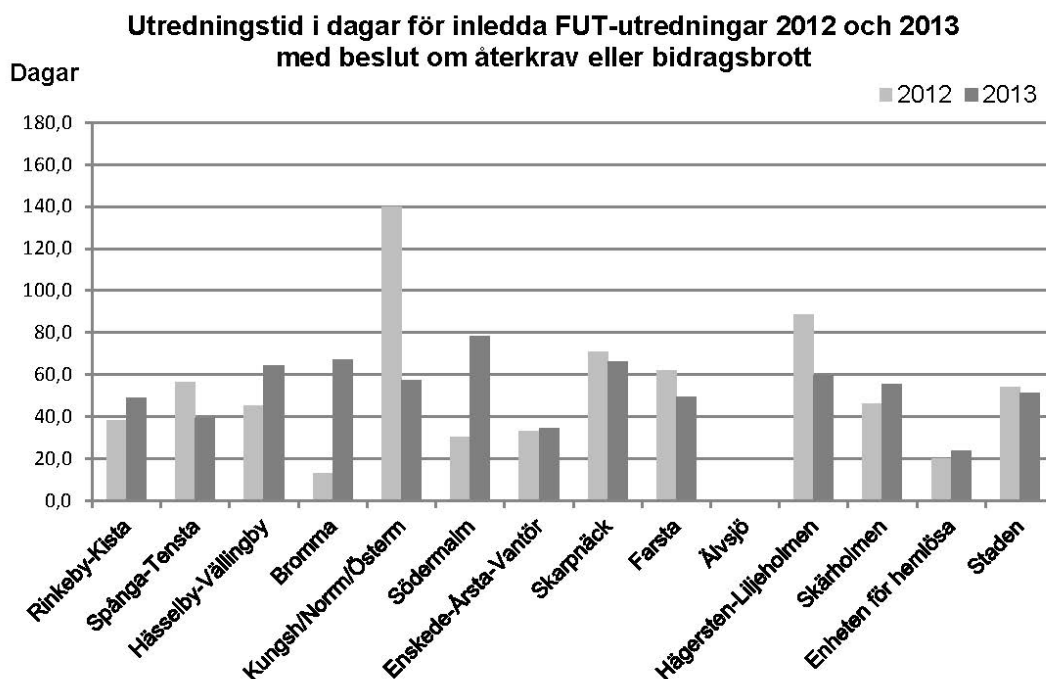


Skillnaderna förklaras av ett antal faktorer. De extrema värdena i Älvsjö förklaras t ex av att stadsdelen vid denna tidpunkt inte hade någon resurs alls för FUT. Ett annat extremvärde – i Hässelby-Vällingby – förklaras av att de under en period hade ett arbetssätt som innebar att väldigt mycket registrerades som inledda utredningar.

Följande diagram avser andel utredningar som har avslutats med beslut om återkrav eller bidragsbrott.



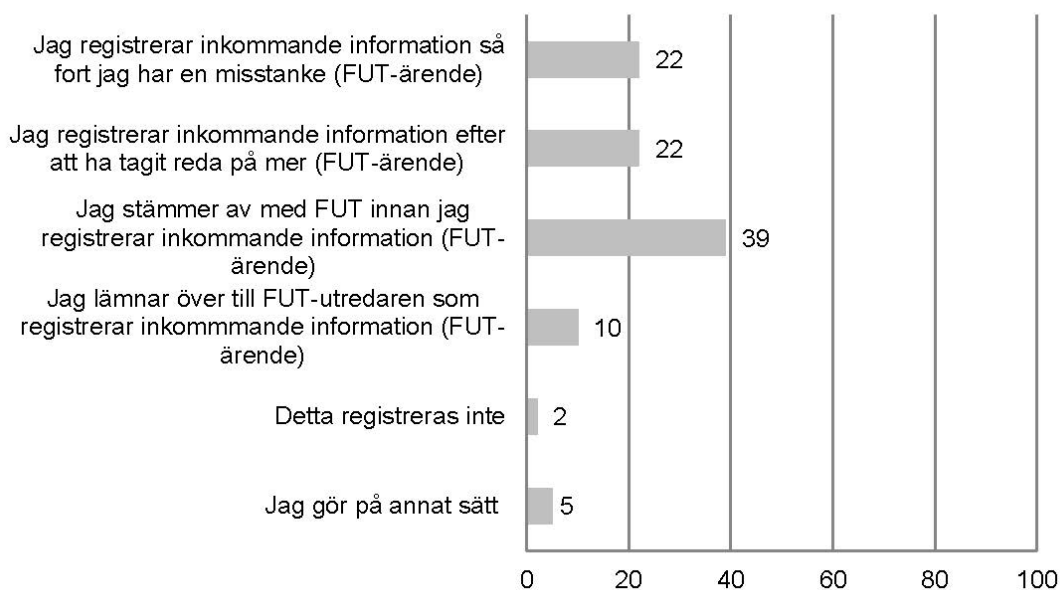
I princip i alla stadsdelsförvaltningar har andelen utredningar som leder till beslut ökat. Det kan tolkas som att FUT-utredarna har fått bättre struktur på arbetet och kan driva fler utredningar till slut.



Antalet utredningar som har beslut varierar mellan 2 och 30, utom i Hässelby-Vällingby där antalet var 91. För de flesta stadsdelar ligger utredningstiden under 60 dagar för de utredningar som har lett till beslut.

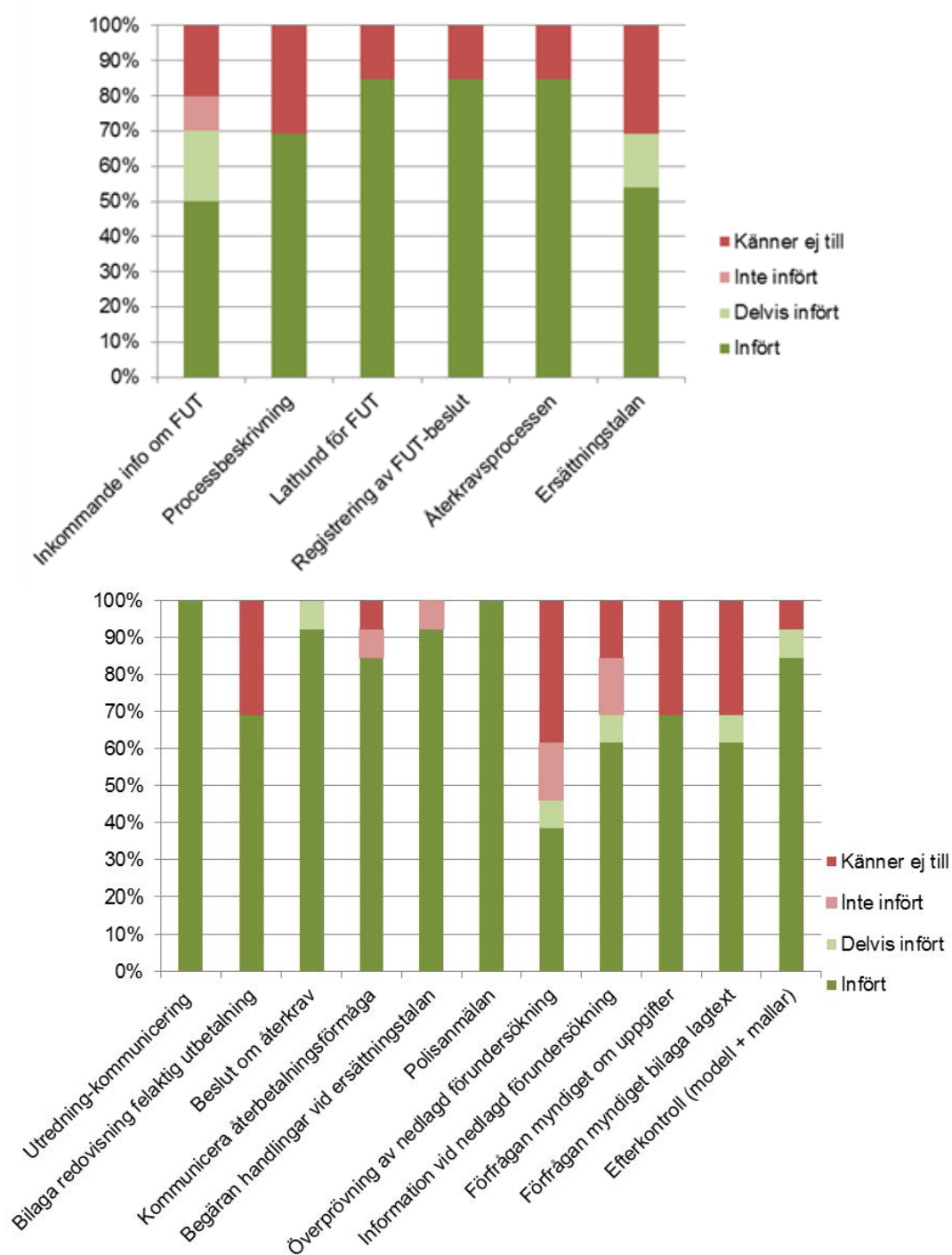
En aspekt som behöver beaktas när uppgifterna från verksamhetssystemet analyseras, är att det är många olika personer som matar in uppgifter, vilket som alltid innebär en risk för att datakvaliteten inte är säkrad. För att få en uppfattning om hur stor spridningen var när det gäller att registrera inkommande information i Paraplyet, ställdes en fråga om detta i enkäten till socialsekreterarna. Deras svar redovisas i diagrammet nedan.

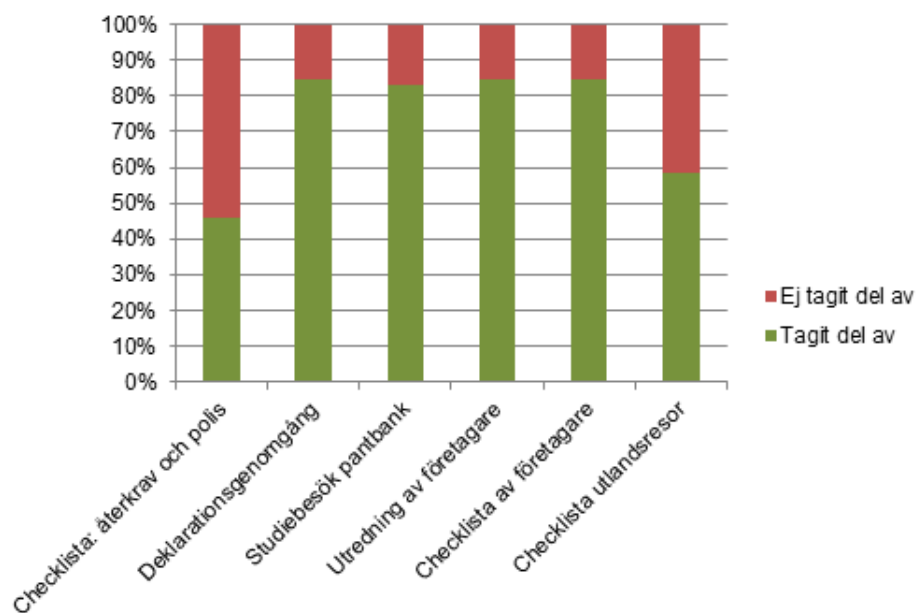
Hur registreras felaktighet i pågående ärende i Paraplyet?



