



Processen för handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd

Svenljunga kommun

Oktober 2026



Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Svenljunga kommun genomfört en granskning av processen kring handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden har säkerställt ett ändamålsenligt arbete med tillräcklig intern kontroll i processen för utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden inte helt har säkerställt ett ändamålsenligt arbete med tillräcklig intern kontroll i processen för utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Granskningen visar att det finns goda förutsättningar på operativ nivå: det är tydliggjort vilka kontroller som ska genomföras vid ansökan, beslut och utbetalning och detta kompletteras av ett strukturerat arbete med egenkontroller som bidrar till kvalitetsuppföljning och lärande. Samtidigt identifieras några områden där den interna kontrollen inte är fullt ut säkerställd. Exempelvis finns en sårbarhet i verksamhetssystemet som innebär att enskilda medarbetare på egen hand kan registrera beslut utan formell delegation, samt manuellt ange betalningsmottagare. Även om efterhandskontroller i form av exempelvis loggkontroller samt genomgång i samband med attestering sker, är vår bedömning att det kan finnas risker ur ett rättssäkerhets- och oegentlighetsperspektiv kopplat till detta.

I dagsläget saknas dokumenterade rutiner för hur misstänkta felaktiga utbetalningar, återkrav och polisanmälningar ska hanteras, vilket riskerar en otydlig och icke-likvärdig hantering av sådana situationer. Mot bakgrund av detta ser vi positivt på det utvecklingsarbete som inletts på området.

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

Revisionsfrågor	Bedömning	
Genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd?	Delvis	
Säkerställs en ändamålsenlig ansvarsfördelning i verksamhetssystemet vad gäller behörigheter?	Delvis	
Finns tydliggjort vilka kontroller som ska göras i samband med ansökan, beslut och utbetalning av ekonomiskt bistånd?	Ja	

Genomförs egenkontroller avseende följsamheten till bestämmelser och rutiner avseende handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd?

Ja



Finns en ändamålsenlig organisation för att hantera retroaktiva kontroller och utreda felaktiga utbetalningar?

Delvis



Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till socialnämnden:

- Att överväga att risker kopplade till utbetalning av ekonomiskt bistånd inkluderas i riskanalysen även på nämndnivå.
- Att se över möjligheten att i än högre grad styra behörigheterna i verksamhetssystemet, exempelvis så att de – om så är möjligt – följer delegationsordningens bestämmelser. Ett annat exempel är att överväga att minst två funktioner krävs för att lägga in betalningsmottagare, i de fall som SUS inte används.
- Att säkerställa att dokumenterade rutiner för hantering av misstänkta felaktiga utbetalningar tas fram i linje med det utvecklingsarbete som redan initierats.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Inledning	5
Bakgrund.....	5
Syfte och revisionsfrågor	5
Revisionskriterier.....	6
Avgränsning	6
Metod	6
Organisation.....	7
Granskningsresultat	8
Risk- och väsentlighetsanalys	8
Behörighet i verksamhetssystemet.....	9
Kontroller vid ansökan, beslut och utbetalning.....	11
Egenkontroller	15
Retroaktiva kontroller och utredning av felaktiga utbetalningar	17

Inledning

Bakgrund

I socialtjänstlagen anges att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Ekonomiskt bistånd är avsett att vara det yttersta skyddsnätet för personer med försörjningsproblem, och den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

I Sverige betalas det årligen ut cirka 10 miljarder kronor i ekonomiskt bistånd. Beslutet om ekonomiskt bistånd föregås av en utredning och utbetalningen administreras därefter av tjänstepersoner inom kommunen för att pengarna ska nå mottagaren. En god intern kontroll i processerna som rör handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd är viktigt ur flera synvinklar; både utifrån kommunens kontroll över resurser och utifrån rättssäkerheten för enskilda individer. Det är även viktigt att det finns tillräckliga åtgärder för att förebygga och upptäcka felaktigheter vid utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Utan sådana åtgärder finns det en risk för att kommunen lider av ekonomisk och förtroendemässig skada.

