

Granskning av interna kontroller för att upptäcka, förhindra och utreda välfärdsbrottslighet

Tyresö kommun
Tyresö Bostäder



Granskningsrapport juni 2024
Genomförd på uppdrag av revisorerna



Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Inledning	4
2.1. Bakgrund.....	4
2.2. Syfte och revisionsfrågor	4
2.3. Avgränsning och genomförande.....	5
2.4. Revisionskriterier	5
3. Kontrollmiljö, information och kommunikation	7
3.1. Politiskt uppdrag för att motverka välfärdsbrott finns men det saknas mål inom området .	7
3.2. Organisation och ansvarsfördelning är tydlig	8
3.3. Det finns få skriftliga rutiner för att utreda och hantera misstankar om välfärdsbrott och oegentligheter	9
3.4. Kompetensutveckling behöver stärkas avseende välfärdsbrott.....	10
3.5. Samverkan kring välfärdsbrott sker i varierande utsträckning både internt och externt ..	11
3.6. Visselblåsarfunktionen kan uppmärksamma välfärdsbrottslighet	12
3.7. Bedömning	12
4. Riskbedömningar, uppföljning och utvärdering	14
4.1. Risken för välfärdsbrott utvärderas i bolagets riskanalys och delvis tillräckligt i nämndernas riskhanteringsplaner	14
4.2. Åtterrapporering av fusk och oegentligheter till nämnderna och styrelsen kan stärkas ...	15
4.3. Bedömning	16
5. Kontrollaktiviteter	17
5.1. Det behövs ytterligare utveckling av systemstöd för att identifiera fusk och oegentligheter	
5.2. Förebyggande kontroller är integrerade som en del av de ordinarie arbetsuppgifterna ...	18
5.3. Upptäckande kontrollaktiviteter sker främst genom kontroll av ansökningar och fakturor samt genom uppföljning av avtal	19
5.4. Utredande kontroller kan förstärkas ytterligare	22
5.5. Bedömning	24
6. Hot och våld mot handläggare	25
6.1. Hot och fientlig kommunikation är vanligt förekommande	25
6.2. Bedömning	26
Bilaga 1. Källförteckning	27
Bilaga 2. Revisionskriterium	29
Bilaga 3. Stickprov av leverantörsavtal	30

1. Sammanfattning

Syftet med granskningen var att bedöma om det finns en god intern kontroll för att förebygga, upptäcka och utreda välfärdsbrott och oegentligheter i verksamheterna. Vår sammanfattade bedömning är att arbetsmarknads- och socialnämnden, äldre- och omsorgsnämnden samt Tyresö Bostäder AB inte i tillräcklig grad har säkerställt en sådan intern kontroll.

Vi ser positivt på att Tyresö kommun genom ett av kommunfullmäktige politiskt uppdrag prioriterar att stärka sin förmåga att upptäcka och förhindra välfärdsbrott. Uppdraget har inte omsatts i politiska mål eller prioriteringar i de granskade nämnderna eller i Tyresö Bostäders styrelse, men på förvaltningsnivå pågår flera initiativ inom området. Det är av stor vikt att dessa genomförs för att ge effekter på kommunens förmåga och möjlighet att motverka välfärdsbrottslighet.

I granskningen uppmärksammar vi att Tyresö Bostäder beaktar risken för välfärdsbrott och oegentligheter i sin riskanalys. Nämndernas riskhanteringsplaner berör delvis området men kan utvecklas med tydligare analyser och åtgärder mot välfärdsbrottslighet för att bättre tillvarata uppdraget från kommunfullmäktige. Uppföljningen och återrapporeringen av välfärdsbrott och oegentligheter till nämnderna och styrelse behöver förstärkas för att kunna tillse nödvändiga åtgärder.

Det finns riktlinjer för hur misstanke om välfärdsbrott ska utredas inom enheten för ekonomiskt bistånd. Däremot utreder och beslutar socialsekreterare självständigt beslut om ekonomiskt bistånd utan kollegial granskning, vilket ökar risken för felaktiga utbetalningar. Vi noterar att det i övrigt saknas riktlinjer med direkt bäring på välfärdsbrott och andra oegentligheter inom äldre- och omsorgsnämnden samt Tyresö Bostäder. Det saknas också verktyg som möjliggör tillräcklig kontroll av debitering vid utförda hemtjänstinsatser, specifikt för den kommunala hemtjänsten och privata utförare som inte tidsrapporterar för att mäta utförda hemtjänstinsatser. Det försvårar möjligheterna att upptäcka välfärdsbrottslighet.

Det är av stor vikt att medarbetare inom Tyresö Bostäder och nämnderna vid nyanställning och kontinuerligt får möjlighet att utveckla sin kompetens om välfärdsbrott och fusk för att kunna hålla jämna steg med samhällsutvecklingen. Inom nämnderna och Tyresö Bostäder finns en god kännedom om vem som ansvarar för att upprätta polisanmälan vid hot om våld, däremot saknas skriftliga rutiner för processen.

Med utgångspunkt i granskningen rekommenderar vi arbetsmarknads- och socialnämnden, äldre- och omsorgsnämnden samt Tyresö Bostäder att:

- ▶ Formulera prioriterade åtgärder för att tydliggöra nämndens/bolagets mål och inriktning kring arbetet för att motverka välfärdsbrottslighet.

- ▶ Analysera specifika risker för välfärdsbrott inom nämndernas verksamheter samt inkludera kända brottsupplägg och nationella erfarenheter och vid behov inkludera i riskhanteringsplan.
- ▶ Säkerställa att det finns dokumenterade rutiner, vägledning och checklistor samt att information om dessa sprids till berörda medarbetare.
- ▶ Säkerställa att utbildning om välfärdsbrottslighet inkluderas vid nyanställning samt obligatorisk kontinuerlig kompetensutveckling till berörda medarbetare.
- ▶ Upprätta och kommunicera skriftliga rutiner för polisanmälan vid hot om våld till samtliga medarbetare.
- ▶ Stärka den interna och externa samverkan genom att exempelvis öka kommunikationen kring välfärdsbrott mellan enheterna/bolaget samt med berörda myndigheter, förslagsvis Skatteverket och Polismyndigheten.
- ▶ Stärka uppföljningen och återrapporteringen av fusk och oegentligheter till nämnden/styrelsen i syfte att öka möjligheterna att tillsätta rätt resurser.

Vi rekommenderar arbetsmarknads- och socialnämnden specifikt att:

- ▶ Stärka kontrollerna i handläggnings- och utbetalningsprocessen för ekonomiskt bistånd genom att implementera ytterligare kontrollaktiviteter, exempelvis kollegial granskning av beslut samt dualitet i samband med utbetalning.

Vi rekommenderar äldre- och omsorgsnämnden specifikt att:

- ▶ Särskilt beakta riskerna kopplat till att det saknas system för insats- och tidsregistrering inom hemtjänsten, och utvärdera möjliga motåtgärder.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Brottsförebyggande rådet (Brå) har kartlagt felaktiga utbetalningar från kommuner och regioner i utredningen "Välfärdsbrott mot kommuner och regioner". Utredningen syftade till att identifiera hur kommuner och regioner arbetar för att förebygga, identifiera och hantera välfärdsbrott.

Varje kommun ansvarar för att själv organisera inköp av välfärdstjänster vilket kan bidra till ökad sårbarhet och kommunerna kan utnyttjas av oseriösa aktörer, sammantaget kan det omfatta stora belopp. Utredningen fastställer att det krävs ytterligare resurser och erfarenhet för att hantera olika former av brott inom välfärden, specifikt fall som är mindre uppenbara eller befinner sig i gråzonen. Det finns även stora skillnader gällande beredskap och stöd inom organisationerna för att bedriva uppföljningsarbete i syfte att identifiera felaktiga utbetalningar.

Under 2020 köpte Sveriges kommuner in verksamhet för 104 miljarder kronor från privata utförare, motsvarande 15 procent av kommunernas kostnad för offentlig verksamhet. Fusk inom det kommunala välfärdssystemet drabbar generell hemtjänst, personlig assistans och utbetalning av ekonomiskt bistånd.

2022 granskade Tyresö kommuns förtroendevalda revisorer interna kontroller kopplade till risken för fusk med assistansersättning. Granskningen påvisade brister och utmynnade i ett antal rekommendationer. I juni 2023 påbörjade Tyresö kommun ett arbete för att skapa strukturer och rutiner för att minska risken för oseriösa företag att etablera sig i Tyresö och försvåra för företag att få betalt för felaktiga fakturor. Av kommunfullmäktiges kommunplan och budget 2024 framgår att "arbetet med att säkerställa att skattemedel används optimalt ska fortsätta genom att aktivt arbeta med effektiviseringar och ständiga förbättringar. Kommunen ska arbeta för att upptäcka och förhindra välfärdsbrott."

Det finns påtagliga risker för att Tyresö kommun utsätts för välfärdsbrott. Samtliga nämnder behöver därför arbeta förebyggande med riskanalyser, styrning och kontroller för att reducera riskerna för välfärdsbrott. Revisorerna har utifrån genomförd risk- och väsentlighetsanalys bedömt att det är väsentligt att under 2024 göra en fördjupad granskning avseende kommunens interna kontroller för att förhindra, upptäcka och utreda välfärdsbrottslighet.