Socialekreterarna agerar olika när det gäller rutinen att registrera inkommande information i FUT. Detta framkommer även i intervjuerna med enhetscheferna. Det som i statistikrapporterna ser ut som samma uppgift – antal registrerade inkommande information – är i själva verket olika saker. I vissa fall är det en övervägd information och i andra fall en misstanke som inte är värderad.

Kännedomen om rutiner och riktlinjer brister i vissa fall. Detta förklarar också några skillnader i utfallen. I syfte att ge Socialförvaltningen ett inspel i utvecklingsarbetet och en bild av vilka rutiner som stadsdelarna behöver mer information om, ställdes en fråga skriftligt till de som deltog vid seminariet i januari 2014. De ombads ange hur väl de kände till socialförvaltningens metodstöd. Följande tre diagram redovisar svaren.





Validiteten i svaren beror delvis av deltagarnas förståelse av frågan: det var inte tydligt utskrivet att frågan avsåg de stadsgemensamma rutinerna. Något svar kan därför avse tillämpning av stadsdelens egna rutiner.

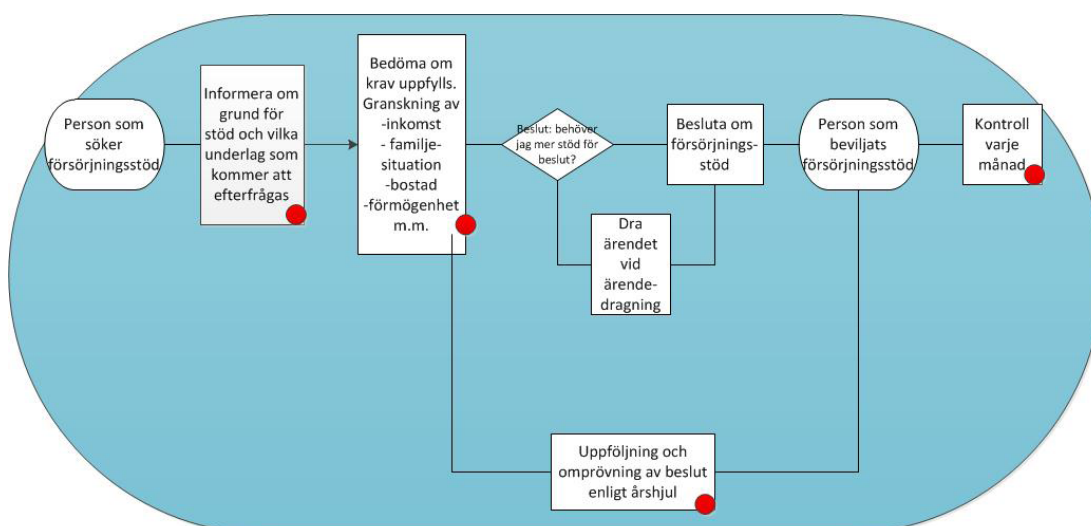
Socialförvaltningen redovisar även summor för inbesparade belopp. Hur detta räknas ut skiljer sig mellan stadsdelarna och över tid. I Hässelby-Vällingby uppger enhetschefen i intervju att de har börjat räkna på ett nytt sätt. Varje gång en socialsekreterare har upptäckt en inkomst och gjort om en normberäkning – oavsett om fel skett tidigare eller inte – räknas upptäckten av nya omständigheter som ett undvikande av fel och man gör en kontrafaktiskt beräkning på inbesparat belopp, dvs vilket belopp skulle stadsdelen ha förlorat om de nya omständigheterna inte hade upptäckts och en felaktig utbetalning hade gjorts.

Underlag för förbättringsarbetet i stadsdelsförvaltningarna

Vid de arbetsmöten som Sweco har genomfört med stadsdelarna har FUT-utredare och enhetschefer fått möjlighet att reflektera kring sitt arbete och formulera vad de själva anser bidrar till att arbetet blir framgångsrikt. I följande avsnitt redovisas de goda exempel som har framkommit, liksom de förslag på lösningar av svårigheter som diskuterades vid den workshop då stadsdelarna arbetade gemensamt med frågan. Avsnittet inleds med några generella aspekter av arbetet.

Ett förebyggande perspektiv

Det förebyggande arbetet inom FUT motsvarar till stor del utredningen av rätten till ekonomiskt bistånd, men det handlar också om lite andra delar. Följande figur är ett sätt att beskriva arbetet. De röda markeringarna motsvarar var det finns svårigheter.



I arbetet med att förebygga felaktiga utbetalningar och att återkräva felaktigt utbetalt bistånd, finns liksom i många andra delar av myndighetsutövning ett par grundläggande kvalitetsaspekter som spelar roll för hur slutresultatet av arbetet blir. Det handlar om sådana saker som ordning och reda i papper och akter samt om chefer och medarbetares attityder till sitt uppdrag. Det första exemplet på bra arbetssätt handlar om det helt grundläggande tipset att ha ordning och reda i akten.

Ordning och reda i akten

I grundakten

Underskriven sanningsförsäkran
Fullständiga ansökningar
Daterad och inkomststämplad "inkommen info"
Strukturellt återupprepande av info som journalförs
Dokumentera klientens ansvar i Förändringsplan
Alla akter ska ha samma struktur

I FUT-ärendet

Skapa en särskild mapp (röd!) i akten där alla dokument som kan vara av betydelse för FUT-ärendet samlas. Fördelarna med detta är att:

- FUT-utredaren inte behöver plöja hela akten för att kolla upp vilka dokument som är relevanta
- Risker att kvitton etc råkar slängas i en gallring minskar

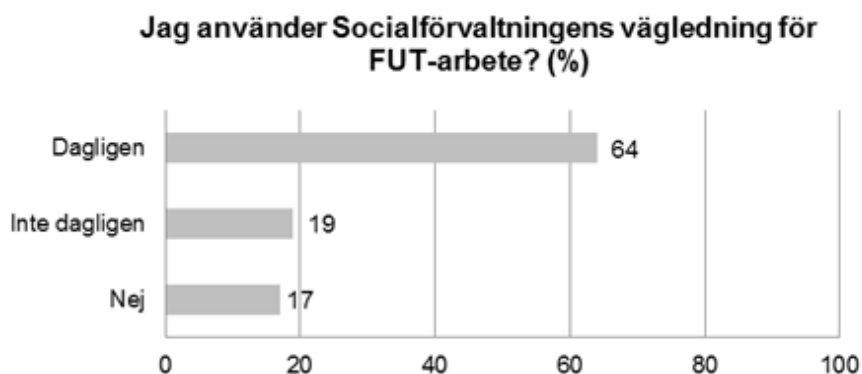
Akterna hanteras lite olika i stadsdelsförvaltningarna, vilket innebär att rekommendationen om ordning och reda kan behöva anpassas. Vid seminariet i februari påtalar några deltagare att en särskild FUT-mapp i akten skapad av socialsekreteraren inte minskar FUT-utredarens skyldighet att noggrant gå igenom alla underlag. Det är självklart FUT-utredarens ansvar att ta reda på alla relevanta fakta i ärendet, men det kan vara av värde att den socialsekreterare som registrerat den inkommande informationen har samlat de underlag som den första misstanken byggde på.

Rekommendationer:

Rätt från början

Det grundläggande utredningsarbetet utgår ifrån Socialförvaltningens vägledning. Generellt sett har de socialsekreterare som arbetar med att bevilja ekonomiskt bistånd en mycket god inställning till att göra rätt från början. Över 80 procent anser att det viktigaste arbetet för att undvika felaktigheter är att följa riktlinjer och rutiner. Trots detta är det en lägre andel som faktiskt följer riktlinjer och rutiner.

En fråga om detta ställdes i enkäten. Svaren redovisas i följande diagram.



Enkäten som genomfördes med socialsekreterare visar att andelen socialsekreterare som använder vägledningen dagligen varierar mellan 40 och 80 procent i de olika stadsdelarna. Detta är en signal till enhetscheferna att vägledningen behöver bli mer känd. Det handlar också om chefernas attityder. Det som chefen fokuserar kommer att få genomslag.

Vid workshopen i januari framhåller en deltagare att det kan vara svårt att ge ett avslag till en klient som tycks vara i behov, men att det är av stor vikt att ansökningar som inte är kompletta faktiskt avslås. Rutinen finns väl beskriven sedan tidigare, men det kan finnas anledning att påtala att den behöver följas. Även detta påtalande avser enhetschefernas uppdrag och ansvar.

Svårighet:

Klienten har inte förstått sina skyldigheter att redovisa samtliga inkomster och förhållanden som påverkar biståndet.

Det första problemet som uppstår i den kedja av händelser som i sämre fall leder till att ett ekonomiskt bistånd betalas ut felaktigt, är att klienten inte har förstått sina skyldigheter att redovisa samtliga inkomster och förhållanden som påverkar biståndet. Första kontakten med klienten framhålls som viktig för att felaktigheter ska undvikas, liksom vikten av att anpassa informationen till personens förutsättningar.

Stadsdelarnas förslag på hur detta undviks ligger delvis i det som handlar om ordning och reda i akten, redovisas i rutan ovan. För att försäkra sig om att klienten förstår har stadsdelarna även pekat på att det är en god idé att

- Ge genomtänkt och kvalitetssäkrad information till förstabesöksklienter.
- Ha tydligt uttalat ansvar för vad som sägs, hur och när.
- Be klienten att återberätta vad de har förstått av informationen.
- Dokumentera vilken information som lämnats, på vilket språk och vilken tolk som användes.
- Ge bekräftelse på mottagen information.
- Ge klienterna regelbunden info om vad som gäller.

Att göra allt detta kan ta ansevärd tid och är kanske inte möjligt att göra vid ett besök, utan behöver delas upp på flera tillfällen.

Ett önskemål är att det borde finnas tillgång till skriftlig information om ekonomiskt bistånd på flera språk. Sådan information har inte varit möjlig att ta fram, uppger Socialförvaltningen, då lämpliga översättare inte har kunnat upphandlas. Socialförvaltningen bevakar dock frågan.