De förtroendevalda revisorerna i Svenljunga kommun har i sin risk- och väsentlighetsanalys funnit skäl att granska intern kontroll vid utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om socialnämnden har säkerställt ett ändamålsenligt arbete med tillräcklig intern kontroll i processen för utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Följande revisionsfrågor besvaras i granskningen:

- Genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd?
- Säkerställs en ändamålsenlig ansvarsfördelning i verksamhetssystemet vad gäller behörigheter?
- Finns tydliggjort vilka kontroller som ska göras i samband med ansökan, beslut och utbetalning av ekonomiskt bistånd?
- Genomförs egenkontroller avseende följsamheten till bestämmelser och rutiner avseende handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd?

- Finns en ändamålsenlig organisation för att hantera retroaktiva kontroller och utreda felaktiga utbetalningar?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- 6 kap. 6 § kommunallagen (2017:725)
- 12 kap. 1 § socialtjänstlagen (2025:400)
- Socialstyrelsens handböcker och föreskrifter på området:
 - Ekonomiskt bistånd – Handbok för socialtjänsten
 - SOSFS 2011:9 (ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete)

Avgränsning

Granskningen avgränsas till ovanstående revisionsfrågor.

Metod

- Genomgång av styrande och stödjande dokument relevanta för granskningen, som exempelvis riskanalyser, rutiner och genomförda egenkontroller.
- Intervjuer med följande funktioner:
 - Enhetschef
 - 1:e socialsekreterare
 - Tre socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd

Rapporten har kvalitetssäkrats i enlighet med PwC:s interna rutiner och checklistor för kvalitetssäkring

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

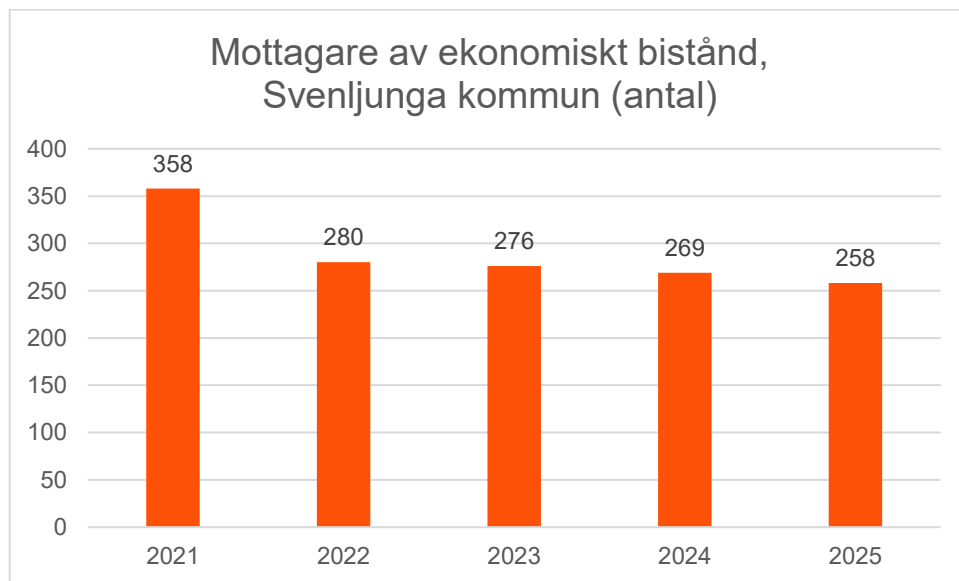
Organisation

I Svenljunga kommun ansvarar socialnämnden för verksamhet som bedrivs enligt socialtjänstlagen. Handläggningen av ekonomiskt bistånd sker inom individ- och familjeomsorgsenheten, som leds av två enhetschefer. Socialsekreterarna i vuxengruppen är vid granskningstillfället sju till antalet, som alla arbetar heltid. I rollen som socialsekreterare inom vuxengruppen ligger ansvar dels för ekonomiskt bistånd, dels andra verksamhetsområden såsom socialpsykiatri, skadligt bruk samt våld i nära relationer. Som närmaste arbetsledning finns en 1:e socialsekreterare.