2.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om arbetsmarknads- och socialnämnden, äldre- och omsorgsnämnden samt Tyresö Bostäder AB har säkerställt en god intern kontroll för att förebygga, upptäcka och utreda välfärdsbrott i verksamheterna.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Har ansvariga nämnder säkerställt en god kontrollmiljö avseende risken för välfärdsbrott?
 - Finns ändamålsenliga rutiner, riktlinjer och vägledningar för att säkerställa rättssäkra och korrekta beslut?
 - Finns en ändamålsenlig visseblåsarfunktion?
- ▶ Sprids information om regelverk, riskanalys och kontroller till berörda medarbetare på ett ändamålsenligt sätt?
- ▶ Genomförs adekvata riskanalyser på rätt nivå för att minska riskerna för välfärdsbrott?
- ▶ Säkerställs att kontrollsystemen är effektiva för att förhindra, upptäcka och utreda välfärdsbrott?
- ▶ Förekommer hot och hanteras risken för hot gentemot tjänstepersoner på ett ändamålsenligt sätt?
 - Finns ändamålsenliga rutiner för polisanmälan?
- ▶ Sker uppföljning samt återrapportering till nämnderna och bolaget avseende avvikelser på ett ändamålsenligt sätt?

2.3. Avgränsning och genomförande

Granskningen avser arbetsmarknads- och socialnämnden, äldre- och omsorgsnämnden och Tyresö Bostäder AB. Granskningen syftar inte till att upptäcka eller utreda specifika brott. Nämndernas arbete bedöms främst utifrån ett internkontrollperspektiv. Granskningen avser verksamhetsår 2023-2024 och är inriktad mot ekonomiskt bistånd, hemtjänsten, kommunala bostäder och avtalsuppföljning. Granskningen baseras på dokumentstudier och intervjuer. Samtliga intervjuade funktioner och granskade underlag framgår av källförteckningen.

I granskningen av Tyresö Bostäder ingår stickprov om sammanlagt tre avtal. För varje stickprov görs en bedömning av om förvaltning och uppföljning ligger i linje vad som reglerats i avtalet, bolagets övriga riktlinjer samt Upphandlingsmyndighetens rekommendationer. I tid avgränsas granskningen till 2023 men stickprovsgranskade avtal har i regel initierats tidigare. För varje stickprov granskas också om kontroller har utförts och resultaten hanterats i enlighet med avtalet.

2.4. Revisionskriterier

Granskningens bedömningar utgår från följande revisionskriterier.

- ▶ Kommunallagen (2017:725)
- ▶ Bidragsbrottslagen (2007:612)
- ▶ Brottsbalken, 9 kap. (1962:700)
- ▶ COSO-ramverket för intern kontroll
- ▶ Kommunfullmäktiges mål med budget för 2024

Sammanfattad version av dessa revisionskriterier finns i bilaga 2. Tillämpliga bedömningskriterier beskrivs löpande i rapporten.

2.4.1. Introduktion till COSO-modellen för intern kontroll

Det finns varken för kommuner, företag eller andra organisationer en formellt fastställd standard för hur den interna kontrollen ska hanteras. I praktiken har dock en amerikansk standard blivit dominerande: The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Målet med COSO och intern kontroll är att säkerställa att risker undviks och ge en trygghet i att organisationens mål uppfylls. COSO-modellens huvudmål är att garantera en ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet, tillförlitlig finansiell rapportering och information om verksamheten samt att lagar följs.

En tillräcklig intern kontroll definieras av COSO-modellens fem huvudkomponenter: kontrollmiljö, riskanalys, kontrollaktiviteter, information och kommunikation samt uppföljning. Den interna kontrollen bedöms vara tillräcklig om de fem huvudkomponenterna är uppfyllda i syfte att förebygga, upptäcka och utreda välfärdsbrott. Dessa komponenter förklaras mer utförligt i rapporten vars disposition följer de fem huvudkomponenterna.

3. Kontrollmiljö, information och kommunikation

Enligt COSO-modellen består kontrollmiljön exempelvis av organisationens etiska värderingar, ledarskapsresurser och hur ansvar är fördelat. Vikten av en effektiv information och kommunikation för att hantera och dela information inom organisationen är central. Det inkluderar också samverkan med interna och extra parter. Kontrollmiljön innefattar även organisationskulturen samt styrdokument såsom policyer och riktlinjer.

3.1. Politiskt uppdrag för att motverka välfärdsbrott finns men det saknas mål inom området

I Kommunplanen för 2024-2027 med budget för 2024 har kommunfullmäktige fastställt ett politiskt uppdrag till nämnderna samt Tyresö Bostäder som är relevant för granskningsområdet:

- ▶ Kommunen ska ha förmågan att anpassa verksamheten utifrån förändrade förutsättningar med bibehållen leveransförmåga, kvalitet och god arbetsmiljö. Arbetet med att säkerställa att skattemedel används optimalt ska fortsätta genom att aktivt arbeta med effektiviseringar och ständiga förbättringar. Kommunen ska arbeta för att upptäcka och förhindra välfärdsbrott.

I nämndernas verksamhetsplaner för 2024 återspeglas kommunfullmäktiges politiska uppdrag. Närmare redovisning av hur nämnderna planerar att arbeta för att upptäcka och förhindra välfärdsbrott framgår dock inte i verksamhetsplanerna. Både arbetsmarknads- och socialnämnden samt äldre- och omsorgsnämnden har fastställt nämnd- och förvaltningsmål som är relaterade till effektiv resursanvändning och kostnadseffektiva verksamheter men det finns inga specifika mål som direkt adresserar frågan om välfärdsbrott.

Tyresö Bostäder

I Affärsplan 2024-2026 för Tyresö Bostäder AB, antagen i december 2023, redovisas bolagets mål och beskrivning av målarbetet för att nå respektive mål. Inget av målen i affärsplanen adresserar välfärdsbrott. Det saknas underlag som bekräftar att bolaget har fastställt några mål, uppdrag eller visioner för att förebygga och motverka välfärdsbrottslighet och andra oegentligheter.

3.1.1. Samverkan sker på flera nivåer i kommunen genom tilldelat uppdrag för att motverka välfärdsbrott

Med utgångspunkt i tilldelat politiska uppdrag har äldre- och omsorgsförvaltningen inlett arbetet med att motverka välfärdsbrott. Arbetet med att etablera en styrgrupp för kommunen och en arbetsgrupp på förvaltningsnivå pågår och

beräknas färdigt under hösten. En handlingsplan har tagits fram under 2024 med syftet att minska felaktiga utbetalningar och förebygga brott. Den inkluderar aktiviteter som utbildning, kvalitetssäkring av avtalsdokument och upprättande av rutiner för att hantera oegentligheter.

3.2. Organisation och ansvarsfördelning är tydlig

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Arbetsmarknads- och socialnämnden har i uppgift att fullgöra kommunens uppgifter inom socialtjänsten utöver de uppgifterna som äldre- och omsorgsnämnden ansvarar för. Inom enheten ekonomiskt bistånd finns enhetschef, gruppleddare, administratör som sköter utbetalningar samt elva handläggare som handlägger och fattar beslut om ekonomiskt bistånd enligt riksnorm. Ansvar för att utreda misstankar om felaktiga utbetalningar vilar i stället på enhetschefen, som också representerar kommunen vid möten där samverkan kring FUT-relaterade frågor förekommer.

Äldre- och omsorgsnämnden

Äldre- och omsorgsnämnden ansvarar för äldreomsorg samt omsorg om personer med funktionsnedsättning i enlighet med socialtjänstlagen. I Tyresö kommun tillämpas lagen om valfrihetssystemet (LOV) för hemtjänst. Kommunen har fyra upphandlade utförare av hemtjänst utöver den kommunala hemtjänsten. De som beviljas hemtjänst kan välja mellan kommunal och privat utförare.

Inom äldre- och omsorgsförvaltningen ansvarar avtalscontroller för att följa upp den kommunala hemtjänsten och avtal med de privata utförarna. På enheten för myndighetsutövning SoL finns enhetschef, gruppleddare, metodhandläggare och 15 biståndshandläggare. Det är biståndshandläggare som ansvarar för att hantera ansökningar om biståndsinsatser och utreda rätten till dessa insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL). Avgiftshandläggare inom myndighet för äldre- och funktionsnedsättning beräknar och fastställer avgiften samt ersättning till utförare i enlighet med inrapporterad tid.

Tyresö Bostäder

Tyresö Bostäder består av en förvaltning och understående staber som stöttar förvaltningen. I staben affärsstöd ingår avdelningarna inköp/upphandling och uthyrning/bosocialt. Inköpsansvarig inom avdelningen inköp/upphandling har det övergripande ansvaret för inköp, utformning av avtal, kommunikation med leverantörer och uppföljning av avtal. På avdelningen uthyrning/bosocialt ansvarar bosocial samordnare för att åtgärda störningsanmälningar och att hantera samt utreda olovlig andrahandsuthyrning.

3.2.1. Ansvarsfördelning framgår därutöver av delegationsordning

I arbetsmarknads- och socialnämndens delegationsordning framgår vilka tjänstepersoner som har delegation att besluta om att godkänna eller avslå ansökningar om bistånd, samt att återkräva bistånd och polisanmäla misstänkt

bidragsbrott. I äldre- och omsorgsnämndens delegationsordning redovisas vilka tjänstepersoner som har delegation för att vidta åtgärder vid avtalsuppföljning och beslut att polisanmäla misstänkt bedrägeri.

I attest- och utanordningsinstruktion för Tyresö Bostäder framgår att inköpschefens har attesträtt för att godkänna leveranser och offerter inom budget från godkänd leverantör och avropa befintliga avtal. I den senaste reviderande delegationsordningen för Tyresö Bostäder, från februari 2024, specificeras ansvarsfördelning för verksamheten. Det saknas dock information om vem som har delegationen att göra polisanmälan vid oskälig hyra, att besluta om vite eller häva avtal vid avtalsbrott.