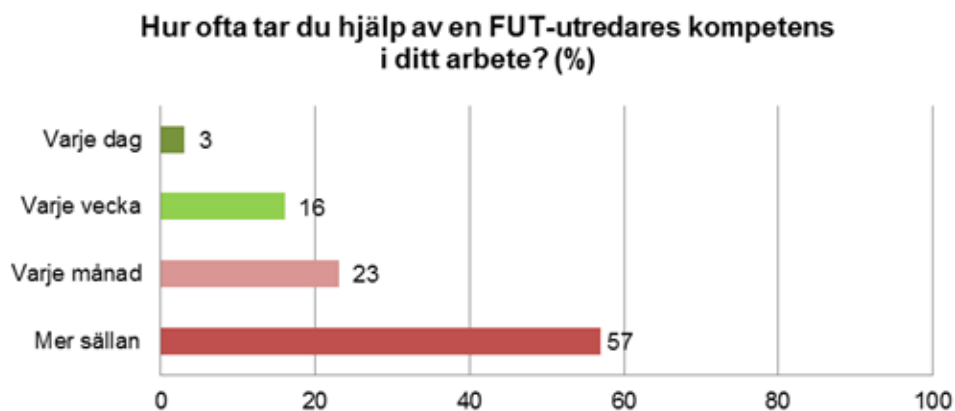
Oavsett vilka språk information finns tillgänglig på, uppger en deltagare vid seminariet i februari att det är en god idé att ha broschyren "Information om ekonomiskt bistånd" i receptionen.

Svårighet:

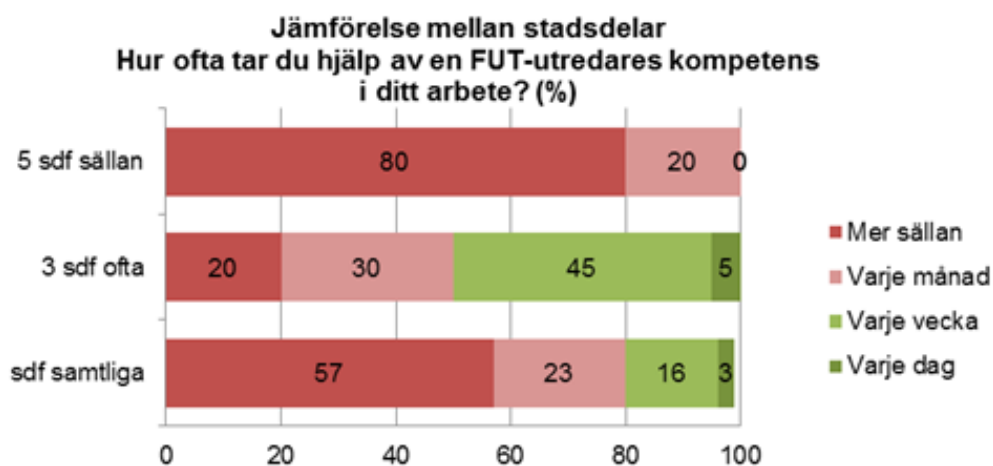
Utredande handläggare kontrollerar inte underlag

När det gäller att kontrollera underlagen för utredning av rätten till ekonomiskt bistånd är det ett antal kontroller som ska göras med stor noggrannhet och som kräver kompetens att avläsa informationen. Vikten av att granska kontoutdrag varje månad tas upp vid ett flertal tillfällen. Regelbundna återbesök, var tredje månad, är också ett sätt att säkra att alla uppgifter kommer fram.

Genom att handläggarna använder FUT-utredarna och rådgör med dem ofta, bedöms fler felaktigheter upptäckas. För att kartlägga om FUT-utredarna används som en resurs ställdes frågor om detta till socialsekreterarna. Svaren på frågorna redovisas i följande diagram.



Om svaren redovisas för hela staden är resultatet att över 50 procent av socialsekreterarna inte använder FUT-utredarens kompetens särskilt ofta. I följande tabell har stadsdelarnas svar grupperats för att tydliggöra skillnader mellan dem. Resultatet för tre olika grupper jämförs: de fem stadsdelar där socialsekreterarna använder FUT minst och de tre stadsdelar där socialsekreterarna använder FUT mest jämförs med totalen.



Skarpnäck är en av de stadsdelar där över 50 procent av handläggarna uppger att de tar hjälp av FUT-utredaren varje vecka eller oftare. Vid arbetet med stadsdelen framhåller FUT-utredaren och enhetschefen att de upplever att socialsekreterarna generellt sett är FUT-medvetna genom att de är nyfikna och snabbt reagerar om de ser misstänkta felaktigheter. FUT-utredaren är en närvarande funktion på enheten, dels genom den rumsliga placeringen där FUT-utredarens kontor är beläget i lokalen så att många passerar och dels genom att FUT-utredaren prioriterar att ge handläggarna råd när de spontant söker upp henne. I stadsdelen uppger man också att socialsekreterarna ofta vänder sig till FUT-utredaren i förebyggande syfte för att få råd om hur olika underlag ska tolkas. FUT-utredaren betraktas som en extra kunskapskälla och som en expert. I Skarpnäck tillämpas även gemensam ärende-

handläggning. Den kultur som detta sätter i gruppen kan enligt Swecos bedömning bidra till benägenheten att vara öppen med de svårigheter man ser i bedömning av de ärenden man har att hantera. Enhetschefen uttrycker att hon upplever att det finns en ödmjuk relation kollegor emellan, och en gemensam strävan efter att bli kunnigare.

Kommunikationen med utredande socialsekreterare angående FUT – antingen av FUT-utredaren själv direkt eller genom det som enhetschefer förmedlar – är ett område som tas upp av många stadsdelar. Det finns många goda exempel på hur stadsdelarna arbetar och stora möjligheter att ta till sig förbättringsförslag från kollegorna.

Fler goda exempel på hur FUT förmedlar info till socialsekreterarna

1. Vid varje kontrollpunkt i årshjulet samla handläggarna och göra en genomgång för hur kontrollen ska göras och vad de ska vara uppmärksamma på.
2. "RUT varje vecka": använda APT eller andra gruppmöten varje vecka ska det vid något tillfälle påminnas allmänt om riktlinjer osv.
 - Prata om kontroller enligt årshjul
 - Gå igen om vad man kan läsa ut av olika kontrolldokument så som deklaration
 - Gå igenom vanliga fel
 - Intressanta domar (skapa förståelse för att handläggningen av ärendena spelar roll för hur de sedan kan hanteras juridiskt)
3. Nyanställda har sittning med FUT då vägledningen går igenom. Alt Informationstillfällen om FUT årligen då alla som börjat under året kan komma
4. "FUT-bulletin" (Hässelby-Vällingby)
5. FUT-utredaren är med vid ärendehandledning eller ärendedragning för att kunna uppmärksamma både handläggare och chef på detaljer som behöver uppmärksammas
6. I kommunikation med socialsekreterarna förmedla att undvikande av fel är ett gemensamt ansvar för utredare och socialsekreterare.
7. Stickprov då kassapersonal tillsammans med FUT kontrollerar att ansökningarna är korrekta

Ett sätt att se till att ärenden inom ekonomiskt bistånd granskas regelbundet är att ha någon form av kollegial granskning. Detta kan ske som en del av internkontrollen.

En förbättring av utredningsarbetet som många av stadsdelarna nämner att de gjort nyligen, är att inhämta kontoutdrag varje månad.

Prioritering av ärenden är ett område som färre av stadsdelsförvaltningarna kommer in på. Sweco bedömer att prioriteringar och kriterier för vad som ska bedömas snabbare skulle kunna vara ett område som socialförvaltningen arbetar vidare med i FUT-nätverket. Från en stadsdel har utvärderingen inhämtat hur de har tänkt i prioriteringen av ärenden. Stadsdelen har inga kriterier nedskrivna, utan det handlade om en beskrivning av hur man prioriterat ärenden vid senaste genomgång. Ärenden som hade prioriterats var:

- När misstankarna gällde en större summa
- Nytt ärende där tillgången till information riskerades försämrades om ärendet blev liggande
- När det gällde en pågående felaktighet

Ärende som betraktades som mindre prioriterade gällde dels en klient som hade fortsatt försörjningsstöd och där felet inte bedömdes vara allvarligt, dels ett ärende där efterkontroll hade visat att det fanns inkomster, men försörjningsstödet var avslutat.

Till viss del kan prioriteringar göras i ett tidigt skede. Ett förslag som framkommit är därför att socialsekreterarna ska diskutera ärendet med FUT-utredaren innan de anmäler FUT.

För att sätta press på stadsdelarna att använda sig av prioriteringar är en idé som kommer upp att införa kvalitetsgarantier med riktlinjer om att utredningar måste startas inom tre månader.

För att bli av med tillfälliga köer av utredningar föreslog en grupp på workshopen att den stadsdel som har överkapacitet vid något tillfälle skulle kunna sälja FUT-utredartjänster till kollegor vid tillfälliga toppar.

Socialförvaltningen har i FUT-nätverket tagit fram en excelfil som ger överblick över statusen på samtliga ärenden. Genom att använda en sådan metod för att få överblick över sina ärenden kan upplevelsen av stress och avsaknad av överblick minska.

Svårighet:

Årlig efterkontroll av taxerad inkomst är tidskrävande

Socialförvaltningen har tagit fram mallar och modeller för efterkontroll inklusive formuleringar för förfrågningar om uppgifter med hänvisningar till lagtext. Vid seminarierna i januari och februari framkommer att alla stadsdelsförvaltningar inte känner till att dessa finns. Totalt fyra stadsdelar uppgav i kryssformuläret som delades ut vid det andra seminariet, att de inte kände till mall för "förfrågan myndighet om uppgifter" eller "förfrågan myndighet bilaga text".

Genom att avsätta två personer två heldagar för att gå igenom svaren från Skatteverket skulle arbetet kunna göras mer effektivt, enligt ett av de förslag som inkommit. När uppgiften sprids ut över en längre period blir det många avbrott som påverkar effektiviteten negativt, menar den grupp som lämnat in förslaget.

Exempel:

Kungsholmen/Norrmalm/
Östermalm

En stadsdel som har satsat på att få ärendehandläggningen homogen och kvalitetssäkrad är Kungsholmen/Norrmalm/Östermalm. En del i arbetet är gemensamma ärendedragningar. Detta menar stadsdelens enhetschef och FUT-utredare bidrar till enhetligare och bättre genomtänkta beslut. Vid dessa tillfällen deltar FUT-utredaren regelbundet. Stadsdelen konstaterar att det blivit allt vanligare att

socialsekreterare går till FUT-utredaren spontant för att få råd om hur specifika handlingar och underlag ska bedömas, efter det att FUT-utredaren börjat delta på ärendedragningen.

Följande bilder är material från stadsdelsförvaltningen som exemplifierar hur FUT-utredaren regelbundet återkopplar till socialsekreterarna de felaktigheter som har inträffat. Återkoppling sker på veckomöten. Felaktigheter som kommer med på återkopplingslistan är sådant som har inträffat vid flera tillfällen och som FUT-utredaren tar upp för att uppmärksamma kollegorna så att det inte händer igen.