Socialsekreterarna har en jourfunktion på rullande schema, vilket innebär att den som har jour för dagen ansvarar för att exempelvis ta emot nya ansökningar per telefon, aktualisera ärenden, handlägga ansökningar om nödbistånd om ordinarie handläggare inte finns tillgänglig etc.

I nedanstående diagram framgår utvecklingen av antalet biståndsmottagare i Svenljunga kommun, åren 2021–2025. I diagrammet kan utläsas att antalet biståndsmottagare sjunkit år för år, från 358 år 2021 till 258 år 2025.

Diagram 1. Antal personer totalt som varit aktuella för att motta ekonomiskt bistånd någon gång under året, år 2021–2025, Svenljunga kommun. Källa: Kolada



Granskningsresultat

Risk- och väsentlighetsanalys

Revisionsfråga 1: *Genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd?*

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

Iakttagelser

Risker kopplade till utbetalning av ekonomiskt bistånd har inte omfattats av socialnämndens internkontrollplan med tillhörande värdering av risker för år 2026 (eller 2025). På verksamhetsnivå har området dock inkluderats i verksamhetens egenkontrollplan för år 2026. Där återfinns processen *Myndighetsutövning IFO – utbetalning av ekonomiskt bistånd*, utifrån risken *Risk att beviljat bistånd utbetalas till fel mottagare*. I egenkontrollplanen framgår att dubbelattesting ska ske (genom såväl handläggare som chef) samt att kontroll ska göras av att utbetalning sker via Swedbanks utbetalningssystem SUS, som beskrivs närmare lite senare i rapporten. Enhetschef ansvarar för att kontrollen avseende attesting genomförs en gång per dag. Kontroll av att utbetalning sker via SUS ska ske dagligen i samband med attest. I egenkontrollplanen framgår hur ofta och till vem/vilka utfallet från respektive kontroll ska rapporteras, exempelvis verksamhetschef och SAS¹.

Utöver ovanstående kontroll som specifikt rör ekonomiskt bistånd, omfattar egenkontrollplanen även ett flertal processer som kan anses ha bäring på rättssäker handläggning, som exempelvis *utredning och bedömning*, *avvikelse rapportering* samt *stöd i handläggning*.

Vid intervjuer ges uttryck för att risker kopplade till felaktiga utbetalningar, bidragsbrott och otillåten påverkan regelbundet diskuteras i verksamheten. Intervjuade beskriver att riskmedvetenheten har förstärkts ytterligare på senare tid genom rekryteringen av en 1:e socialsekreterare med särskild erfarenhet av arbete mot felaktiga utbetalningar (FUT). Verksamheten uppges även arbeta aktivt med

¹ Socialt ansvarig samordnare

frågor som rör otillåten påverkan från klienter och vikten av att handläggare rapporterar händelser och avvikelser.

Bedömning

Genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd?

Delvis.

Risker kopplade till utbetalning av ekonomiskt bistånd har identifierats och omfattas av verksamhetens egenkontrollplan. Genomförd granskning visar att frågor rörande felaktiga utbetalningar, bidragsbrott och otillåten påverkan diskuteras löpande i verksamheten. Däremot har området inte omfattats av socialnämndens internkontrollplan eller nämndens dokumenterade risk- och väsentlighetsanalyser under åren 2026 eller 2025. Vi bedömer därför att risker identifieras och hanteras på verksamhetsnivå, men att nämndens övergripande riskanalysarbete inom området kan utvecklas.

Behörighet i verksamhetssystemet

Revisionsfråga 2: *Säkerställs en ändamålsenlig ansvarsfördelning i verksamhetssystemet vad gäller behörigheter?*

Iakttagelser

Vem som har rätt att fatta vilken typ av beslut rörande ekonomiskt bistånd regleras i nämndens delegationsordning². Socialsekreterare har exempelvis rätt att fatta beslut om ekonomiskt bistånd enligt gällande handläggarstöd, medan 1:e socialsekreterare är delegat vid beslut om bistånd till särskilda ändamål utöver gällande norm och riktlinjer, max 50 % av prisbasbeloppet per kalenderår. Bistånd därutöver beslutas av arbetsutskottet.