3.3. Det finns få skriftliga rutiner för att utreda och hantera misstankar om välfärdsbrott och oegentligheter

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Inom enheten för ekonomiskt bistånd finns en riktlinje för handläggning av ärenden gällande ekonomiskt bistånd, vilken antogs av nämnden i augusti 2019. Riktlinjen ger en översiktlig vägledning för handläggare vid situationer där det finns misstankar om felaktiga utbetalningar, samt vid situationer där polisanmälan kan bli aktuellt på grund av misstänkt bidragsbrott. Förutom den egna riktlinjen använder enheten även Socialstyrelsens dokumentation för handläggning av ekonomiskt bistånd.¹

Äldre- och omsorgsnämnden

Biståndshandläggare följer en övergripande riktlinje för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen (SoL), vilken antogs av nämnden i maj 2018. I dessa riktlinjer och andra rutiner finns det dock inga skriftliga instruktioner för hur misstänkt fusk eller andra oegentligheter ska hanteras.

Avtalscontrollern använder en checklista upprättad av Ekobrottsmyndigheten för att identifiera oseriösa aktörer vid avtalsuppföljning. Avgiftshandläggarna tillämpar flera rutiner som innehåller kontrollmoment. Dessa rutiner omfattar kontroller och anvisningar för att utreda avvikelser från den beställda insatstiden. Om en utredning leder till misstanke om fusk saknas vidare skriftliga instruktioner för hur det ska hanteras.

Under intervjuer framkommer att det finns ett behov inom nämnden att upprätta ytterligare rutiner för hantering av misstanke om välfärdsbrott och riktlinjer för hur enheterna ska agera för att förebygga brister i avtal och felaktig debitering av insatser.

¹ *Handläggning och dokumentation inom socialtjänst*, Socialstyrelsen, 2015. *Ekonomiskt bistånd - Handbok för socialtjänsten*, Socialstyrelsen, 2021.

Tyresö Bostäder

Uthyrning av hyresrätter

Det saknas skriftliga riktlinjer och rutiner för kontroll och hantering av otillåten andrahandsuthyrning. Bolaget har dock utvecklat och etablerat processer för att genomföra kontroller vid misstankar om olovlig andrahandsuthyrning. Under intervju framgår att processerna med att kontrollera och utreda felaktigheter är personberoende eftersom det saknas fastställda dokument och rutiner.

Upphandling och avtalsuppföljning

Inköpspolicy, beslutad av styrelsen i februari 2024, innehåller riktlinjer för anskaffning, avtalsförvaltning samt definierar roller och ansvar för samtliga delar av inköpsprocessen. Policyn hänvisar även till vägledande dokumentation såsom delegationsordning och attestinstruktioner. Policyn eller andra riktlinjer innehåller dock inte anvisningar för hur misstankar om fusk ska hanteras. Däremot tillämpas en mall som används vid uppföljningsmöten med leverantörer, vilken inkluderar åtgärder för rättelse vid felaktig fakturering och för kontroll av ekonomisk status samt kvalitet på kompetens för nyckelpersoner.

3.4. Kompetensutveckling behöver stärkas avseende välfärdsbrott

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Enheten för ekonomiskt bistånd har ärendedragningar två gånger i veckan och månatliga metodutvecklingsutbildningar. Socialsekreterare diskuterar ärenden, får stöd och delar erfarenheter, medan metodsamordnare leder utbildningar om lagstiftning och utredningsmetoder, ibland med externa deltagare. De intervjuade anser att det finns en god kultur för att diskutera om välfärdsbrott på enheten. Det framkommer dock att det finns ytterligare behov av utbildning, särskilt gällande metoder och tekniker för att hantera misstanke av bidragsbrott.

Äldre- och omsorgsnämnden

På kommunens intranät finns övergripande utbildningsmaterial om välfärdsbrott tillgängligt för medarbetarna. Det finns dock för närvarande inga specifika utbildningar för hur misstänkte av välfärdsbrott ska hanteras inom nämnden. Under intervjuer framkom att det finns en etablerad kultur för att diskutera om välfärdsbrott inom enheten, vilket delvis beror på att felaktigheter är vanligt förekommande inom enheterna. Enligt uppgift ingår inte utbildning om välfärdsbrott i introduktionsutbildning för nyanställd.

Tyresö Bostäder

Det saknas bestämda tillfällen för kompetensutveckling och tillgång till utbildningsmaterial för att hantera välfärdsbrott inom ramen för inköpsprocessen.

Gällande olovlig andrahandsuthyrning deltar bosocial samordare i kurser och utbildning som arrangeras av SACO². Vid behov har utbildningsmaterial köpts in.

3.5. Samverkan kring välfärdsbrott sker i varierande utsträckning både internt och externt

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Enhetschefen för ekonomiskt bistånd deltar i Storsthlm³ forum för felaktiga utbetalningar. I detta forum diskuteras ämnen relaterade till misstänkt bidragsfusk och felaktiga utbetalningar. Det sker även utbyte av metoder för att identifiera fusk och erfarenheter kring hanteringen av polisanmälningar.

Samverkan med andra enheter på kommunen och myndigheter exempelvis Skatteverket och Försäkringskassan när det förekommer misstanke och upptäckt av bidragsbrott. Under intervjuer har det framkommit att det finns behov av att främja och utveckla samverkan internt med andra enheter och med berörda myndigheter, såsom Skatteverket, för att underlätta informationsutbytet vid misstankar om fusk.

Äldre- och omsorgsnämnden

Kvalitetsråd⁴ genomförs internt varje månad och biståndshandläggare kan diskutera avvikelser, synpunkter och biståndsärenden och utbyta erfarenhet med övriga delaktiga. Biståndshandläggare träffar samordnare och chefer från hemtjänstutförare en gång per termin för att utbyta erfarenheter från respektives verksamheter. Två gånger per år träffas samordnare inom hemtjänsten och samtliga enhetschefer för att diskutera verksamhetsutvecklande åtgärder. Under intervjuer har det framkommit att man vid dessa tillfällen pratar om att förebygga oegentligheter och om att hitta system för att identifiera och minska fel. Avtalscontroller deltar i Kommunal Granskning av Välfärdsbrottslighet (KGV)⁵ där kunskap och metoder för att hantera oegentligheter relaterade till avtal med utförare utbyts.

Tyresö Bostäder

Uthyrning av hyresrätter

Samverkan mellan Tyresö Bostäder och kommunens socialtjänst sker vid hembesök i lägenheterna, där socialtjänsten deltar för att kunna erbjuda stöd och samtidigt identifiera personer som kan vara i behov av socialtjänstens insatser.

² Sveriges akademikers centralorganisation

³ Storsthlm är ett förbund som ägs och styrs av samtliga 26 kommuner i Stockholms län. Förbundets uppdrag är främja samverkan och utveckling mellan kommunerna.

⁴ På kvalitetsrådet deltar enhetschef, gruppleddare, avtalscontroller, bosamordnare, metodhandläggare och avgiftshandläggare.

⁵ I nätverket deltar kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Salem, Södertälje, Sollentuna, Stockholm, Tyresö, Nacka, Danderyd, Upplands Väsby, Täby, Österåker, Nynäshamn, Norrtälje och Norrköping.

Bolaget samverkar och för dialog även med Kronofogden i samband med avhysningar av hyresgäster, där både bolaget och Kronofogden är involverade. Personer som felaktigt folkbokför sig på adresser för att ansöka om bostadsbidrag upprättas en anmälan av Tyresö Bostäder till Skatteverket via en e-blankett. Ytterligare formaliserade former av samverkan med berörda myndigheter finns inte.

Upphandling och avtalsuppföljning

Inom bolaget finns en intern arbetsgrupp som regelbundet träffas för att diskutera kommande upphandlingar, projekt och eventuellt behov av ytterligare resurser för uppföljning eller uppstart av upphandlingar. Arbetsgruppen består av ekonom, inköpsansvarig, fastighetsförvaltare samt utvecklingschef och projektledare från avdelningen för Fastighetsutveckling. Samverkan med kommunens inköpsfunktioner sker när bolaget och kommunen är parter i ett gemensamt avtal. Under intervju framgår att det är önskvärt att i större utsträckning samverka med andra inköpsansvariga för att utbyta erfarenheter och arbetsmetoder. Intervjuade från Tyresö Bostäder uppger att det rådet ett öppet klimat för att diskutera och lyfta frågor om välfärdsbrott samt oegentligheter på olika nivåer i organisationen.

3.6. Visselblåsarfunktionen kan uppmärksamma välfärdsbrottslighet

På Tyresö kommuns hemsida finns en kommunövergripande visselblåsarfunktion. Denna funktion används för att uppmärksamma missförhållanden såsom bedrägeri, mutor, jäv eller annat oetiskt handlande inom kommunens egen verksamhet. Genom den externa rapporteringstjänsten Lantero kan vem som helst anonymt rapportera missförhållanden. Rapporterade uppgifter hanteras av personal på HR-enheten, kommunjuristen, ekonomichef och förhandlingschefen, och vid behov kan extern konsult tillhandahålla stöd. Kommunen tar även emot klagomål, synpunkter och förslag genom ett formulär på kommunens hemsida, via e-post eller muntligen genom telefon eller på medborgarkontoret. Tips som inkommit till nämnderna och Tyresö Bostäder har resulterat i utredningar av olaglig andrahandsuthyrning och bidragsfusk.