Kungsholmen/Norrmalm/Östermalms återkopplingslista

	TYP ÄRENDE	AV	FELAKTIGHETER	HUR HAR UPPTÄCKTS?
31	Oredovisat arbete - taxi		Har sökt ek. bist. som sjukskriven	Taxikontrollista från Polisen
32	Oredovisade inkomster + boende		Har uppgett sig vara missbrukare och våldsam, samtidigt som han jobbade och erhöll lön som han inte deklarerade.	Anonym anmälan avseende boendet – kunde ej fastställa att han inte bodde i det aktuella boendet; efterkontroll Skatteverket
33	Oredovisade tillgångar		Har startat företag och tagit lån samtidigt som han erhållit ekonomiskt bistånd. Har själv slutat söka	Har på nytt kontaktat FSS-enheten och berättat själv om företaget och lånen
34	Oredovisade inkomster		Haft egna inkomster och ska ha betalat själv del av boendet – har inte gjort det	Efterkontroll Skatteverket
35	Oredovisade inkomster		Ej redovisat oregelbundna inkomster av royalties	Socialsekreterarens utredning av skattedeklarationen

Exempel från Kungsholmen/Norrmalm/Östermalm, underlag för återkoppling till socialsekreterare.

Exempel 1

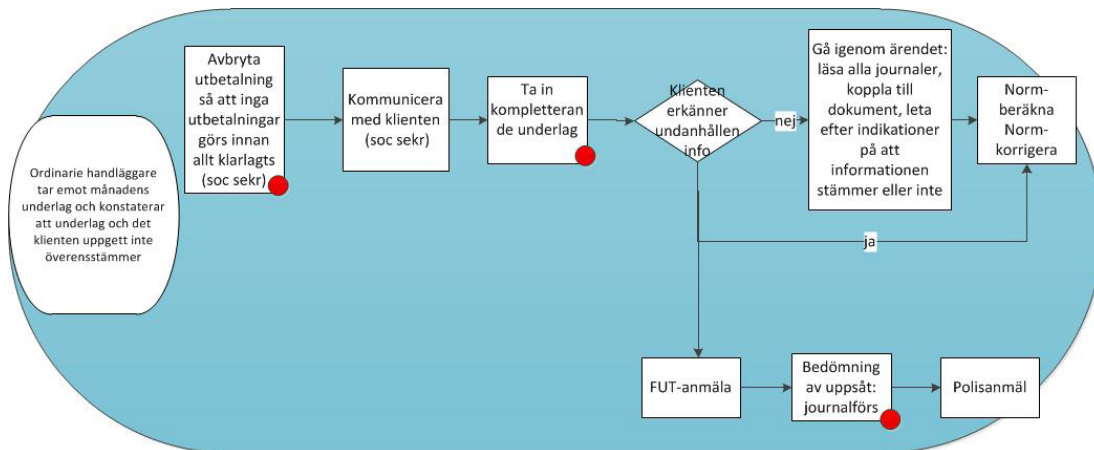
Ändringsanmälan till Bolagsverket ska följas upp!

- I två olika ärende har det visat sig att de sökande som haft uppdrag i företag som inte tillhörde dem och som har visat upp anmälan om ändring till Bolagsverket, inte har blivit avregistrerade från företagen vid tillfällen som de har uppgett.
- Den ena har avregistrerats nästan halv år senare och den andra har inte avregistrerats alls.

2014-02-18
Sid 1

Goda exempel och förslag på arbetssätt inom utredning av felaktigheter

Följande figur ger en grundläggande bild av hur processen för utredning går till när det gäller FUT i ärenden som samtidigt är pågående ärenden inom ekonomiskt bistånd. De röda markeringarna motsvarar var det finns svårigheter.



Svårighet:

Vid misstanke om FUT i pågående biståndsärende ska utbetalning avbrytas direkt

Utvärderarna från Sweco bedömer att det finns stadsdelar eller enskilda handläggare som slirar något när det gäller agerandet i pågående ärenden. Utvärderarna bedömer att det är av vikt att ta fram rutinbeskrivningar som stöttar socialsekreterarna i agerandet i dessa fall. De reflektioner som kom fram kring hur det borde vara kan sammanfattas i följande punkter:

- En god rutin som är väl förankrad hos chefen.
- Skyndsamhet
- Tydlighet i alla led
- Direkt kalla in klient som inte uppgett rätt uppgifter
- Samverkan mellan socialsekreteraren som utreder rätt till ekonomiskt bistånd och FUT-utredaren
- Samtal med klient som också lägger grund för bedömning om uppsåt – därav vikten av att FUT-utredaren är med.

Svårighet:

Inhämta underlag som styrker FUT och skapa beredvillighet hos klienten att återbetala

Kommunikationen med klienten är av stor betydelse. Beroende på om klienten har ett pågående ekonomiskt bistånd eller inte påverkas möjligheterna att kalla till personliga möten. Ett personligt möte är att föredra. Oavsett de lagliga möjligheterna att kräva att klienten kommer till ett samtal är det alltid möjligt att ha en attityd som bjuder in till dialog. För att ett sådant möte ska ge största möjliga nytta behöver handläggarna sträva efter att uppnå

- Vilja att bidra till att felaktigt utbetalade pengar betalas tillbaks.
- Underlag för FUT-utredningen inhämtas så smidigt som möjligt.
- Uppsåtsbedömningen påbörjas direkt genom de frågor som ställs.

Vid ett personligt möte föreslår stadsdelarna att FUT-utredaren och socialsekreteraren sam-
talar gemensamt med klienten och ställer frågor för att utröna uppsåt. Det kan t ex vara en
fråga som "Hur tänkte du?". Det är inte alltid möjligt för FUT-utredare att delta när en social-
sekreterare ska samtala med en klient om misstänkta felaktigheter, tiden för sådana möten
har prioriterats bort i några stadsdelar som inte anser sig ha tillräcklig FUT-resurs för det.

Om en FUT-utredare deltar vid möten mellan ordinarie handläggare och klient är det viktigt
att handläggaren inte lägger över ansvaret för att driva dialogen och mötet på FUT-handläg-
garen. Socialsekreteraren ska äga och driva mötet när det handlar om bedömning av rätt till
bistånd. FUT-utredarna framhåller också vikten av att göra noggranna journalanteckningar
och att besluten skrivs tydligt.

Att boka ett längre möte med utrymme för "spontant" hembesök är en metod som flera
stadsdelar använder och menar är verksam.

Samma ansats kan socialsekreteraren respektive FUT-utredaren använda om det inte går
att få till personligt möte, utan de är hänvisade till telefon. En aspekt av samtalet, oavsett om
det är ett möte eller per telefon, är att klienten ska medvetandegöras om kopplingen mellan
rätten till bistånd och medverkan i FUT-utredningen.

Vid seminariet i januari föreslog utvärderarna att en checklista för dialog vid misstanke om
FUT skulle tas fram. Detta bedömde deltagarna vid seminariet var ett mindre bra förslag
eftersom sådana dialoger alltid behöver situationsanpassas.

Samarbetet mellan FUT-utredaren och socialsekreterare framhålls i några stadsdelar som
en viktig pusselbit för flera delar av arbetet. Ett sådant samarbete har en förebyggande ef-
fekt, t ex genom att det bidrar till ökat informationsutbyte vilket förbättrar möjligheterna att
identifiera felaktigheter och uppsåt.

De gånger polisanmälningar görs är en idé att dra dessa ärenden för hela gruppen, för att
öka samtliga handläggares förståelse för hur deras rutiner och journalföring påverkar ären-
det längre fram i kedjan.

Svårighet:

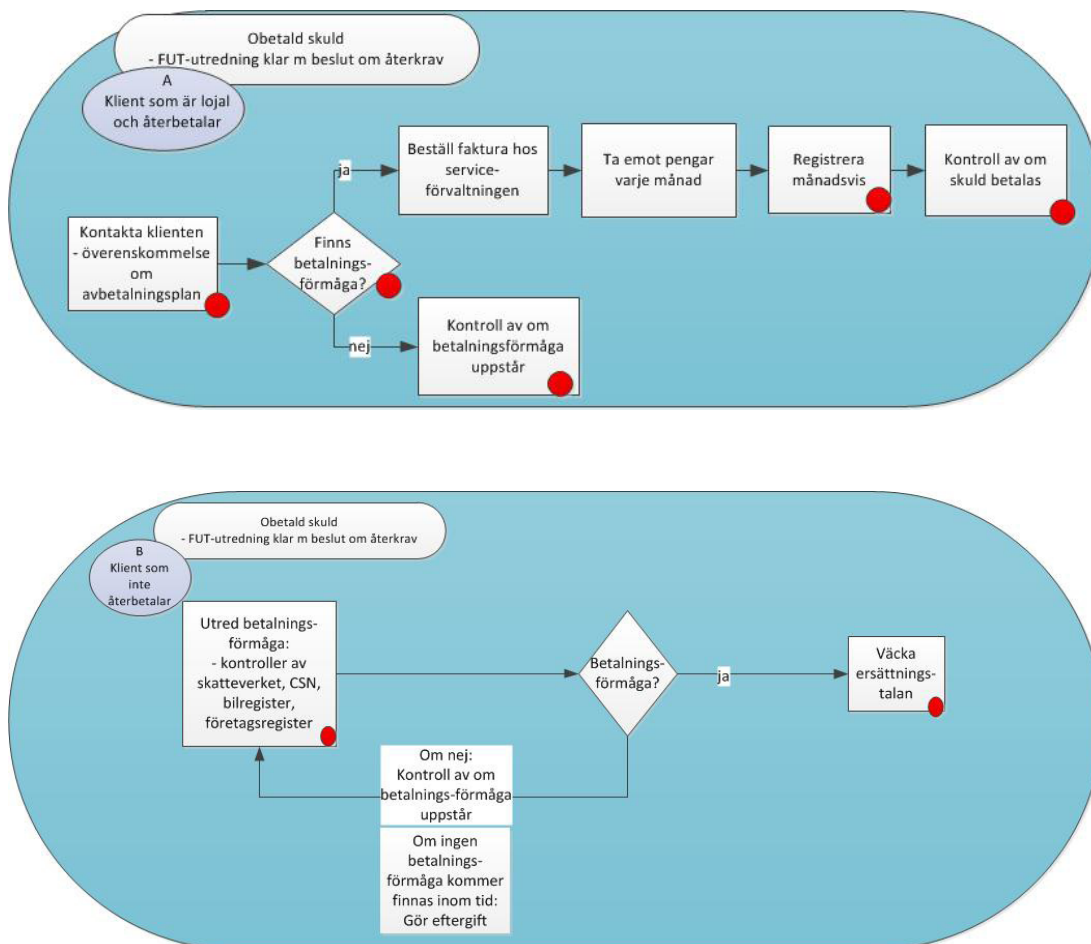
Många FUT-ärenden i kö.
Inkommande information blir
liggande i väntan på utredning.

