

Handläggare
Joanna Millares Rosell
Telefon: 08-508 25 402

Till
Socialnämnden
2017-12-12

Rapport över arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott 2008-2016

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner rapporten.
2. Socialnämnden överlämnar ärendet till kommunstyrelsen för kännedom.
3. Socialnämnden överlämnar ärendet till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Gillis Hammar
förvaltningschef

Veronica Wolgast Karlberg
avdelningschef

Sammanfattning

Staden har i flera år haft ett aktivt arbete med att utreda och förebygga felaktiga utbetalningar. Sedan 2008 har stadsdelsförvaltningarna och enheten för hemlösa i olika omfattning haft särskilda utredare som har utrett misstankar om felaktiga utbetalningar. I föreliggande rapport redogörs för hur socialnämndens arbete med att samordna och utveckla arbetet för att förebygga och åtgärda felaktiga utbetalningar har sett ut sedan starten 2008. I rapporten redovisas stadsövergripande statistik med jämförelse mellan åren 2008-2016, en analys av orsakerna till felaktiga utbetalningar och en beskrivning av de viktigaste resultaten för verksamheterna.

En slutsats i rapporten är att arbetet mot felaktiga utbetalningar idag kan sägas vara implementerat i förvaltningarna men att det är tydligt att det fortfarande behövs ett fortsatt samordnande och löpande stöd från socialförvaltningen. En annan slutsats är att arbetet med att förebygga felaktiga utbetalningar bör prioriteras. Det förebyggande arbetet hänger dock ihop med de utredande och beslutade delarna av arbetet genom att erfarenheter från FUT-utredningarna tas tillvara. Slutligen kommer rapporten fram till att man bör fokusera på kontroller som är effektiva och göra det lätt för de sökande att lämna korrekta uppgifter.

Bakgrund

Socialförvaltningen har sedan 2007 haft i uppdrag att arbeta med och motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott vid handläggningen av ekonomiskt bistånd. Förvaltningens arbete har omfattat utbildning, myndighetssamverkan och konsultativt stöd till samtliga stadsdelsnämnder. Utredningsarbetet vid upptäckt av felaktiga utbetalningar och att aktivt förebygga felaktiga utbetalningar ansvarar stadsdelsförvaltningarna för.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 6 december 2017 och funktionshinderrådet har tagit del av ärendet den 7 december 2017.

Ärendet

Inom ekonomiskt bistånd är uppdraget tvådelat. Det ena uppdraget är att stödja personer till självförsörjning och det andra innehåller att utreda rätten till ekonomiskt bistånd. Att utreda rätten till bistånd innebär att säkerställa att rätt person får rätt bistånd och att så långt det är möjligt förhindra felaktiga utbetalningar. Om det i ett ärende upptäcks att det finns en misstanke om att en eller flera månaders bistånd har beviljats på felaktiga grunder lämnas misstanken till utredaren. En av de vanligaste orsakerna till att en utredning inleds är att en person inte har redovisat sina inkomster och en stor del av dessa handlar om oredovisade inkomster av lön. En genomgång av statistik för år 2008-2016 visar att antalet utredningar och beslut ökade de första åren för att sedan ha minskat de senaste åren. Minskningen följer utvecklingen gällande antalet sökande inom ekonomiskt bistånd och kan bero på att antalet felaktiga utbetalningar har minskat, men det kan också bero på en minskning av avsatt tid för utredning av felaktiga utbetalningar, och/eller en ökad kunskap hos utredarna om att bedöma vad som är felaktiga utbetalningar. Återbetalat belopp har dock ökat något för varje år då återbetalningar ofta pågår under en längre tid.

Stockholms stad har sedan 2008 haft en organisation med utredare på varje stadsdelsförvaltning och samordning genom socialförvaltningen i syfte att förebygga och utreda felaktiga utbetalningar, vilket har medfört positiva effekter på handläggningen av ekonomiskt bistånd. Ett förebyggande arbete bidrar till att bistånd betalas ut på rätt grunder och att eventuella felaktiga utbetalningar uppmärksammas i tidigt skede.