3.7. Bedömning

Revisionsfråga	Bedömning
<p>► Har ansvariga nämnder säkerställt en god kontrollmiljö avseende risken för välfärdsbrott?</p>	<p>Delvis. Vår bedömning är att äldre- och omsorgsnämnden, arbetsmarknads- och socialnämnden samt Tyresö Bostäder delvis säkerställt en tillräckligt god kontrollmiljö avseende risken för välfärdsbrott. Kommunfullmäktige har formulerat ett politiskt uppdrag relaterat till välfärdsbrott, däremot har mål kopplat till uppdraget inte fastställts inom nämnderna eller av Tyresö Bostäders styrelse. Arbete utifrån uppdraget rörande välfärdsbrott har påbörjats, det är dock inte fastställt i detalj hur det ska fortskrida. Vi ser ett behov av</p>

	<p>ytterligare åtgärder för att stärka kontrollmiljöerna, vilket framgår av svar på kommande revisionsfrågor.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Finns ändamålsenliga rutiner, riktlinjer och vägledningar för att säkerställa rättssäkra och korrekta beslut? 	<p>Delvis. Arbetsmarknads- och socialnämnden har välfungerade rutiner för att förebygga, identifiera och utreda misstankar om felaktiga utbetalningar. Inom äldre- och omsorgsnämnden samt hos Tyresö Bostäder saknas skriftliga rutiner för hantering och utredning av misstankar om välfärdsbrott vilket vi bedömer är en brist. Det finns en väletablerad process hos Tyresö Bostäder för att identifiera olovlig andrahandsuthyrning, men avsaknaden av formaliserade rutiner innebär en risk för personberoende.</p> <p>Vid uppföljning av felaktig debitering av biståndsinsatser inom äldreomsorgen finns flera rutiner för att hantera avvikelser som kan indikera fusk. Däremot saknas systemstöd i form av tidsregistrering vilket kan tillämpas för att verifiera inrapporterade avvikelser. Vid avtalsuppföljning av hemtjänstutförare finns en rutin för att identifiera felaktigheter. Även denna saknar information om hur felaktigheterna ska utredas vilket vi bedömer vara en brist.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Finns en ändamålsenlig visselblåsartjänst? 	<p>Ja. Kommunen har en visselblåsarfunktion där både medarbetare i kommunen och i privata utförare samt allmänheten kan inkomma med tips till kommunen och Tyresö Bostäder bidrar till att identifiera fusk och välfärdsbrott. Tips som inkommit till nämnderna och Tyresö Bostäder har resulterat i utredningar av olaglig andrahandsuthyrning och bidragsfusk, och det finns en ändamålsenlig roll- och ansvarsfördelning för hantering av inkomna ärenden. Vi bedömer därför att det finns en ändamålsenlig visselblåsartjänst.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sprids information om regelverk, riskanalys och kontroller till berörda medarbetare på ett ändamålsenligt sätt? 	<p>Delvis. Kompetensutvecklingen bör stärkas så att information om välfärdsbrottslighet bör ingå i introduktionsutbildningen för nyanställda och i den ordinarie utbildningsplanen för samtliga medarbetare. Det finns en kultur som uppmuntrar till dialog om ämnet och välfungerade samverkansformer. Dock finns det ett behov av att vidareutveckla den interna samverkan inom nämnderna och Tyresö Bostäder, samt att etablera mer formaliserade externa samverkansformer med relevanta myndigheter, exempelvis Skatteverket.</p> <p>Det är positivt att Tyresö kommun har prioriterat välfärdsbrottsområdet men hittills har arbetet inte hunnit genomsyra hela kommunorganisationen och därför inte nämnvärt påverkat omsorgsenhetens operativa arbete för att upprätta interna kontroller kopplat till risken för välfärdsbrott. Det är därför av stor vikt att arbetet systematiseras och att kontroll- inklusive uppföljningsmetoder utvecklas.</p>

4. Riskbedömningar, uppföljning och utvärdering

Risikanalyser handlar om att identifiera och bedöma risker samt deras sannolikhet och konsekvenser för en organisation. Analysen ska anpassas utifrån verksamhetsbehov och kan utföras på olika nivåer i organisationer för att uppnå en effektiv riskhantering. Övervakande aktiviteter syftar till att kontinuerligt utvärdera och följa upp organisationens kontrollsystem genom exempelvis internrevision, självutvärdering, externa utredningar och genom att löpande föra statistik.

4.1. Risken för välfärdsbrott utvärderas i bolagets riskanalys och delvis tillräckligt i nämndernas riskhanteringsplaner

Nämnderna har upprättat varsin riskhanteringsplan som presenteras i respektives nämnds- och förvaltningsplan för 2024. Riskhanteringsplanen följs upp i den årliga verksamhetsberättelsen. I riskhanteringsplanen har förvaltningen identifierat och värderat risker samt tagit fram åtgärder för att minimera dessa risker.

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Följande risk med bäring på granskningsområdet har identifierats i nämndens riskhanteringsplan 2024:

- ▶ Otillbörlig påverkan och hot och/eller våld

För att hantera denna risk har ökad kunskap hos chefer och medarbetare om tillbörlig påverkan och uppdatering av rutiner samt stärkt säkerhetsmedvetenheten identifierats som en åtgärd. Det saknas närmare analys för samtliga identifierade risker och bedömt riskvärde för risken i riskhanteringsplanen.

I verksamhetsberättelsen för 2023 har riskerna som identifierades i riskhanteringsplanen för 2023 följts upp. Ingen av riskerna hade direkt koppling till välfärdsbrott.

Äldre- och omsorgsnämnden

I nämndens riskhanteringsplan 2024 har följande risk med bäring på välfärdsbrott identifierats:

- ▶ Felaktiga utbetalningar till utförare av upphandlade verksamheter inom förvaltningen

För att åtgärda risken ska förvaltningen utöka och förtäta uppföljningen av pågående avtal med upphandlade företag samt öka fakturakontroll. Risken har ett riskvärde på 20, det finns inget förtydligande om risken bedöms som allvarlig eller inte. I nämndens verksamhetsberättelse för 2023 har de risker som identifierades i

riskhanteringsplanen för 2023 följts upp. Ingen av riskerna har någon direkt koppling till välfärdsbrott.

Tyresö Bostäder

Tyresö Bostäder har för 2024 upprättat en riskanalys som omfattar identifierade riskområden med tillhörande beskrivningar och en bedömning av riskernas sannolikhet samt konsekvenser. I riskanalysen har följande risker relaterad till välfärdsbrott och oegentligheter identifierats:

- ▶ Otillåten andrahandsuthyrning och felaktig folkbokföring
- ▶ Bristande efterlevnad av ny inköspolicy
- ▶ Otillräcklig kontroll av underentreprenörer och bristande beställarkompetens
- ▶ Otillräcklig avtalsuppföljning

I riskanalysen bedöms sannolikheten att riskerna ska inträffa som trolig och konsekvenserna bedöms vara kännbara. Sannolikheten för att samtliga risker inträffar har bedömts vara tillräckligt allvarliga för att motivera inkludering i internkontrollplanen för 2024.

4.2. Återrapportering av fusk och oegentligheter till nämnderna och styrelsen kan stärkas

Arbetsmarknads- och socialnämnden och äldre-och omsorgsnämnden

Mål, indikatorer och riskhanteringsplan fastställda i nämnd- och förvaltningsplan återrapporteras genom verksamhetsberättelse och delårsrapporter. Genom protokollgranskning framkommer att nämnderna varje månad muntligen tar del av information om respektive nämnds verksamhetsområde i den stående punkten *Information från förvaltningschef*.

Arbetsmarknads- och socialnämnden tar del av antalet hushåll med ekonomiskt bistånd, hushåll med långvarigt stöd samt antalet barn i hushåll med ekonomiskt bistånd. Det saknas återrapportering med bäring på välfärdsbrott och redovisning av statistik kring felaktiga utbetalningar till arbetsmarknads- och socialnämnden.⁶

Äldre- och omsorgsnämnden har i kvalitetsberättelse för 2023 tagit del av information om genomförd avtalsuppföljning. Det saknas närmare redovisning av resultat av genomförd avtalsuppföljning och information om eventuella utredande kontroller som genomförts utöver den årliga avtalsuppföljningen. Antalet felaktiga debiteringar eller avvikelser vid avtalsuppföljning rapporteras inte till nämnden.⁷

⁶ Protokollgranskning från 2 januari 2023 till 18 april 2024. Verksamhetsberättelse 2023, delårsrapport 1 2023 och delårsrapport 2 2023.

⁷ Protokollgranskning från 23 januari 2023 till 22 april 2024. Verksamhetsberättelse 2023, delårsrapport 1 2023 och delårsrapport 2 2023.

Tyresö Bostäder

Uthyrning av hyresrätter

Bosocial samordnare tar årligen fram en rapport med sammanställning över antalet uppsägningar, rättelseanmningar och störningsuttryckningar. I rapporten redovisas antalet uppsägningar som genomfört på grund av bristande behov, vilket brukar föregås av att lägenheten har hyrts ut olovligt. Bolagsstyrelse tar årligen del av statistiken.

Upphandling och avtalsuppföljning

Det finns ingen dokumentation som bekräftar att bolagsstyrelsen tar del av återrapportering om misstanke samt identifierade felaktigheter genom uppföljning av avtal. Enligt uppgift beror det på att felaktigheter vid avtalsuppföljning inte har identifierats.

4.3. Bedömning

Revisionsfråga	Bedömning
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Genomförs adekvata riskanalyser på rätt nivå för att minska riskerna för välfärdsbrott? 	<p>Delvis. Tyresö Bostäder har genomfört adekvat riskanalys på rätt nivå för att minska riskerna för välfärdsbrott. Bland annat genom att inkludera riskerna för otillåten andrahandsuthyrning och otillräcklig avtalsuppföljning.</p> <p>Nämnderna har delvis identifierat relevanta risker i sina riskhanteringsplaner, däremot saknas djupgående analys av dessa risker. För att förbättra nämndernas arbete mot välfärdsbrottslighet och de processer som är kopplade till detta, såsom handlägningsprocessen, bör en riskanalys genomföras. Utifrån riskanalysen bör nämnderna upprätta konkreta och relevanta åtgärder i syfte att stärka styrningen och för att bidra till en stärkt intern kontroll.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sker uppföljning samt återrapportering till nämnderna och bolaget avseende avvikelser på ett ändamålsenligt sätt? 	<p>Nej. Det är positivt att nämndernas riskhanteringsplaner följs upp vid flera tillfällen under verksamhetsåret. Dock bedömer vi att det saknas tydlig process för när information om välfärdsbrott och felaktiga utbetalningar ska rapporteras och följas upp. Trots att viss information når nämnderna och Tyresö Bostäder, kan ytterligare detaljerad information, specifikt till nämnderna, möjliggöra en effektivare utvärdering och uppföljning av välfärdsbrott och oegentligheter inom verksamheterna.</p>

5. Kontrollaktiviteter

Kontrollaktiviteter utgörs av de aktiviteter som en organisation företar för att minska eller eliminera risker. Kontrollaktiviteter anges ofta i en internkontrollplan och syftar då till att följa upp att verksamhetens kontroller fungerar ändamålsenligt (se avsnitt 4.2). Verksamhetens kontroller finns dock ofta integrerade i verksamhetens olika processer och kan se olika ut. Gemensamt är att aktiviteterna syftar till att reducera risk i någon omfattning. En kontroll kan vara förebyggande, upptäckande eller av utredande karaktär. Ovan aktiviteter kan utföras vid olika tillfällen, på olika sätt och i varierande omfattningar, vilket påverkar kontrollens effektivitet.