En nyanställd medarbetare har ingen egen delegation under anställningens första tid. Under introduktionsperioden kvalitetssäkras utredningar och beslut av 1:e socialsekreterare eller chef innan delegation beviljas. Dessa funktioner är också formella beslutsfattare i handläggarens ärenden. Hur lång

² Senast reviderad 2026-05-27 § 66

tid det dröjer innan egen delegation erhålls framhålls variera, beroende på handläggarens kompetens samt förmåga till att utreda, dokumentera och göra bedömningar. Vanligtvis medges delegation efter ca 4–6 månader. Det finns en särskild testmiljö i verksamhetssystemet, där nyanställda kan öva på handlägningsprocessen utan att "riktiga" ärenden påverkas.

Det finns inte någon sammanställd förteckning över behörighetsfördelning i verksamhetssystemet, men att varje roll ha ett särskilt "behörighetspaket". I granskningen beskrivs att socialsekreterare har liknande behörighet i systemet som 1:e socialsekreterare och chefer, med vissa undantag:

- Bokad utbetalning kan verkställas först efter att den attesterats av två olika roller, och slutattest kan endast göras av chef.
- 1:e socialsekreterare, chef och administratör har behörighet att låsa upp vissa signeringar, vilket kan bli aktuellt vid felregistreringar.
- 1:e socialsekreterare, chef och administratör har utökad behörighet att se samtliga ärenden där individens akt är sekretessmarkerad. Socialsekreterare har endast tillgång till sådana akter om de har en roll kopplad till ärendet, exempelvis som handläggare, medhandläggare eller ansvarig.

Vid intervjuer beskrivs att verksamhetssystemet innehåller vissa tekniska spärrar kopplade till behörigheter. Systemet signalerar då att behörighet saknas och att beslut behöver fattas av behörig funktion. I vissa fall är det dock tekniskt möjligt att registrera beslut utan att rätt delegation föreligger. Detta framhålls hanteras genom loggranskningar och uppföljningar där det kontrolleras att beslut fattats av rätt delegat.

I en socialsekreterares behörighet ligger bland annat möjligheten att aktualisera ett ärende samt göra ändringar i hushållsbilden. Vid större förändringar i familjekonstellationen, exempelvis skilsmässa, avslutas hela ärendet och ett nytt skapas om behov av bistånd fortsatt föreligger.

I likhet med aktualisering och ändring av hushållsbild har samtliga roller i verksamhetssystemet behörighet att registrera en utbetalning av bistånd. Som tidigare beskrivits sker dock attestering av två separata personer, vilket bekräftas vid intervjuer att så sker i praktiken. Det innebär att även om en och samma handläggare kan göra "allt" i ett ärende från aktualisering till bokning av utbetalning, krävs ytterligare minst en funktion innan pengarna de facto utbetalas.

Vid intervjuer framkommer att Svenljunga kommun sedan knappt ett år tillbaka är anslutna till SUS, vilket står för *Swedbanks utbetalningssystem*. Det innebär att klienten själv ansluter sitt konto till systemet för att göra det möjligt att erhålla det utbetalade biståndet. På det sättet beskrivs det finnas en ökad

säkerhet för att det bistånd som betalas ut når rätt person, då SUS är kopplat till den enskildes personnummer. Intervjuade framhåller att det dock fortsatt är tekniskt möjligt att som socialsekreterare manuellt lägga in ett kontonummer för utbetalning, men att detta i så fall upptäcks i samband med attestering av beslut då det i attesteringslistan framgår att biståndet inte utbetalas via SUS. Om det föreligger särskilda behov att utbetala biståndet till ett annat konto än SUS, framhålls detta stämmas av med arbetsledning innan det verkställs. I vissa fall betalas exempelvis hyres- eller elkostnad direkt till hyresvärd eller elleverantör, utifrån klientens önskemål. Intervjuade menar att det aktuella bank-/plusgironumret i dessa fall framgår i samband med attestering, vilket gör det möjligt att stämma av korrektheten.

Bedömning

Säkerställs en ändamålsenlig ansvarsfördelning i verksamhetssystemet vad gäller behörigheter?

Delvis.