Ett problem som identifierades var att det finns
många FUT-ärenden i kö. Förutom att det påverkar
upplevelsen av stress så riskerar ärenden bli lig-
gande vilket medför att klienter inte får besked inom
rimlig tid och att utredningen försvåras. Swecos
bedömning är att det skulle vara möjligt att minska
upplevelsen av stress och därmed att förbättra
den psykosociala arbetsmiljön genom att utveckla
några av de förslag som inkommit. Det handlar om
att göra tidiga förhandsbedömningar och utgå från

tydliga kriterierna för att avgöra om ett ärende är prioriterat eller inte. Ett förslag är att detta
görs veckovis vid ärendegenomgång.

Goda exempel och förslag på arbetssätt för att återkräva felaktiga utbetalningar

Vid workshopen i januari var det en grupp som ansåg att återkravsprocessen skulle kunna centraliseras. Arbetsprocessen beskrivs i följande bilder. De röda markeringarna motsvarar var det finns svårigheter.



Svårighet:

Klient som börjar betala avbryter.

Att erbjuda dialog är lika viktigt i detta skede som i det första skedet då misstanke om FUT först väcks. För att kunna erbjuda dialog inom någon vecka efter obetald faktura är det viktigt att ha rutin för att uppmärksamma att återbetalning har avbrutits och att då direkt kontakta klienten. En sådan rutin bör omfatta utdrag ur ekonomisystemet, vilket ingår i krav-funktionens rutiner i många stadsdelsförvaltningar. Det handlar således om tre delar: hanteringen av ekonomisystemet; kommunikationen mellan

den person som hanterar ekonomisystemet och FUT-utredaren samt om hur FUT-utredaren använder informationen.

Svårighet:

Klienter som får fakturor på stora skulder blir avskräckta och håller sig undan istället för att börja avbetala

Ett exempel på hur en FUT-utredare skriftligt har kommunicerat med en klient som avbrutit inbetalning återfinns i bilaga.

Återbetalning av FUT administreras av serviceförvaltningen och kan utföras på olika sätt. Det finns för- och nackdelar med flera av varianterna. Den stora skillnaden mellan olika varianter ligger i om FUT-utredaren redan innan klienten faktureras har tagit upp frågan om hur klienten vill avbetala.

Majoriteten av FUT-utredarna förespråkar att göra en överenskommelse om hur skulden ska återbetalas i ett så tidigt skede som möjligt och att avbetalningsplan görs. Sweco uppmärksammar dock att några stadsdelar tycks ha som rutin att inte diskutera avbetalning förrän totalfaktura har skickats. Detta arbetssätt rekommenderas inte.

En stadsdel uppger att de fakturerar klienterna själva, utan att gå via serviceförvaltningen.

Faktura – olika definitioner och tjänster från serviceförvaltningen

När beslut om återkrav är fattat skickar FUT-utredare eller administrativ personal ett faktureringsunderlag (blankett SF1005, se Intranät) till Serviceförvaltningen. Samtidigt kan den återbetalningsplan som överenskomits med klienten (blankett SF1015) skickas med.

På blanketten till Serviceförvaltningen ska det framgå att det gäller FUT. Detta skrivs i klartext eller genom att ange "Återbetalning felaktigt försörjningsstöd, BL".

Faktura

En faktura på skuldens totalbelopp skulden skickas till klienten. Detta sker alltid om stadsdelen inte skickar med blankett SF1015 och anger att avbetalningsplan är överenskommen.

Fördel:

1. Klienten kan välja att betala valfri summa varje månad genom att betala in på samma OCR-nummer.

Nackdel:

1. Inga fakturor eller andra utskick görs från serviceförvaltningen – om klienten ska bli påmind varje månad kan FUT-utredare eller kravfunktionen på stadsdelsförvaltningen behöva påminna.
2. Vid större summor risk för att klienten skräms / det blir övermäktigt och inte betalar

Avbetalningsplan

Klienten får varje månad en inbetalningsavi med på förhand bestämd summa. Varje månads utskick omfattar även hela avbetalningsplanen, så att klienten får överblick över vad som återstår.

Fördelar:

1. Klienten ser hur totalsumman minskar månad för månad
2. Klienten kan välja att göra större inbetalning på samma avi
3. Skuldens totalbelopp är inlagd i Agresso och ingår i rapporter om skulder och andel återbetalt

Nackdel:

1. Autogiro går ej att använda
2. Om klienten vid något tillfälle betalar av en större summa kommer följande månaders avier att vara "nollfakturor". För att undvika att systemet automatiskt räknar av skuld på de närmaste månaderna behöver stadsdelen kontakta serviceförvaltningen och begära att avbetalningsplanen förkortas, så att skulden räknas om på färre månader.

Abonnemang

Klienten faktureras månadsvis via abonnemangsfakturor. Blankett SF1011 används för detta ändamål. En faktura på samma belopp går ut varje månad. Abonnemang används ofta när det är mycket långa avbetalningsplaner eller när betalning ska ske via autogiro.

Fördel:

1. Betalning via autogiro möjlig.
2. Om klientens ekonomiska situation förändras går det lätt att ändra abonnemanget genom att fylla i blankett SF 1011 och välja "ändra" i rubriken Abonnemang.

Nackdel:

1. Den totala skulden är inte inlagd i Agresso: det finns risk för att klient fortsätter betala när skulden är färdigbetald om inte abonnemanget avslutas när full betalning skett. Om handläggaren missar att föra in i Paraplyet en månad försvåras uppföljningen.

Svårighet:

Information om att klienten blir självförsörjande saknas – betalningsförmåga upptäcks inte

Denna svårighet har lösts på flera stadsdelar genom rutinen att socialsekreterare som avslutar klienter som också är FUT-ärenden meddelar FUT-utredaren. Till denna rutin rekommenderar någon också att vid det sista mötet med klienten begära in den information som FUT-utredaren behöver. Det kan även vara påtalat att FUT-utredaren deltar vid möte för att etablera kontakt med klienten. Detta är möjligt när en klient avslutar "helförsörjning" men finns kvar som mottagare av något stöd.

Denna rutin kan med fördel läggas till den mall socialsekreterarna utgår ifrån när de avslutar ett ärende.

På någon stadsdel har svårigheten lösts genom att FUT-utredaren använder bevakningsdatum i Paraplyet och går igenom bevakningsärenden en gång i kvartalet. Med detta arbetsätt finns dock en risk att en avslutad klient inte blir uppmärksammas på ett par månader.

Svårighet:

FUT-utredaren saknar överblick över vilka klienter som betalar

Ibland annat Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck har svårigheten lösts genom en rutin mellan FUT-utredaren, krav-funktionen och en administrativ assistent. Andra stadsdelar beskriver även de olika sätt för FUT-utredaren att ta del av utdrag ur ekonomisystemet regelbundet. Det måste dock ske manuellt eftersom ekonomisystemet Agresso inte kommunicerar med verksamhetssystemet Paraplyet. Genom att informationen förs över i en lista (exceldokument) skapas god och kontinuerlig

överblick. Listan behöver stämmas av minst en gång varje månad med FUT-utredaren. I Skarpnäck påtalar man att det handlar dels om att ekonomihandläggaren har en viss kritisk blick och dels om att denna inte har en personlig relation till klienten och därför kan syna underlagen mer opartiskt.

I Enskede-Årsta-Vantör har kravfunktionen underlättat arbetet med uppföljningarna genom att alltid begära samma förfallodatum i beställningarna till Serviceförvaltningen. Det innebär att kontrollen av om fakturor är betalda endast behöver ske en gång per månad. FUT-utredaren gör en gång per halvår en uppsamling av varje återbetalningsärende och gör journalanteckning i Paraplyet. Om det mellan dessa perioder händer att någon klient betalat av hela sin skuld, meddelar kravfunktionen FUT-utredaren, som då avslutar ärendet i Paraplyet.

Svårighet:

Betalningsförmåga bedöms olika

Sweco Strategy konstaterar att stadsdelförvaltningarna beskriver att de bedömer betalningsförmåga olika. Här är ett område som Socialförvaltningen har möjlighet att arbeta vidare med i FUT-nätverket för att skapa större samsyn. En stadsdel tar upp en dom som fallit nyligen och som de tänker bifoga framöver när de gör Ersättningstalan. Detta är ett bra exempel på ny kunskap som socialförvaltningen fångar in genom nätverket och har möjlighet att sprida till stadsdelarna bland annat genom den

gemensamma arbetsytan.

Svårighet:

Samarbete med polis och åklagare

Många FUT-utredare upplever att det inte känns meningsfullt att göra brottsanmälan eftersom polis och åklagare inte prioriterar dessa ärenden. En orsak till att de bortprioriteras upplevs vara att kunskap saknas. Socialförvaltningen är medveten om problemet och har en dialog med polisen och åklagare.

Slutsatser och rekommendationer

Det uppdrag som Sweco Strategy har haft för Socialförvaltningen syftade till att kartlägga goda exempel och sprida lärande. Den metod som har använts har omfattat arbetsseminarier med stadsdelarna separat och med stadsdelarna samlade tillsammans. Lärande mellan stadsdelarna har skett både vid de gemensamma seminarierna och när Swecos konsulter har kunnat förmedla ett gott exempel från en stadsdel direkt till en annan stadsdel.

I detta avslutande avsnitt har utvärderarna samlat bedömningar och rekommendationer. Här redovisar vi även några reflektioner som vi har kring FUT-arbetet och som kan bidra till Socialförvaltningens uppdrag att ge stadsdelarna stöd i sitt arbete. Vi har valt att ta upp rekommendationer till uppdragsgivaren, Socialförvaltningen, men även sådana rekommendationer som har en annan mottagare.

Felaktigheter som uppstår på grund av otillräcklig utredning av rätt till bistånd

Stockholm stad har riktlinjer för ekonomiskt bistånd. I dessa riktlinjer ingår riktlinjer för utbetalningar. I FUT-vägledningen finns ytterligare beskrivning av utredningsmetoder och kontroller. Att utredning om rätten till bistånd blir rätt från början är grundläggande, självklart ska dessa riktlinjer och denna vägledning följas. De medarbetare som ska applicera rutinen är utredande socialsekreterare. FUT-utredaren kan ha en viss påverkan på arbetet, t ex genom att vara synlig på olika sätt som beskrivits i rapporten. Det som styr hur prioriteringar i arbetet görs handlar för många människor om vilka signaler de får från ledningen. De flesta vill göra ett bra jobb och mäter sig själva mot de uttalade eller outtalade kriterier som verksamhetsansvariga sätter upp. Enhetschefernas attityd och kultur är således det som till stor del styr i vilken mån socialsekreterarna använder den gemensamma rutinen eller inte, om de lägger vikt vid kontroller eller inte. För att kunna utveckla FUT-arbetet skulle Socialförvaltningen därför behöva göra genomgångar eller uppföljningar med enhetscheferna.