5.1. Det behövs ytterligare utveckling av systemstöd för att identifiera fusk och oegentligheter

Arbetsmarknads- och socialnämnden samt äldre- och omsorgsnämnden

Verksamhetsystemet Treserva används vid biståndshandläggning, utredning av ekonomiskt bistånd och för att beräkna avgifter för hemtjänstinsatser. Utöver Treserva kan portalen InfoTorg automatiskt inhämta folkbokföringsuppgifter från Skatteverket och information om utbetalningar från vissa myndigheter.

Ekonomisystemet Proceedo används vid attestering av fakturor vid utbetalning av ekonomiskt bistånd och av avgiftshandläggare för att kontrollera och mottagningsattesterera hemtjänstutförarnas fakturor. Avgiftshandläggarna på äldre- och omsorgsnämnden gör beräkning av avgifter i Treserva och debitering till kunderna sker i systemet EdPFuture.

Det är inte möjligt att kontrollera om en sökande av ekonomiskt bistånd exempelvis har fler bankkonton än de som angetts i ansökan eller en sökande äger en bostadsrätt om personen inte är folkbokförd på den adressen. Intervjuade uppger att bristen på systemstöd medför att det kan vara svårt att utföra de nödvändiga kontrollaktiviteterna.

Samtliga utförare av hemtjänst i kommunen får ersättning för de beställda hemtjänstinsatserna. Det är endast några av de privata utförarna som använder system för tidsregistrering av hemtjänstinsatser. Kommunen har inte tillgång till systemet, utan efterfrågar utdrag från tidsregistrering vid kontroll mot inrapporterade avvikelser.

Avsaknaden av tidregistrering och omsorgsdagsbok⁸ i hemtjänsten gör det svårt att verifiera utförda insatser och upptäcka misstänkta fall samt redogöra för

⁸ Omsorgsdagsbok används för att brukaren och anhöriga ska kunna följa hur äldreomsorgen fungerar och sköts genom journalanteckningar och rapporterade insatser.

insatser till anhöriga vid förfrågan. Det beskrivs av intervjuade vara en stor brist i arbetet med att upptäcka och motverka välfärdsbrottslighet.

Avtalscontroller använder webbtjänsten Creditsafe för att följa upp avtal med privata hemtjänstutförare och för att ta del av relevant företagsinformation, såsom ägarförhållanden och kreditvärdighet. Det pågår ett arbete centralt med att upphandla systemstöd för avtalsuppföljning under 2024.

Tyresö Bostäder

Uthyrning av hyresrätter

Webbportalen Svensk Faktakontroll används för att samla in offentlig information, som inkomst och folkbokföringsadress. Portalen används vid utredningar av olaglig andrahandsuthyrning för att bland annat verifiera folkbokföringsuppgifter och giftermål. För att undersöka om en förstahandshyresgäst äger en fastighet används Fastighetsregistret. Bolaget saknar dock systemstöd för att kontrollera uppgifter om någon äger en bostadsrätt som personen inte är folkbokförd på.

Upphandling och avtalsuppföljning

Tyresö Bostäder använder det interna E-avrop för avtalsinformation och dokumentation, samt Svensk Faktakontroll och kreditupplysning (UC) för att inhämta information om leverantörer.

Vid upphandlingar använder bolaget inköpscentralerna HBV (allmännyttans inköpsfunktion) och Adda när det anses vara lämpligt.⁹ Inköpscentralerna utför primära leverantörskontroller och bolaget kompletterar med egna kontroller.

5.2. Förebyggande kontroller är integrerade som en del av de ordinarie arbetsuppgifterna

Arbetsmarknads- och socialnämnden

När en ansökan om ekonomiskt bistånd inkommer för första gången eller på nytt efter tre månader genomförs initialt en kortare telefonintervju. Efter detta kan ansökan skickas in digitalt genom kommunens e-tjänst med Bank-ID som legitimering, eller på papper där ID-handling används för kontroll. Socialsekreterare startar en grundutredning för att avgöra rätten till ekonomiskt bistånd och utför följande kontroller:

- ▶ Sökning i Infotorg för att kontrollera fastighetsinnehav, fordonsinnehav, folkbokföringsadress och eventuellt företagsinnehav.
- ▶ Granskning av inlämnade bilagor som rör arbetssituation, utbildning, bostadssituation, utgifter, inkomster, hyresavier samt kontoutdrag.

⁹ Inköpscentralerna HBV och Adda genomför samordnad upphandling för bl.a. varor och tjänster kopplat till byggnation, renovering, förvaltning samt ramavtal och avtalskategorier.

- Vid utredning av bostadssituation kan hembesök genomföras, särskilt när den sökande har ett andrahands- eller inneboendekontrakt. Hembesök kan även bli aktuellt vid förstahandskontrakt om det finns ett behov.
- ▶ Kontroll av utbetalningar från myndigheter såsom Försäkringskassan, Centrala studiestödsnämnden och Pensionsmyndigheten.

Socialekreterare inom mottagningsgruppen har själva delegat att utreda och fatta beslut om utbetalning av stöd samt ansvarar för ärendet i tre månader.

Äldre- och omsorgsnämnden

Avtalscontrollern granskar nya ansökningar från privata hemtjänstutförare med en standardmall och kontrollerar dem via Creditsafe. Utföraren måste presentera meritförteckningar, sitt kvalitetssystem, rutiner för lex Sarah och klagomålshantering, samt ha IVO-tillstånd. Kontrollen inkluderar även utförarens finansiella status och ägarförhållanden.

För att förebygga felaktig debitering uppmanas brukare att kontakta biståndshandläggare vid förändrat omsorgsbehov. Enligt intervjuade specificeras inte varje enskild insats på detaljnivå på fakturorna som skickas till brukarna. Det kan medföra svårigheter för brukare att förstå sina fakturor och således att upptäcka felaktiga debiteringar.

Tyresö Bostäder

Uthyrning av hyresrätter

Tyresö bostäders Uthyrningspolicy kräver att hyresgäster inte har ett annat permanent boende i form av hyresrätt/bostadsrätt/villa/radhus och att bostaden betraktas som permanentbostad folkbokförd. Vid skilsmässa krävs intyg då gifta par inte tillåts ha två bostäder. Om en hyresgäst under boendetiden införskaffar ett annat permanent boende kan behovet av den ursprungliga bostaden komma att ifrågasättas. Bosocial samordnare informerar andrahandshyresgäster när det är möjligt om deras rättigheter och tillståndskrav.

Upphandling och avtalsuppföljning

Inköpsansvarig granskar leverantörer via Svensk Faktakontroll för offentliga uppgifter och genom Upplysningscentralen (UC) för information om styrelse, bokslut och betalningsanmärkningar. Vid avtal inkluderas krav som uppföljningsmöten och återrapportering för att garantera avtalsenlighet och transparens i leverantörens verksamhet.

5.3. Upptäckande kontrollaktiviteter sker främst genom kontroll av ansökningar och fakturor samt genom uppföljning av avtal

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Socialekreterare utför månatliga granskningar av ansökningar och bilagor, inklusive hyresaviser och fakturor, samt kontoutdrag för att verifiera inkomster och

utgifter. De kontrollerar även interna system för uppgifter om myndighetsutbetalningar, inkomster och fordon.

Vid beslut om ekonomiskt bistånd skapar socialsekreterare beslutsunderlag i verksamhetssystemet och registrerar utbetalningen i Treserva. Administrativa handläggare attesterar därefter fakturorna och hanterar utbetalningarna i systemet Proceedo. Socialsekreterarna har i enlighet med delegationsordning enskilt ansvar för att utreda ärendet och fatta beslut om bistånd, det utförs inga ytterligare kontroller av utredningen eller beslutet.

Enheten för ekonomiskt bistånd granskar årligen inkomstdeklarationer för att jämföra inkomst och ägande med sökandes ansökningsuppgifter. Vid inkomstdeklarationen kan exempelvis inkomst som inte registrerats i ansökningarna ge indikatorer på att en sökande har flera bankkonton.

Vid misstanke om bidragsfusk utreder enhetschefen ärendet.

Äldre- och omsorgsnämnden

Både privata och kommunala hemtjänstutförare rapporterar månadsvis avvikelser från insatstid som biståndshandläggare beställt.¹⁰ Avvikelserna kan medföra med utförarna har rätt till mer eller mindre ersättning. Avgiftshandläggare kontrollerar dessa mot journalanteckningar i Treserva för att justera ersättningen. Om det saknas underlag i journalanteckningen justeras inte ersättningen till utföraren. I intervjuer framkommer att journalanteckningarna ibland kan vara bristfälliga vilket försvårar bedömningen av avvikelsen. Vidare framkommer att det inte i dagsläget inte är möjligt att genomföra stickprovskontroller av utförda hemtjänstinsatser. Det skulle exempelvis möjliggöra för att kontrollera så att brukaren mottagit insatser som debiterats.