Flera av utredarna har idag en aktiv roll i det förebyggande arbetet på förvaltningarna och genom den särskilda expertis som de innehar kan de medverka till att rätt bistånd utbetalas. Tanken om att fokusera på att förebygga felaktiga utbetalningar har funnits med ända sedan 2010 och är idag en integrerad del i FUT-utredarnas arbete. Något som framträder vid genomgången av arbetet sedan starten är att det inte går att särskilja det förebyggande arbetet mot felaktiga utbetalningar från de utredande och beslutade delarna. Erfarenheter från arbetet med att utreda felaktiga utbetalningar leder till förändringar/förbättringar i rutiner som syftar till att förebygga nya fel. Detta förutsätter dock i de flesta fall att det finns en eller flera FUT-utredare som arbetar med att utreda felaktigheter och för kunskap från utredningarna vidare till handläggarna. I arbetet med FUT har det exempelvis arbetats fram informationsmaterial till sökande och andra rutiner som syftar till att förebygga fel.

Arbetet mot felaktiga utbetalningar har utvärderats vid flera tillfällen och genom olika metoder, bland annat genom enkäter, intervjuer, arbetsgrupper, referensgrupper och sammanställningar. Detta har lett till att vi idag har en bra kunskap om fördelarna med ett strukturerat arbete mot felaktiga utbetalningar samt arbetsmetoder för att förebygga fel. Dessa arbetsmetoder används också på de flesta stadsdelsförvaltningar och enheten för hemlösa, framförallt de stadsdelsförvaltningar som har FUT-utredare. Arbetet mot felaktiga utbetalningar har också lett till att man utvecklat rutiner för att säkerställa att sökanden får den ersättning som de har rätt till. Några exempel på detta är en stadsdelsförvaltning där det inrättats en rutin för att inte missa jobbstimulans och en annan stadsdel där det införts att handläggare under vissa tider sitter i receptionen för att hjälpa klienter att fylla i ansökningsblanketten.

I arbetet med att förebygga felaktiga utbetalningar är det viktigt att det skapas förutsättningar för de sökande att kunna göra rätt, något som framhålls av några förvaltningar i sina exempel om hur man tagit tillvara erfarenheter från FUT-arbetet. I många av ytterstadsstadsdelarna är både språkkunskaper och kunskaper i hur myndigheter fungerar sämre och vi behöver ha information anpassad och översatt. Socialtjänstens rutiner bör underlätta för den sökande att göra rätt. SSBTEK (sammansatt bastjänst ekonomiskt bistånd), infördes i Paraplyet 2015 och innebär att uppgifter om inkomster från andra myndigheter kan hämtas direkt i verksamhetssystemet. Detta underlättar för den sökande genom att en del av de kontroller som görs medför att de sökande inte behöver lämna in vissa handlingar eftersom uppgifterna kommer direkt i systemet. Nya e-tjänster skulle också kunna bidra till detta genom

att till exempel information från andra myndigheter automatiskt förs in i en elektronisk ansökningsblankett.

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

Förvaltningens synpunkter och förslag

Staden behöver även fortsättningsvis arbeta med att utreda och förebygga felaktiga utbetalningar. Förvaltningarna behöver fortsätta arbetet med att säkerställa att rätt utbetalning går till rätt person. Det är särskilt viktigt att nya socialsekreterare ges information om de rutiner och arbetssätt som finns i staden för förhindra felaktiga utbetalningar. Arbetsledningen på stadsdelsförvaltningarna och enheten för hemlösa bör fortsatt utveckla och följa upp arbetet.

Att utreda felaktiga utbetalningar kräver särskilda kunskaper och det har visat sig vara svårt att kombinera tillsammans med ordinarie socialsekreterartjänst. För att få en likvärdig socialtjänst över staden krävs att samtliga stadsdelsförvaltningar och enheten för hemlösa tillsätter särskilda utredare för detta.

Det finns även behov av att fortsatt utveckla arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar, medverka till att rätt utbetalningar görs och att främja en mer likställd handläggning över staden. Socialförvaltningen behöver även i fortsättningen ha en samordnande och stödjande roll i detta.

Bilagor

1. Rapport över arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott 2008-2016