En rekommendation till de stadsdelar som ännu inte infört en sådan rutin är att kontrollera kontoutdrag varje månad. De som har börjat göra det uppger att det är ett mycket effektivt sätt att upptäcka inkomster som inte redovisats korrekt. Oredovisade inkomster är den vanligaste orsaken till felaktiga utbetalningar.

Socialsekreterarnas agerande

Utvärderingen visar att det finns socialsekreterare som släpper ansvaret för utredning av rätten till bistånd när en misstanke om en felaktighet uppstår, så att felaktiga utbetalningar fortsätter trots att de har upptäckts. Sweco Strategy rekommenderar att verksamhetsansvariga i varje stadsdel förtydligar rutinen för hur pågående ärende ska normkorrigeras när felaktighet upptäcks.

Om det upptäcks en felaktighet i ett pågående biståndärenden registreras inte alltid detta. Normberäkningen görs om och belopp regleras upp till tre månader tillbaks utan att någon FUT registreras i Paraplyet. Ur socialsekreterarens synvinkel är registrering av FUT i detta fall endast en störande administrativ rutin som inte ger något mervärde. En registrering av ärendet som FUT handlar emellertid även om att klientens uppsåt ska bedömas och om ärendet ska polisanmälas. Det handlar självklart också om legitimitet: staden behöver visa att det inte är godtagbart att folk får pengar på felaktiga grunder.

För socialförvaltningen skulle en registrering också ett värde då det bidrar till att datakvaliteten i rapporter från Paraplyet skulle öka. Frågan är emellertid om detta värde överskrider den extra arbetsbörda som det ger redan hårt belastade medarbetare. Här behöver en strategisk prioritering göras.

Aterföring av kunskap

Vid i princip varje tillfälle då en felaktig utbetalning uppstår, finns det lärdomar att dra om hur motsvarande felaktighet ska undvikas i andra ärenden. Detta lärande behöver ske inom respektive stadsdel och mellan stadsdelarna. Sweco Strategy rekommenderar stadsdelsförvaltningarna att se över hur de systematiskt kan arbeta för att återföra den kunskap som ligger i redan uppkomna fel. Vid seminariet den 12 februari visade stadsdelsförvaltning Kungsholmen/Norrmalm/Östermalm sitt arbete med regelbunden återkoppling till hela enheten. Detta arbetssätt bedömer Sweco Strategy är ett bra sätt att genomföra systematiskt lärande. Allt utvecklingsarbete kräver **tid** för **reflektion** och struktur. Kungsholmen/Norrmalm/Östermalms arbetssätt är ett exempel på hur dessa tre beståndsdelar kan realiseras.

I flera stadsdelar framkommer att handläggare som upptäcker felaktigheter i pågående ärenden gör omberäkningar av normen och korrigerar summan för felaktigheter de månader som är möjliga att korrigera direkt i biståndsbedömningen – och stannar där utan att registrera ärendet som FUT. Det betyder att det i statistiken inte går att utläsa den faktiska bilden av antal ärenden eller intjänade summor. En anledning till att ärendet inte FUT-anmäls är tidsbrist. Handläggarna har i dessa fall gjort valet att lägga arbetstid på annat än på en administration som i deras mening varken ger varken klienten eller stadsdelen något mervärde. Om Stockholm stad vill att detta arbete prioriteras upp samtidigt som handläggarna menar att tiden inte finns – så behöver beslut tas på mer strategisk nivå om hur prioritering ska ske eller om mer resurser krävs.

Sweco Strategy bedömer att socialförvaltningen har goda förutsättningar att driva och samordna arbetet. Den gemensamma arbetsytan med digital tillgång till alla rutinbeskrivningar och mallar bedöms vara ett effektivt sätt att arbeta. Stadsdelarna rekommenderas att använda sig av denna möjlighet.

De gemensamma FUT-mötena bedöms också vara av vikt. Utvärderingen har inte inhämtat underlag angående mötenas utformning och genomförande, vilket innebär att vi inte uttalar oss om det. Utvärderarna konstaterar dock att det är en god idé att arbeta tillsammans: det är ett beprövat sätt att skapa likvärdig handläggning. Sweco konstaterar också att tillfrågade stadsdelar är mycket positiva till att träffas och lära av varandra.

Utredning

Det tycks finnas risk att utredningar stannar upp på grund av att inkrävd information inte dyker upp eller på grund av något annat som FUT-utredaren kunde ha bevakat och följt upp tidigare. Det är en svårighet att ha många ärenden öppna och i olika skeden. För att ha koll på ärendena har socialförvaltningen tagit fram ett exceldokument, "FUT statistikmall" som finns tillgängligt på den gemensamma arbetsytan. Det är en tydlig rekommendation att använda detta och att regelbundet stämma av och uppdatera dokumentet. Detta dokument är ett utmärkt underlag för enhetschef och FUT-utredare att gemensamt prioritera aktiviteter löpande.

Tydliga kriterier för vilka ärenden som ska prioriteras eller inte saknas. Detta är en fråga som FUT-utredarnas nätverk skulle kunna arbeta vidare med. En stadsdel uppger att den FUT-resurs de har möjliggör att starta cirka 12 nya ärenden per år. Totalt ligger stadsdelen på 20 öppna ärenden per år, men borde enligt FUT-utredaren ligga på det dubbla om det inte ska vara väntetid för nya ärenden att inleda utredning.

Genom att identifiera vilka ärenden som är "lättplöckad frukt"¹ och prioritera dessa ärenden kan FUT-utredarna möjlighet att beta av lättare ärenden snabbt och därmed minska ärenden

på hög. Prioriteringarna ska självklart utgå från de lagkrav som finns och bygga på principen om likabehandling. Genom att kombinera detta med tydliga kriterier för vilka ärenden som inte är möjligt att gå vidare med och i ett tidigt skede avsluta dem med "ingen åtgärd" kan kön komma att minska och arbetstiden i större utsträckning läggas på ärenden som ger mer värde.

Den idé som kom upp om att införa kvalitetsgarantier med riktlinjer om att utredningar måste startas inom tre månader har socialförvaltningen övervägt. En förutsättning för kvalitetsgarantier är att kriterier ställs upp för vad som ska garanteras. Detta avser Socialförvaltningen göra tillsammans med stadsdelsförvaltningarna.

Återkrav

Majoriteten av FUT-utredarna förespråkar att göra en överenskommelse om hur skuld ska återbetalas i ett så tidigt skede som möjligt och att avbetalningsplan görs. Sweco uppmärksammar dock att några stadsdelar tycks ha som rutin att inte diskutera avbetalning förrän totalfaktura har skickats. Detta arbetssätt rekommenderas inte.

Betalningsförmåga bedöms olika i stadsdelsförvaltningarna. Sweco föreslår att Socialförvaltningen arbetar vidare i FUT-nätverket med frågan för att skapa större samsyn.

Arbetet med återkrav upplevs tungrovt. Ett förslag har inkommit att centralisera uppgiften, medan andra menar att det inte är möjligt.

Det problem som någon stadsdel uppger att de har att identifiera vilka inbetalningar till stadsdelen som rör återkrav torde vara lätt att komma över om den ovan beskrivna rutinen för beställning av faktura hos serviceförvaltningen följs.

Flera av de FUT-utredare och enhetschefer som intervjuats menar att det har en stor preventiv effekt att begära in skulder, även om det är mycket tid som går åt till att få in små summor. Effekten uppstår genom att det sprider sig bland klienter att den som felaktigt får bistånd kommer att bli återbetalningsskyldig och att detta leder till att fler undviker att söka bistånd om de inte är säkra på att de har rätt till stödet.

Eftersom återkraven inte ger särskilt stor utdelning och eftersom polisärendena ofta inte leder vidare är det en relevant fråga att ställa om det är rimligt att lägga arbetstid på dessa uppgifter. Att välja att bara driva vissa ärenden är en variant om man vill behålla den preventiva effekten som vetskapen om risken för polisanmälan har. Om Socialförvaltningen tar upp en diskussion om hur ärenden ska prioriteras, skulle denna typ av ärenden också kunna tas med i diskussionen.

Ett problem som uppstår är emellertid att socialförvaltningen bedömer att det med nuvarande resurs inte är möjligt att utreda samtliga ärenden som enligt lagkraven borde prioriteras. Givet den situationen blir det en praktisk nödvändighet att prioritera mellan ärenden. Detta ansvar ligger på verksamhetsansvariga i stadsdelsförvaltningen. Att ducka för frågan och inte göra aktiva val av vad som ska prioriteras är också ett sätt att prioritera i enlighet med principen att det som ligger övers på skrivbordet hanteras först. Eftersom socialförvaltningen i sina riktlinjer mot stadsdelarna måste utgå från att det finns tillräcklig resurs för arbetet, kan frågan om prioritering av ärenden inte lämnas till central förvaltning.

1 Syftar på en metod för att identifiera vad som är lätt respektive svårt och sätta det i relation till vad som ger stor respektive liten effekt för det resultat man vill uppnå. Om någon uppgift hamnar i kategorin "lätt att göra" OCH "ger stor effekt" kallas den för "lättplöckad frukt".

Styrning av arbetet

Socialförvaltningen har olika möjligheter att bidra till att medborgare i alla stadsdelar får likvärdig behandling. En hård styrning skulle innebära att arbetet centraliseras. Sweco Strategy rekommenderar inte en centralisering. Stadsdelarnas företrädare har varit tydliga i att framhålla alla fördelar med decentraliserad FUT-funktion.

På de större stadsdelsförvaltningarna bör det fungera att ha en FUT-handläggare som är helt avsatt för FUT arbete. Denne kan då ha en utbildande och rådgivande roll gentemot övriga handläggare, och vara lättillgänglig. Samtidigt framhålls att FUT-nätverket har ett stort värde eftersom det annars är ett ensamarbete ute på stadsdelsförvaltningen. Sweco Strategy rekommenderar att socialförvaltningen fortsätter att driva nätverket med möjlighet till gemensamma arbetsdagar då FUT-utredarna tillsammans kan etablera arbetssätt och gemensamma bedömningsätt.

För de stadsdelsförvaltningar som inte anser sig kunna avsätta en hel person för FUT-arbetet blir det problematiskt. För dem skulle en viss centraliserad FUT-handläggning kunna vara fördelaktig – givet att inte resurser till detta tas från handläggningspotten. Det skulle i så fall handla om uppföljningen från och med att beslut om återkrav/bidragsbrott fattats. Uppdraget att förebygga, upptäcka och inleda utredning bör ligga i anslutning till utredningar om rätten till ekonomiskt bistånd. Om stadsdelsförvaltningarna väljer att inte fördela resurser till detta, skulle en möjlighet vara att staden öronmärker pengar i budget för detta uppdrag.