Biståndshandläggare utför årlig uppföljning av beviljade insatser och genomförandeplanen med brukaren. Det har rapporterats att brukare under uppföljningsmötet upptäcker att de har debiterats för insatser som inte längre utförs.

Avtalscontrollern genomför årliga uppföljningar av både kommunala och privata hemtjänstutförare. Vid dessa uppföljningar genomförs följande kontroller:

- ▶ Kontroll av kvalitetsledningssystem
- ▶ Granskning av verksamhetsberättelse
- ▶ Ytterligare punkter som specificeras i checklista

Avtalscontroller besöker hemtjänstutförare för att säkerställa att avtalen efterlevs, besök genomförs även oanmält vid misstanke om att avtal inte följs. Samtliga besök ska genomföras i sällskap av en kollega.

¹⁰ Avvikelser kan exempelvis innebära att en brukare har avbokat en omvårdnadsinsats, såsom en dusch eller att en insats har tagit längre tid än förväntat.

Enligt uppgift pågår rekrytering av ytterligare en avtalscontroller och för närvarande saknas personalresurser för att kunna vara två personer vid besök hos utförare. I intervjuer framgår att verksamhetsbesök därav inte har varit möjliga att genomföra under en period.

Vidare framkommer att det kan vara svårt att upptäcka brister vid avtalsuppföljning eftersom förfrågningsunderlag ibland saknar vissa nödvändiga krav, såsom krav på utbildning och erfarenhet. I plan för uppföljning av privata och kommunala utförare 2024 framkommer att en revidering av LOV-avtalet ska genomföras under 2024 och enligt uppgift pågår arbetet.

Tyresö Bostäder

Uthyrning av hyresrätter

Vid misstanke om olovlig andrahandsuthyrning inleder hyresvärden på bolaget en utredning. Omfattningen av kontrollerna varierar beroende på omständigheterna som föranlett misstanken. Bosocial samordnare ansvarar för att starta utredningen, och följande kontroller kan genomföras:

- ▶ Registersökning som visar antalet felanmälningar från hyresgäst och planerade renoweringar.
- ▶ Adresserad besiktning av lägenheten.
- ▶ Kontroll mot webbportalen Svensk Faktakontroll och söktjänsten Ratsit.
- ▶ Inhämtning av information på webbplatser och sociala medier.
- ▶ Stickprov på adresser.

Under intervjuer framkommer att om en hyresgäst undviker felanmälan eller kontakt med Tyresö Bostäder kan det tyda på olovlig andrahandsuthyrning. Hyresvärden kan besiktiga lägenheten vid misstanke om detta. Kontroller via Svensk Faktakontroll och Ratsit av folkbokföring och fastighetsägande kan avslöja olovlig uthyrning. Om förstahandshyresgästen inte är folkbokförd på samma adress som sin partner, eller är skriven tillsammans med sitt barn på en lägenhet samtidigt som de äger en fastighet kan det indikera olovlig andrahandsuthyrning.

Stickprov på lägenhetsadresser mot folkbokföringsregistret kan avslöja avvikelser som tyder på olovlig andrahandsuthyrning. Under intervju framgår att stickprovskontrollerna är effektiva men begränsas av bosociala samordnarens tid och resurser.

Upphandling och avtalsuppföljning

Inköpsansvarig genomför uppföljningsmöten med leverantör enligt överenskommelse i avtalet. Enligt den fastställda mallen för uppföljningsmöten kan följande punkter granska och kontrolleras:

- ▶ Pris, rättelse av felaktig faktura, leveranstider och avropade volymer.
- ▶ Kvalitet på arbete, material samt kompetens för nyckelpersoner.

- ▶ Ekonomiskt status och bevis på inbetalning.
- ▶ Miljöaspekter.

Vid misstanke om oegentligheter kan inköpsansvarig initiera extra uppföljningsmöten samt granska leverantörsfakturor för att säkerställa att fakturerade belopp stämmer inköpta varor eller tjänster. Granskningar av leverantörsfakturor har visat att inköp ibland överstiger avtalad kvantitet, särskilt vid inköp av byggmaterial.

Resultatet av genomförda stickprov för avtalsuppföljning av tre leverantörsavtal visar att Tyresö Bostäder i huvudsak har försäkrat att uppföljning sker utifrån krav på leverantören.

Samtliga granskade avtal i sticksprovkontrollen har riskbedömts under upphandlingsfasen. Genom intervju framgår att riskanalys föregår av en bedömning av leverantörens ekonomiska stabilitet och förmåga att leverera tjänster eller produkter som uppfyller kraven på utförande i avtalet. Syftet med riskanalysen är att bedöma leverantörens tillförlitlighet och kompetens.

Resultatet redovisas i bilaga 3.

5.4. Utredande kontroller kan förstärkas ytterligare

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Enhetschefen på enheten för ekonomiskt bistånd ansvarar för utredning vid misstanke om felaktiga utbetalningar och har beslutanderätt om att inleda en utredning. Vid påbörjad utredning har den sökande rätt att komplettera med underlag för att bevisa rätten till bistånd. Skulle utredningen visa att den sökande haft uppsåt att fuska i sin ansökan har enhetschef, i enlighet med nämndens delegationsordning, rätt att fatta beslut om återkrav och göra en polisanmälan om misstänkt bedrägeri med ekonomiskt bistånd.

Under perioden 2021-2023 har två utredningar lett till beslut om återkrav och enhetschef har upprättat polisanmälan i båda fallen.

Äldre- och omsorgsnämnden

Vid misstanke om felaktig fakturering av biståndsinsatser utreder avgiftshandläggaren genom att granska och efterfråga underlag från utförare samt och diskutera med brukaren. Avgiftshandläggare rättar brukarens fakturor och ersättning till utförare upp till ett år retroaktivt.

Återkommande brister i exempelvis dokumentation som redovisar avvikelser kan resultera i varningar och prisavdrag för hemtjänstutförare. Tidsregistrering används av vissa privata utförare för att spåra insatser, medan andra, inklusive den kommunala hemtjänsten, saknar detta, vilket försvårar kontroll och utredning av debiteringsfusk. Personalen är medveten om problemet men saknar verktyg för att effektivt kontrollera och upptäcka felaktigheter.

Tyresö Bostäder

Uthyrning av hyresrätter

Bosocial samordnare utreder misstänkt olaglig andrahandsuthyrning genom att samla information från folkbokföringsregistret, sociala medier och kreditupplysningstjänster. Vid bekräftad olaglig uthyrning sker uppsägning av hyresavtalet med hänvisning till att det finns ett bristande behov av hyreslägenheten. Enligt intervjuade är det vanligt att utredningen visar att förstahandshyresgästen har ett annat permanent boende och har låtit en annan person bo i lägenheten utan tillstånd.

I tabell 1 presenteras statistik över antalet lägenheter som har blivit uppsagda med anledning av bristande behov under perioden 2019-2024.

År	2019	2020	2021	2022	2023
Uppsägning på grund av bristande behov	41	49	42	28	15

Statistik över uppsägningar, rättelseanmningar och störningsuttryckningar 2019-2023 från Tyresö Bostäder.

Olovlig andrahandsuthyrning är inte straffbart, däremot är det straffbart att begära en orimligt hög hyra vid uthyrning.¹¹

När bosocial samordnare kan påvisa att en förstahandsuthyresgäst har tagit ut en oskälig hyra, ofta i dialog med andrahandshyresgästen, upprättas en polisanmälan. Av intervju framgår att polisanmälan om oskälig hyra sällan leder till rättsliga påföljder.

Upphandling och avtalsuppföljning

För att utreda misstanke om att ett avtal inte efterlevs, kan inköpsansvarig vidta följande åtgärder:

- ▶ Initiera ett avstämningsmöte
- ▶ Upprätta en åtgärdsplan
- ▶ Tillämpa vite

Under avstämningsmöten diskuteras avtalsbrister och en åtgärdsplan med tidsplan, inklusive krav på inlämning av dokumentation eller vidtag andra åtgärder, kan skapas för att leverantören ska rätta till bristerna. Brister kan påverka leverantörens rangordning i ramavtal med Tyresö Bostäder och minska chanser för framtida uppdrag. Fortsatta brister kan leda till vite¹², under intervjuer framgår att processen för att kräva vite kan vara komplicerad, även om det vid behov är ett nödvändigt verktyg för att hantera avtalsbrott.¹³

¹¹ Hyresnivå för bostadsuthyrning regleras av bestämmelser i jordabalk, 12 kap. 55 § (1970:994)

¹² Vite är en ekonomisk sanktion som krävas av leverantören för att säkerställa att avtal efterlevs.