Vi bedömer att det i huvudsak finns en ändamålsenlig ansvarsfördelning av behörigheter i verksamhetssystemet. Delegationsordningen reglerar ansvar och beslutsnivåer, nyanställda erhåller egen delegation först efter introduktion och kvalitetsgranskning och utbetalningar omfattas av dubbel attestering. Införandet av SUS har vidare minskat risken för att bistånd utbetalas till fel mottagare.

I verksamhetssystemet finns spärrar som innebär att det inte är möjligt att genomföra åtgärder som ligger utanför den egna behörighetsrollen. Det är däremot tekniskt möjligt att registrera vissa beslut utan att formellt sett inneha delegation för beslutet, liksom att en enskild medarbetare manuellt och på egen hand kan lägga in kontonummer som utbetalning ska ske till. Vi bedömer att det finns vissa risker utifrån rättssäkerhets- och oegentlighetsaspekter kopplat till detta. Granskningen visar att dessa risker främst hanteras genom olika former av efterhandskontroller, som exempelvis loggranskningar och genomgång i samband med attestering. Vår bedömning är att det innebär att risken upptäcks snarare än förebyggs och att det därför kan finnas skäl att överväga exempelvis tvåpersonshantering vid manuell uppläggning av betalningsmottagare.

Kontroller vid ansökan, beslut och utbetalning

Revisionsfråga 3: Finns tydliggjort vilka kontroller som ska göras i samband med ansökan, beslut och utbetalning av ekonomiskt bistånd?

Uppgifterna som ska ligga till grund för utredning om försörjningsstöd ska i första hand lämnas av den enskilde själv. Utgångspunkten är att socialnämnden kontrollerar de uppgifter som är nödvändiga för att

kunna fatta beslut om en ansökan om bistånd. I detta avsnitt hanterar vi såväl kontroller i samband med ansökan och beslut som eventuella kontroller i utbetalningsprocessen. Med utbetalningsprocessen menas här de aktiviteter som vidtas efter att ett beslut om att bevilja bistånd har fattats, från attest till utbetalning. Vi har bland annat kontrollerat om det finns en tydlig ansvarsfördelning och arbetssätt för att löpande genomföra kontroller inom området.

Iakttagelser

När en ansökan om ekonomiskt bistånd inkommer från en person eller ett hushåll som inte är aktuell sedan tidigare aktualiseras ärendet av den socialsekreterare som har jour, varpå den sökande får information om vilka underlag som behöver inkomma för att ansökan ska kunna utredas vidare. Socialsekreteraren registrerar ärendet på 1:e socialsekreterare, som ansvarar för att ta emot inkomna handlingar samt därefter fördelar ärendet när en komplett ansökan finns.

Styrande och stödjande dokument

I granskningen beskrivs att Socialstyrelsens handbok för ekonomiskt bistånd utgör en utgångspunkt för handläggningen. Därutöver finns ett antal styrande och stödjande dokument framtagna på lokal nivå. Vi har inom ramen för granskningen tagit del av *Rutin för nyansökan ekonomiskt bistånd* (beslutad av enhetschef 2026-02-03), som innehåller en processbeskrivning över hur handläggningen av ett nytt ärende ska ske. Där framgår bland annat ansvarsfördelning mellan olika roller inom organisationen, liksom stödfrågor som ställs i samband med att en ansökan inkommer.

Rutindokumentet *Handläggarstöd för ekonomiskt bistånd*, beslutat av enhetschef 2026-02-03, omfattar ärendeprocessen och exempelvis hur ansökan om olika typer av kostnader ska hanteras samt hur utredning av olika situationer ska ske. Det handlar exempelvis om att utreda den enskildes tillgångar och möjligheten att realisera dessa.

Det finns ett dokumenterat *årshjul* för vilka kontroller som ska göras i pågående ärenden när under året. Det handlar exempelvis om att under januari månad inhämta årsbesked från banken för alla familjemedlemmar, att i april inhämta uppgifter om deklaration och eventuell skatteåterbäring samt att i juli ta bort de ungdomar ur hushållet som inte längre ska omfattas av ärendet.