När frågan om centralisering av FUT-funktionen ställdes till enhetscheferna i de inledande intervjuerna var det bara en av dem som föredrog en central funktion. Huvudargumenten mot att centralisera funktionen var att FUT-utredarens förebyggande funktion bygger på att det är en person socialsekreterarna ser dagligdags, har tillit till och jobbar tillsammans med. En enhetschef uppger att om funktionen skulle centraliseras finns en risk att FUT-utredarens arbete istället för att betraktas som en intern expert skulle upplevas som en granskning.

Indikatorer

Ett sätt att styra verksamheten är att följa upp och redovisa resultat i olika bemärkelser. Det som efterfrågas från centrala staden kommer att styra hur arbetet prioriteras i stadsdelarna.

Sweco Strategy bedömer att det är en grannlaga uppgift att välja vilka mått som ska användas för att bedöma utfall och jämföra stadsdelar. När socialförvaltningen väljer vilka mått som ska användas måste även periodicitet vägas in och vid varje måttillfälle avgränsas på samma sätt om jämförbarhet över tid ska vara möjlig.

Som vi har sett och redovisat i delrapport och i det inledande avsnittet i föreliggande rapport, så har flera av måtten stora problem med reliabilitet.

Möjliga indikatorer och vad de speglar:

- Antal inkommande information – beror på hur socialsekreterarna hanterar systemet och i vilket skede de registrerar en misstanke. Måttet speglar således inte FUT-utredarens arbete.
- Antal inledda ärenden. Är ett lägre antal ärenden en indikator på att FUT-arbetet har lägre prioritet och mindre omfattning, eller indikerar det att stadsdelen har arbetat aktivt med det förebyggande arbetet så att fel har kunnat undvikas?
- Utredningstid – beror på vad FUT-utredaren gör inom förhandsbedömning och när man väljer att registrera att utredningen öppnats.

- Andel utredningar som leder till beslut om återkrav – beror på vilka avvägningar FUT-utredaren gör. Utfallet behöver diskuteras inom FUT-nätverket för att siffrorna ska tolkas på rätt sätt. Sweco bedömer att Socialförvaltningen och FUT-nätverket har haft denna funktion.
- Beräkning av inbesparat belopp – detta mått kritiserar av många stadsdelförvaltningar. Det har svag reliabilitet eftersom det är stora oklarheter i vad som ska räknas in. De besparingar som görs genom att socialsekreterare gör rätt från början är svåra att räkna in. Sweco bedömer att måttet därför är mycket svagt. En stadsdel tar upp att de tycker att måttet har förlorat sin funktion. Utvärderarna är benägna att hålla med.

Sweco Strategy rekommenderar att utredningstiden mäts varje år i januari för föregående år (för jämförbarhet mellan åren), men att Crystalrapporten också körs avseende inledda utredningar året dessförinnan så man med ett års fördröjning får ytterligare en mätning för samma år.

För att rapporterna från verksamhetssystemet ska få större värde som indikatorer på hur FUT-arbetet går, behöver FUT-utredarna i stadsdelarna i större utsträckning än vad som har varit fallet, arbeta på samma sätt. Detta har konstaterats av socialförvaltningen och FUT-ansvarig tjänsteman. Att fortsätta driva nätverket är en rekommendation som gäller även här.

Ett samhällsekonomiskt perspektiv

Varför har Stockholm stad satsat på FUT-arbetet? Ibland kan det vara värdefullt att söka en verksamhets idémässiga ursprung för att kunna bedöma dess effektivitet. Här behöver vi gå tillbaks till socialtjänstens övergripande syfte, att utgöra ett samhällsskydd för individer som förlorat alla andra möjligheter till försörjning. I ett välfärdssamhälle handlar det inte bara om att "vara snäll" – ett samhälles långsiktiga hållbarhet beror delvis av hur stora klyftorna blir mellan olika grupper. Socialtjänstens verksamhet bidrar till ett demokratiskt hållbart samhälle. En aspekt av hållbarheten är ekonomisk. Det finns tydliga samhällsekonomiska vinster av insatser som bidrar till att personer utan egenförsörjning kommer närmare arbetsmarknaden. En minskning av antalet felaktiga utbetalningar förväntas också ge samhällsekonomiska vinster.

En aspekt av FUT-arbetet som delvis har berörts i avsnittet om förebyggande arbete, är att utredningarna av felaktiga utbetalningar ska sättas i relation till socialtjänstens övergripande syfte, att stödja människor och arbeta med förändringsarbete. Socialsekreterarnas uppdrag är många gånger inriktade mot att klienten ska ta sig närmare arbetsmarknaden och förändringsarbetet kan handla om att bearbeta personliga hinder för att ta sig vidare. Även om en utredning av felaktigheter inte kan bidra till detta arbete är det av betydelse att utredningarna genomförs på ett sådant sätt att de inte motverkar huvudsyftet med socialtjänsten. Även om det kan finnas pengar att hämta på att kräva in skulder, så ligger den stora samhällsekonomiska vinsten i att människor får egen försörjningsförmåga.

Ur ett samhällsekonomsikt perspektiv kan man således ställa olika arbetsuppgifter mot varandra för att prioritera stadens resurser.

- Förändringsarbete inom socialtjänsten och insatser för att öka klienternas arbetsförmåga (kan ge stora vinster på mycket lång sikt)
- Socialsekreterarnas grundläggande arbete så att rätten till bistånd får kvalitetssäkrad utredning, arbete enligt riktlinjer och vägledningen (kan undvika utgift)
- Utredningar av begångna fel och bedrägerier (utredningen i sig är en kostnad, som leder till att besparing kan identifieras, men det handlar också om legitimitet)

- Återkrav av felaktiga utbetalningar (kan realisera identifierad besparing, men gör det ofta i mycket liten utsträckning)

En aspekt som många av de som bidragit med underlag till utvärderingen tar upp, är att det har mycket stor betydelse i förebyggande syfte, att klienter vet att om de felaktigt tillskansar sig bidrag, så kommer de bli åtalade och åter betalningsskyldiga. Den besparing som uppnås genom att utredningarna bibehåller systemets legitimitet är inte nämnd. Den skulle kunna tas med som en möjlig "undvika utgift" under punkt tre, utredningar av begångna fel.

Inom socialtjänsten ekonomiskt bistånd kämpar man på flesta stadsdelsförvaltningar med hög arbetsbelastning, oerfarna socialarbetare, många ger upp snabbt och går vidare till tjänster inom andra verksamhetsområden. Nyrekrytering och upplärning sker ständigt. Socialtjänsten centralt och controller på SLK har under flera år rekommenderat stadsdelsförvaltningar att lägga mer resurser på handläggningen. Man har däremot inte från centralt håll tillskjutit medel till handläggningen. Man har haft ungefär samma budgetram som fördelas ut till stadsdelsförvaltningar under flera år (ca 210 mnkr). Alla stadsdelsförvaltningar utom två har tagit medel från budgeten för ekonomiskt bistånd (avsatt till utbetalningar) och skjutit till handläggningen för att få högre kvalitet.

Personalomsättningen och resursbrist gör att det grundläggande arbetet försvåras. Ett sätt att minska felaktiga utbetalningar skulle kunna vara att öka resursen för utredning av rätt till bistånd. En enskild socialsekreterare kan ha 120 ärenden. Genom att minska antalet ärenden per handläggare skulle möjligheten att kvalitetssäkra utredningarna och att hålla ordning i akten öka. Diskussioner om hur FUT-arbetet ska förbättras behöver ta in även detta perspektiv som innebär mer övergripande prioriteringar av resurserna för socialtjänsten.

Sammanfattning av rekommendationer

I det följande avsnittet har Sweco samlat de reflektioner som har gjorts under uppdraget i form av rekommendationer till fortsatt arbete för socialförvaltningen, stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsansvariga, FUT-utredarna samt till utredande socialsekreterare.

Socialförvaltningen

1. Fortsätt att driva FUT-nätverket med möjlighet till gemensamma arbetsdagar då FUT-utredarna tillsammans kan etablera arbetssätt och gemensamma bedömningssätt.
2. Samla de enhetschefer och motsvarande i stadsdelsförvaltningarna som är verksamhetsansvariga för FUT-arbetet. Syftet med sådana träffar är att skapa samsyn på ledningsnivå vilket är nödvändigt för att FUT-arbetet ska kunna genomföras likvärdig på samtliga stadsdelar. Vid dessa tillfällen är det relevant att ta upp:
 - Prioritering mellan ärenden
 - Gemensamma problem och gemensamma rutiner som tagits fram för att lösa dem
 - Serviceförvaltningens tjänster och hur stadsdelarna på bästa sätt kan använda dem
3. Se över indikatorerna för FUT-arbetet. De bör spegla det som socialförvaltningen menar är ett väl utfört arbete och det är därför av betydelse att det förebyggande arbetet framhålls. När det gäller utredningstid rekommenderar Sweco att utredningstiden mäts varje år i januari för föregående år (för jämförbarhet mellan åren), men att Crystalrapporten

också körs avseende inledda utredningar året dessförinnan så man med ett års fördröjning får ytterligare en mätning för samma år.

4. Tillsammans med stadsdelförvaltningarna i nätverket ta fram gemensamma kriterier för bedömning av betalningsförmåga.
5. Följ årligen upp om stadsdelförvaltningarna följer gemensamma rutiner och använder mallar.

Verksamhetsansvariga

Det är de personer som har verksamhetsansvar i stadsdelförvaltningarna som har ansvar för att utredningar om rätten till bistånd görs korrekt och att bistånd inte felaktigt utbetalas. Verksamhetsansvariga ska se till att det bli rätt från början.

1. De stadsdelar som ännu inte infört regelbunden (1-3 månad) kontroll av kontoutdrag rekommenderas att göra det.
2. Förtydliga och inpränta rutinen om hur felaktigheter som upptäcks i pågående ärenden ska hanteras. De reflektioner som kommit fram kring hur det borde vara kan sammanfattas i följande punkter:
 - En god rutin som är väl förankrad hos chefen.
 - Skyndsamhet
 - Tydlighet i alla led
 - Direkt kalla in klient som inte uppgett rätt uppgifter
 - Samverkan mellan socialsekreteraren som utreder rätt till ekonomiskt bistånd och FUT-utredaren
 - Samtal med klient som också lägger grund för bedömning om uppsåt – därav vikten av att FUT-utredaren är med.
3. Ha en målsättning att alla ska ha ordning och reda i akten enligt förslag i rapporten.
4. Använd FUT-utredaren i förebyggande syfte. Sträva efter att FUT-utredaren betraktas som en extra kunskapskälla och som en expert. Skapa en kultur som innebär en gemensam strävan efter att bli kunnigare.
5. Systematiskt lärande som använder tidigare misstag som kunskapsbas kräver tid för reflektion och struktur. Verksamhetsansvarig rekommenderas att ta med FUT-kunskapen i det strategiska lärande som (vi utgår ifrån) redan pågår på enheterna.
6. Gör en uttalad prioritering av vilka ärenden FUT-utredaren ska fokusera på. Ett förslag är tidiga förhandsbedömningar görs veckovis vid ärendegenomgång. Ett annat förslag är att använda "FUT statistikmall" som underlag för diskussioner om prioriteringar.
7. Om resurserna för att utföra uppdraget är otillräckliga behöver detta signaleras uppåt i organisationen.
8. I några stadsdelar har utredande socialsekreterare och FUT-utredare kunnat avlastas genom att arbetet med att stämma av normberäkningar har delgerats till administrativ personal. Det har inte ingått i uppdraget att se över stadsdelarnas organisation. Vi väljer därför att ta upp som en idé att överväga om uppgifter kan delegeras till administrativ personal om detta inte redan är gjort.