5.5. Bedömning

Revisionsfråga	Bedömning
<p>► Säkerställs att kontrollsystemen är effektiva för att förhindra, upptäcka och utreda välfärdsbrott?</p>	<p>Delvis. Vi bedömer att arbetsmarknads- och socialnämndens förebyggande kontrollaktiviteter är grundliga. Dock sker nämndens upptäckande kontrollaktiviteter huvudsakligen genom granskning av ansökningar, fakturor och uppgifter i system. Socialsekreterare har befogenhet att självständigt besluta om utbetalning av ekonomiskt bistånd oavsett belopp, vilket vi bedömer kan innebära en risk för felaktiga utbetalningar. Det finns ett behov av att etablera kontroller för beslut om ekonomiskt bistånd baserade på fastställda rutiner för att säkerställa rättssäkra och korrekta beslut.</p> <p>Äldre- och omsorgsnämnden genomför tillräckliga förebyggande kontroller vid mottagande av ansökningar från hemtjänstutförare. Däremot finns det brister i förutsättningarna för att skapa effektiva kontroller för att minska risken för felaktig debitering. Vi grundar vår bedömning på att tidsrapportering av utförda hemtjänstinsatser inte tillämpas inom den kommunala hemtjänsten samt vissa privata utförare. Det medför svårigheter för avgiftshandläggarna att bekräfta utförda hemtjänstinsatser och upptäcka misstänkta felaktigheter. Vi noterar även att nuvarande utformningen av fakturor, där varje enskild insats inte specificeras på detaljnivå på fakturorna, kan medföra att det är svårt för brukare att både förstå sin faktura och upptäcka om debitering inte stämmer. Vi bedömer även att de upptäckande och utredande kontrollerna har brister när det gäller att identifiera felaktiga debiteringar och avvikelser från avtal.</p> <p>Inom Tyresö Bostäder finns det enligt vår bedömning tillräckliga förebyggande kontroller för att minska risken för välfärdsbrott och oegentligheter. Upptäckande kontroller sker främst genom uppföljningsmöten, jämförelser med uppgifter i system och genom stickprov. Dessa kontroller bidrar till att avslöja olovlig andrahandsuthyrning och identifiera brister i avtal med leverantörer.</p> <p>Vi bedömer att kontrollmiljön och kontroller för att upptäcka felaktigheter inom nämnderna behöver stärkas.</p>

6. Hot och våld mot handläggare

Riskerna för att tjänstemän i kommunerna, främst handläggare som utreder ärenden, utsätts för otillåten påverkan bland annat genom hot och våld ökar i takt med att välfärdsbrottsligheten ökar. Kommunerna måste därför ha strategier för att kunna hantera otillåten påverkan så som hot och våld mot handläggare.

6.1. Hot och fientlig kommunikation är vanligt förekommande

Arbetsmarknads- och socialnämnden och äldre-och omsorgsnämnden

Inom nämnderna förekommer hot om våld, samtal och meddelanden av påfrestande karaktär mot följande funktioner vid följande händelser:

- ▶ Socialsekreterare vid avslag om ekonomiskt bistånd
- ▶ Avtalscontroller vid uppsägning av hemtjänstutförare och i vissa fall vid oanmälda besök
- ▶ Biståndshandläggare vid missnöje med biståndsbeslut

Socialsekreterare har personallarm och samtliga hembesök genomförs tillsammans med en kollega. Det finns rutiner för att genomföra hembesök och personalarm för besök i kommunhuset. Intervjuade socialsekreterare uppger påfrestande samtal och meddelande är vanligt förekommande, men att rutinerna bidrar till att minska risken för hot om våld och att de får stöd vid behov. Däremot kan dialogen förbättras mellan enheterna i syfte att minska att klienter hänvisas mellan enheterna för att framföra klagomål.

Avtalscontroller ska genomföra verksamhetsbesök hos hemtjänstutförarna i sällskap av en kollega för att öka tryggheten. I intervju framkommer att det inte varit möjligt att genomföra verksamhetsbesök under en period efter det inte funnits personalresurser för att kunna vara två personer vid besöken. Förnärvarande pågår rekrytering av en till avtalscontroller vilket kommer göra det möjligt att återuppta verksamhetsbesöken.

Intervjuade avgiftshandläggare uppger att är inte hot om våld eller uttryckt missnöje inte är vanligt förekommande. Biståndshandläggare uppger att påfrestande samtal förekommer med viss regelbundenhet även om det inte är ett utbrett problem, däremot saknas förebyggande åtgärder för att minska risken.

Samtliga funktioner uppger att det är tydligt vem ska kontaktas och genomföra polisanmälan vid hotfulla situationer. Det saknas dock skriftliga rutiner för hur nämnderna och Tyresö Bostäder ska upprätta polisanmälan vid hot om våld.

Tyresö Bostäder

Intervjuade uppger att det sällan förekommer hot om våld eller på annat sätt obehagligt bemötande mot bosocial samordnare och inköpsansvarig på bolaget. En riskbedömning har visat att personallarm inte bedömts vara nödvändigt vid

hembesök och i kontakt med hyresgäster vid andra tillfällen, även om bosocial samordnare inte genomför hembesök på egen hand.

Inga specifika säkerhetsåtgärder har vidtagits för inköpsansvarig, då incidenter av hotfull karaktär uppges vara väldigt sällsynta.

Tyresö Bostäder har dock hållit en utbildning i konflikthantering med fokus på rättshaveriskt beteende och intervjuade uppger att det är tydligt vem som ska kontaktas vid hot om våld eller på annat sätt situationer som kräver stöd.

6.2. Bedömning

Revisionsfråga	Bedömning
<p>► Förekommer hot och hanteras risken för hot gentemot tjänstepersoner på ett ändamålsenligt sätt?</p>	<p>Delvis. Inom nämnderna uppstår situationer där socialsekreterare och handläggare utsätts för hot om våld och hotfull kommunikation. Det är dock inte lika vanligt förekommande mot personer i rollerna som inköpsansvarig och bosocial samordnare inom Tyresö Bostäder.</p> <p>Vi bedömer att risken för hot gentemot tjänstepersoner kontinuerligt behöver utvärderas och stärkas inom nämnderna. Det omfattar även att en förbättrad samverkan inom enheterna för att förhindra att klienter hänvisas mellan enheterna när de framför klagomål.</p>
<p>► Finns ändamålsenliga rutiner för polisanmälan?</p>	<p>Nej. Vi konstaterar att det finns en god medvetenhet inom nämnderna och Tyresö Bostäder om vem som ska kontaktas om en hotfull situation skulle inträffa, samt vem som har ansvaret för att göra en polisanmälan vid hot om våld. Dock finns det brister i att det saknas ändamålsenliga skriftliga rutiner för hur polisanmälan ska upprättas.</p>

Tyresö den 13 juni 2024

David Leinsköld
EY

Sarah Thorsell
EY

Bilaga 1. Källförteckning

Intervjuade funktioner

Arbetsmarknads- och socialnämnden

- ▶ Enhetschef enheten för ekonomiskt bistånd
- ▶ Gruppledare enheten för ekonomiskt bistånd
- ▶ Socialsekreterare

Äldre- och omsorgsnämnden

- ▶ Verksamhetschef hemtjänst
- ▶ Verksamhetschef myndighet för äldre och funktionsnedsättning
- ▶ Avtalscontroller
- ▶ Biståndshandläggare
- ▶ Avgiftshandläggare

Tyresö Bostäder

- ▶ Inköpsansvarig
- ▶ Bosocial samordnare

Kommunstyrelseförvaltningen

- ▶ Enhetschef ekonomistyrningsenheten
- ▶ Controller

Analyserade dokument

Kommunövergripande

- ▶ Kommunplan 2024-2027 med budget för 2024
- ▶ Reglemente för attest och kontroll av ekonomiska transaktioner, 15-06-2021
- ▶ Riktlinje för riskhantering, 2023-04-20
- ▶ Beslut fokus välfärdsbrott, 2024-03-07

Arbetsmarknads- och socialnämnden

- ▶ Delegationsordning för arbetsmarknads-och socialnämnden
- ▶ Reglemente för arbetsmarknads-och socialnämnden
- ▶ Delårsrapport 1 och 2, 2023
- ▶ Verksamhetsberättelse 2023
- ▶ Nämnd-och förvaltningsplan 2024
- ▶ Introduktionsprogram socialsekreterare inom Individ-och familjeomsorgen, 2018-12-19
- ▶ Riktlinjer för handläggning av ärenden gällande ekonomiskt bistånd, 2019-08-27
- ▶ Ekonomiskt bistånd, handbok för socialtjänsten, 2021-06-01

Äldre- och omsorgsnämnden

- ▶ Delegationsordning för äldre-och omsorgsnämnden
- ▶ Reglemente för äldre-och omsorgsnämnden
- ▶ Delårsrapport 1 och 2, 2023
- ▶ Verksamhetsberättelse 2023
- ▶ Nämnd-och förvaltningsplan 2024
- ▶ Uppföljning av privata och kommunala utförare 2024

- ▶ Flödesschema och övergripande rutiner LOV hemtjänst, ledsagarservice, avlösarservice SoL och LSS, 24-08-2015
- ▶ Handlingsplan Välfärdsbrott, Arbetsgrupp Välfärdsbrott, 2024
- ▶ Granskningsmall/Utvärdering LOV Hemtjänst
- ▶ Rutin för avtal, 12-05-2021

Tyresö Bostäder

- ▶ Årsredovisning 2023
- ▶ Affärsplan 2024-2026, Tyresö Bostäder AB
- ▶ Delegationsordning, Tyresö Bostäder AB
- ▶ Attest- och utanordningsinstruktion, Tyresö Bostäder
- ▶ Organisationskarta 2023, Tyresö Bostäder AB
- ▶ Ägardirektiv till Tyresö Bostäder AB och dess dotterbolag, 20-12-2022
- ▶ Inköbspolicy, 23-02-2024
- ▶ Riskanalys och internkontrollplan för 2024
- ▶ Sammanställning uppsägningar, rättelseanmaningar och störningsuttryckningar 2019-2023
- ▶ Underlag för stickprov

Bilaga 2. Revisionskriterium

Kommunallagen (2017:725)

Det är enligt 6 kap. 1 § styrelsens uppgift att leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter och ha uppsikt över övriga nämnders och eventuella gemensamma nämnder. Kommunstyrelsen ska, enligt 6 kap. 2 §, uppmärksamt följa de frågor som kan inverka på kommunens utveckling och ekonomiska ställning.

Kommunallagens 6 kap 6 § anger att nämnderna inom sitt ansvarsområde ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med Kommunfullmäktiges mål och riktlinjer, samt i enlighet med lagar och författningar som gäller för verksamheten.