FUT-utredare

1. Ta stöd i de rutiner, mallar och checklistor som FUT-nätverket och socialförvaltningen har tagit fram, så som "FUT statistikmall": använd den digitala arbetsytan.
2. Sträva efter att kommunicera med klienten så att det finns avbetalningsplan när beslut om återkrav tas.
3. Ta stöd av socialförvaltningen och andra FUT-utredarkollegor vid svårigheter: bidra till gemensamma lösningar på gemensamma problem.
4. Delta i nätverksträffarna.
5. Fortsätt arbeta i en prestigelös anda; både inom stadsdelsförvaltningen mot de kollegor som utreder rätt till bistånd och inom FUT-nätverket så att goda erfarenheter delas och används.
6. Använd nätverksträffar för att dela stadsdelens rutiner och mallar med de andra stadsdelarna.

Utredande socialsekreterare

1. Följ de utarbetade rutinerna för utredning.
2. Rådgör med FUT-utredare om det finns oklarheter i underlag.
3. Var uppmärksam på nya mönster när det gäller hur klienter undanhåller information och uppmärksamma FUT-utredaren på dessa.

Bilaga 1

Socialförvaltningen

Tillgängliga tillämpningsanvisningar

Följande finns tillgängligt för samtliga stadsdelar på den gemensamma arbetsytan.

Rutinbeskrivningar av arbetet

- Rutin för inkommande information om FUT
- Processbeskrivning för FUT-utredning
- Lathund för FUT
- Registrering av FUT-beslut
- Återkravsprocessen
- Handläggning av ersättningstalan till förvaltningsrätten

Statistik

- FUT-statistikmall
- Statistik 2013 (inkl modellen för inbesparat belopp)

Mallar

- Utredning-kommunicering
- Bilaga redovisning felaktig utbetalning
- Beslut om återkrav
- Kommunicera återbetalningsförmåga
- Begäran handlingar vid ersättningstalan
- Polisanmälan
- Överprövning av nedlagd förundersökning
- Information vid nedlagd förundersökning
- Förfrågan myndighet om uppgifter
- Förfrågan myndighet bilaga lagtext
- Efterkontroll (modell + mallar)

Metodstöd

- Checklista för beslut om återkrav och polis inkl exempel på beslut (framtagen för chefer)
- Deklarationsgenomgång
- Studiebesök pantbank
- Utredning av företagare
- Checklista utlandsresor
- Studiebesök Finlands ambassad
- Studiebesök Iraks ambassad

Bilaga 2

Exempel från en stadsdel: Enskede-Årsta-Vantör Förslag på formuleringar i brev till klient

Angående återkrav

Hej,

Ni har en skuld till stadsdelsförvaltningen om 24 544 kr som ni inte betalat. Då ni fortfarande har försörjningsstöd kommer vi inte driva ert ärende till domstol och Kronofogden just nu, men det är bra om ni frivilligt kan tänka er att avbetala en mindre summa varje månad, till exempel 100-200 kr/månad. Hör av er till mig senast den 7 december för att meddela om ni vill avbetala eller inte.

Om ni blir självförsörjande genom arbete eller andra inkomster måste ni snarast kontakta mig för en avbetalningsplan.

Hälsningar

Namn

Utredare av felaktiga utbetalningar

tel

Återkrav/ avbetalning

Hej,

Du har ju fått ett beslut om återkrav med 10742 kr. Jag undrar om du vill börja avbetala på skulden? Man kan betala minst 200 kr per månad och det går bra att betala med autogiro om man vill det. Om du inte vill avbetala nu kommer skulden att ligga kvar tills du får egna inkomster.

Ring eller skriv till mig senast den 8 november och meddela hur du vill göra.

Med vänlig hälsning

Namn

Utredare av felaktiga utbetalningar

tel

Ang. avbruten avbetalning

Hej,

Du har ju ett återkrav från stadsdelsnämnden som du har återbetalat med 300 kr per månad. Totalt har du betalat 3000 kr och 1960 kr återstår av skulden. Nu har du inte betalat de senaste månaderna så jag undrar vad som hänt?

Kontakta mig senast den 14 februari så vi kan prata om detta.

Med vänlig hälsning

Namn

Utredare av felaktiga utbetalningar

tel

Bilaga 3

Exempel från en stadsdel: Södermalm Rutin för anmälan om misstänkt felaktig utbetalning

Du som upptäcker, misstänker eller på annat sätt får till din kännedom att en felaktig utbetalning har skett, ska registrera anmälan om misstänkt felaktig utbetalning. Anmälan ska göras i dokumenthanteraren, som inkommande information. Döp dokumentet med namn "datum inkommen fut-anmälan".

Du som gör fut-anmälan ska vidarebefordra den till fut-utredaren. Lämna också en utskrift av fut-anmälan med handlingar (t ex bankkontoutdrag, kopia på pass etc.) som styrker den misstänkt felaktiga utbetalningen.

Den inkomna FUT-anmälan ska innehålla följande:

- Vem gör anmälan (anonym, privatperson, myndighet etc.)
- Vem har tagit emot informationen som föranleder till fut-anmälan (namn på t ex handläggaren).
- Hur kom anmälan till socialtjänstens kännedom (telefon, per fax, personlig kontakt, etc.).
- Hur upptäcktes felet (det som ledde till misstänkt felaktig utbetalning).
- Av vem upptäcktes felet.
- Vad avser själva fut-anmälan – kort beskrivning av vad som är fel. Ange period, belopp och vilka som den gäller.
- Vad har aktuell handläggare (socialsekreterare/bidragshandläggare) utrett i ärendet innan fut-anmälan lämnats över till fut-utredaren (t ex är del av den felaktiga utbetalningen korrigerad i normberäkningen).

Att tänka på

- Skriv i vita rutan (beskrivningsrutan) att fut-anmälan inlämnad samt datum när det gjordes.
- Spara handlingar efter att fut-anmälan är gjord. Kasta inga handlingar oavsett om ärendet avslutas eller inte. Låt samtliga handlingar ligga i personakten. Ordning ska råda i akten.

Vad gör du som handläggare i ärendet och vad gör fut-utredaren

Här nedan beskrivs 3 typer av ärenden. Beroende på vilken typ av ärende det rör sig om, utreds och handläggs ärendena antingen av handläggaren själv eller av fut-utredaren. Det kan även vara så att en gemensam utredning och/eller handläggning behöver ske i ärendet.

1. Ärenden där den felaktiga utbetalningen nyligen uppkommit, inom tre månader, (t ex inkomster/tillgångar i olika former som är inte är upptagna vid normberäkningen).
Åtgärd: Aktuell socialsekreterare tillsammans med fut-utredaren utreder felaktiga utbetalningar och därefter korrigerar socialsekreteraren/bidragshandläggaren om möjligt i normberäkning för kommande månad.
Om det inte är möjligt att normkorrigera hela beloppet på kommande ansökan, och den

resterande delen av den felaktiga utbetalningen inte läggs in som normöverskott inför kommande ansökan om ekonomiskt bistånd, behöver återkrav göras av fut-utredaren på resterande felaktiga utbetalda beloppet.

Bedömning av uppsåt – den enskildes medvetenhet om och avsikt med sitt handlande

När det framkommer indikation på felaktigheter ska socialsekreteraren tillsammans med fut-utredaren inhämta information från den enskilde för att utreda saken och eventuellt uppsåt. Det gäller även för ärenden som beskrivs under punkt 2 och 3, där den enskilde är fortsatt aktuell för ekonomiskt bistånd, alltså ej avslutade ärenden.

2. Ärenden där den felaktiga utbetalningen uppkom för längre tid tillbaka än tre månader och där det inte finns uttalat att det skulle fortgå (t ex. inkomst i form av överskjutande skatt som upptäcks att den ej tagits upp vid normberäkningen).

Åtgärd: Återkrav efter utredning – görs av fut-utredaren.

3. Ärenden där den felaktiga utbetalningen uppkom för längre tid sen än tre månader sedan och där det fortfarande misstänks pågå felaktig utbetalning (t ex har haft inneboende och där det misstänks fortfarande pågå). Inget fortsatt bistånd ska utgå innan utredning har gjorts.

Åtgärd: Samarbete mellan aktuell socialsekreterare och fut-utredaren (t ex utredning, hembesök etc.). Aktuell socialsekreterare tillsammans med fut-utredaren utreder misstänkt felaktig utbetalning. Aktuell handläggare korrigerar den felaktiga utbetalningen tre månader tillbaka i tiden (i samband med aktuell ansökan om ek bistånd). Den del av den felaktiga utbetalningen som sträcker sig längre tillbaka än tre månader handläggs av fut-utredaren och där återkravsbeslut.

Att tänka på vid avslut och/eller återkommande klienter

Att tänka på vid avslut av klient:

Så snart ni vet med er att er klient (som är fut-anmäld) inte längre kommer vara biståndssökande är det viktigt att ni meddelar detta till fut-utredaren.

Att tänka på när klient återkommer som biståndssökande och där det sedan tidigare finns pågående fut-ärende på klienten:

För klienter som återkommer som biståndssökande och där det sedan tidigare ligger ett pågående fut-ärende (som inkommande eller aktualiserat) behöver fut-utredaren snarast få information om det. Observationen rör främst mottagningsenheten.

Hör gärna av dig till fut-utredaren om du har frågor om fut-anmälan/fut-utredning.

Med vänliga hälsningar

Monica Montanaro

Utredare felaktiga utbetalningar

Enheten för Försörjningsstöd

Södermalm stadsdelsförvaltning

Ankn. 12 309

I fut-handboken (2011) Att förebygga och utreda felaktiga utbetalningar och bidragsbrott kan du bland annat läsa om

- Att uppmärksamma felaktiga utbetalningar (sid 26-29).
- Stödfrågor för att ta emot en anmälan (sid 30).