Bidragsbrottslagen (2007:612)

Bidragsbrottslagen (2007:612) gäller sådana stöd, bidrag och ersättningar som enligt lag eller förordning beslutas av Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen eller en kommun och avser en enskild person, men betalas ut till eller tillgodoräknas någon annan än den enskilde (ekonomiskt stöd) (1 §). Den som lämnar oriktiga uppgifter eller inte anmäler ändrade förhållanden som han eller hon är skyldig att anmäla enligt lag eller förordning, och på så sätt orsakar fara för att en ekonomisk förmån eller ett ekonomiskt stöd felaktigt betalas ut, felaktigt tillgodoräknas, betalas ut med ett för högt belopp eller tillgodoräknas med ett för högt belopp, döms för bidragsbrott till fängelse i högst två år eller, om brottet är ringa, till böter eller fängelse i högst sex månader (2 §).

Brottsbalken, 9 kap. (1962:700)

Brottsbalken (1962:700) 9 kap. anger att den som med våld eller hot om våld förgriper sig på en tjänsteman i hans eller hennes myndighetsutövning eller för att tvinga tjänstemannen till eller hindra honom eller henne från en åtgärd i myndighetsutövningen eller för att hämnas för en sådan åtgärd döms för våld eller hot mot tjänsteman till böter eller fängelse i högst två år

Kommunfullmäktiges mål med budget för 2024

I Tyresös kommunplan för 2024-2027 med budget för 2024 framgår att kommunfullmäktige har gett i uppdrag att kommunen ska arbeta för att upptäcka och förhindra välfärdsbrott.

Bilaga 3. Stickprov av leverantörsavtal

Stickproven omfattar Tyresö Bostäder AB och syftar till att kontrollera bolagets uppföljning av upphandlade leverantörs avtal.

Stickprov 1:
Avtal med Tyresö Målericentral

Kriterium	Kommentar	Bedömning
	Utformning av avtal	
Information om hur avvikelser ska hanteras	I Administrativ föreskrifter - Ramavtal måleriarbeten punkt AFD.224 framgår att leverantören ska upprätta en kvalitets-och miljöplan innehållande beskrivning av eller rutin för avvikelshantering inom tre veckor från kontaktstilldelning/avrop.	Säkerställt
Kriterier för hävning (utifrån LOU)	Kritiker för hävning framgår i Administrativ föreskrifter - Ramavtal punkt AFD.8.	Säkerställt
	Uppföljning utifrån krav på leverantören	
Ekonomisk status (ex. kreditupplysning, kontroll av skattekonto och arbetsgivaravgifter)	Under utvärdering av leverantören genomförs kontroll mot Creditsafe. Kontrollen bekräftas av underlag som styrker att kontrollen genomförts.	Säkerställt
Särskild yrkeskompetens eller teknisk kapacitet	Specificeras i Teknisk Rambeskrivning, Måleriarbeten - Ramavtal och kontrolleras i samband med upphandling av ramavtal.	Säkerställt
Ledningssystem (kvalitet, miljö, etc.)	Anbudsgivare ska ha ett strukturerat kvalitetsledningssystem som följer SS EN ISO 9001, BKMA, BF9K eller annat system. Detta ska redovisas i anbud. Något krav på tredjepartscertifiering föreligger inte.	Säkerställt
	Uppföljning utifrån krav på tjänsten/varan	

Pris (ex. utifrån fakturakontroll)	Operativ uppföljning av pris i enlighet med avtalet. Prislista finns uppgivet.	Säkerställt
Volym (ex. förändringar i levererad volym)	Operativ uppföljning av beställaren, kontroll i samband med beställning och fakturahantering. Pga. avsaknad av dokumentation kan uppföljning ej styrkas.	Inte säkerställt
Kvalitet (ex. kundnöjdhet, avvikelser, bemanning)	Uppföljning har ännu inte genomförts med hänvisning till nytt avtal.	Ej bedömningsbart
	Uppföljning internt arbete	
Ex. Lärdomar, intern följsamhet, måluppfyllelse	Uppföljning har ännu inte genomförts med hänvisning till nytt avtal.	Ej bedömningsbart
	Hantering av avvikelser	
Vite/upsägning/hänvisning	Vid försening är Beställaren berättigad att av Entreprenören erhålla vite med ett belopp om 10 000 kronor för varje påbörjad vecka varmed färdigställandet av kontraksarbetena i deras helhet blivit fördröjda. Regleras i Administrativ föreskrifter - Ramavtal måleriarbeten punkt AFD.511	Säkerställt

Stickprov 2:
Avtal med Effekt Svenska AB, Lokalvård

Kriterium	Kommentar	Bedömning
	Utformning av avtal	
Information om hur avvikelser ska hanteras	I avtalet Lokalvård för Tyresö Bostäder AB framgår att egna stickprovskontroller kommer att genomföras. Om stickprovskontroller visar på avvikelse sker reducering av ersättning till leverantören i enlighet med punkt K2.5.	Säkerställt
Kriterier för hävning (utifrån LOU)	Kriterier för hävning framgår i avtalet Lokalvård för Tyresö Bostäder AB punkt K8.2 Hävning.	Säkerställt

	Uppföljning utifrån krav på leverantören	
Ekonomisk status (ex. kreditupplysning, kontroll av skattekonto och arbetsgivaravgifter)	Underlag från SYNA (Kreditupplysning) bekräftar att kontroll av ekonomiskt status har genomförts. Uppföljning genomförs minst en gång av året samt vid avstämning med leverantör kvartalsvis.	Säkerställt
Särskild yrkeskompetens eller teknisk kapacitet	Specificeras i Övergripande tjänstekrav S1 - S6 - Avseende städtjänster för Tyresö Bostäder AB. Kontrollerades i samband med avtalssignering och årsvis.	Säkerställt
Ledningssystem (kvalitet, miljö, etc.)	Krav finns i Uppföljningskriterier. Kontrollerades i samband med anbudsutvärderingen.	Säkerställt
	Uppföljning utifrån krav på tjänsten/varan	
Pris (ex. utifrån fakturakontroll)	Operativ uppföljning av beställaren, kontroll i samband med uppföljningsmöte. Inför uppföljning kontrollerar fastighetsförvaltaren stickfakturor. Följande process dokumenteras och genomförs i enlighet med checklista.	Säkerställt
Volym (ex. förändringar i levererad volym)	Kontrolleras i ekonomisystemet vid varje uppföljningsmöte.	Säkerställt
Kvalitet (ex. kundnöjdhet, avvikelser, bemanning)	Åtgärds och frekvensbeskrivning innehållande information om kvalitet återfinns i Övergripande tjänstekrav. Uppföljning av detta genomförs vid avstämning på vid flertalet tillfällen per år.	Säkerställt
	Uppföljning internt arbete	
Ex. Lärdomar, intern följsamhet, måluppfyllelse	Utöka kontrollen av mötesprotokoll inför nästkommande upphandling.	Säkerställt
	Hantering av avvikelser	
Vite/upsägning/hänvisning	Vite regleras i avtalet Lokalvård för Tyresö Bostäder AB punkt K5.1. Om	Säkerställt

	samma nedslag/anmärkning på avvikelser mot avtalsvillkor/åtagande görs mer än två (2) gånger under ett halvt år utgår vite om 10 000 kronor.	
Övriga åtgärder	Säkerställa att påminna leverantör vid behov, exempelvis uppmärksamma på grus i hisslist vid bomöten.	

Stickprov 3:

Avtal med Diehl Metering AB (Upphandlad genom inköpscentralen HBV)

Kriterium	Kommentar	Bedömning
	Utformning av avtal	
Information om hur avvikelser ska hanteras	I Upphandlingsföreskrifter för HBV-avtal framgår att samtliga avvikelser skickas till avtalsansvarig på HBV.	Säkerställt
Kriterier för hävning (utifrån LOU)	Kritiker för hävning är fastställda i ramavtalet med HBV.	Säkerställt
	Uppföljning utifrån krav på leverantören	
Ekonomisk status (ex. kreditupplysning, kontroll av skattekonto och arbetsgivaravgifter)	Kontrollerna för ekonomisk status genomförs av HBV i enlighet med ramavtal kontinuerligt under avtalsperioden. Leverantören ansvarar för att senast inom tio (10) arbetsdagar tillhandahålla begärd information.	Säkerställt
Särskild yrkeskompetens eller teknisk kapacitet	Krav finns i Upphandlingsföreskrifter. Kontrollerades i samband med anbudsutvärderingen.	Säkerställt
Ledningssystem (kvalitet, miljö, etc.)	Krav finns i upphandlingsföreskrifter. Kontrollerades i samband med anbudsutvärderingen.	Säkerställt
	Uppföljning utifrån krav på tjänsten/varan	
Pris (ex. utifrån fakturakontroll)	Krav finns i upphandlingsföreskrifter. Operativ uppföljning av HBV i samband med anbudsutvärderingen. Priser och	Säkerställt

	prislista finns tillgängliga i interna systemet E-avrop.	
Volym (ex. förändringar i levererad volym)	Operativ uppföljning av HBV i samband med budgetuppföljning. Intern uppföljning möjlig genom kontroll av fakturor tillgängliga via inloggning på HBV.	Säkerställt
Kvalitet (ex. kundnöjdhet, avvikelser, bemanning)	Uppföljning sker regelbundet med operativ av avtalsansvarig på HBV. Tyresö Bostäder deltar i referensgrupper tillsammans med HBV inför ny upphandling.	Säkerställt
	Uppföljning internt arbete	
Ex. Lärdomar, intern följsamhet, måluppfyllelse	Samtliga avvikelser skickas till avtalsansvarig på HBV. Tyresö Bostäder informeras om avvikelser i referensgruppen och uppger att det är av vikt att beakta dessa inför nästkommande upphandling.	Säkerställt
	Hantering av avvikelser	
Vite/upsägning/hänvisning	I enlighet med avtal hanteras samtliga avvikelser av avtalsansvarig på HBV.	Säkerställt