Till stöd i tillvägagångssättet i verksamhetssystemet finns särskilda användarmanualer, vad gäller det praktiska förfarandet i handlägningsprocessen samt vid attestering och utbetalning.

Kontroller i samband med ansökan och beslut

Intervjuade beskriver att legitimationskontroll genomförs i samband med nyansökan, för att fastställa den enskildes identitet. Därutöver kontrolleras kontoöversikt och kontoutdrag, liksom folkbokföringsuppgifter, hushållsförhållanden, fordonsinnehav och bolagsengagemang. Vid nybesöket deltar ofta två socialsekreterare tillsammans, vilket beskrivs öka tryggheten och säkerställa att information uppfattas korrekt. Den enskilde delges både skriftlig och muntlig information om vikten av att lämna korrekta uppgifter och att det kan vara brottsligt att erhålla bistånd på felaktiga grunder.

Vid intervjuer framgår att SSBTEK³ används vid nyansökningar och löpande återansökningar. Genom SSBTEK kontrolleras bland annat ersättningar från Försäkringskassan och A-kassa samt viss ytterligare information som är relevant för att bedöma rätten till bistånd. Enligt intervjuade genomförs sådana kontroller vid varje nyansökan samt därefter löpande i samband med återansökningar. Även kontroller avseende exempelvis fordonsinnehav och bolagsengagemang framhålls genomföras regelbundet och inte enbart i samband med nybesök.

Kontoutdrag inhämtas i samband med varje ansökan och samtliga kostnader som den enskilde ansöker om ska verifieras med underlag, som exempelvis fakturor eller kvitton.

Med samtycke från den enskilde kan hembesök göras vid behov, exempelvis vid utredning av hem- eller hushållsförhållanden.

Normberäkning

I samband med att en klient ansöker om bistånd görs i regel en så kallad normberäkning. I normberäkningen finns ett antal uppgifter förifyllda, som exempelvis riksnormen, baserad på det aktuella hushållets sammansättning. För att räkna ut hur mycket bistånd klienten/hushållet ska erhålla, läggs samtliga eventuella inkomster och utgifter in i normberäkningen. Utifrån detta genereras den summa som ska betalas ut. Efter att en normberäkning upprättats fattas ett beslut om bistånd. Utifrån beslutet bokas sedan utbetalningen.

Olika utbetalningssätt

Det finns flera olika sätt att utbetala beviljat bistånd; till konto, till uttagskort samt på rekvisition.

³ Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd

Konto

I handläggarstödet framgår att beviljat bistånd som regel ska utbetalas till ett bankkonto. Om det finns två sökande i samma hushåll, görs en överenskommelse om vems konto som pengarna ska överföras till. Man strävar efter att båda sökanden ska ha tillgång till pengar på sitt konto. För att underlätta för den som har svårt att planera sin ekonomi kan utbetalning i undantagsfall delas upp på flera tillfällen.

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av ett informationsblad gällande utbetalning som lämnas till klienter i samband med ansökan om ekonomiskt bistånd. I detta informationsblad framgår att Svenljunga kommun är ansluten till utbetalningstjänsten Swedbanks utbetalningssystem (SUS). Som tidigare nämnts innebär det att den enskilde, oavsett hos vilken bank man har sitt konto, behöver anmäla sitt bankkonto till Swedbanks kontoregister för att bistånd som utbetalas ska gå till rätt konto. Om kontot inte anmälts till Swedbanks kontoregister får den enskilde istället en utbetalningsavi skickad till sin folkbokföringsadress. Informationsbladet innehåller uppgifter om hur man anmäler sitt konto till tjänsten. Systemtekniskt uppges det dock fortsatt vara möjligt att manuellt lägga in ett kontonummer.

Uttagskort

För den som saknar möjlighet att skaffa bankkonto, exempelvis på grund av avsaknad av personnummer, finns möjlighet att erhålla bistånd genom så kallat förladdat uttagskort. När socialsekreterare har bokat utbetalningen i verksamhetssystemet, ska den undertecknas av enhetschef och därefter lämnas till ekonomiadministratör för vidare hantering. Därefter lämnar ekonomiadministratören kortet till socialsekreterare som överlämnar kortet till den enskilde, vilken i sin tur behöver kvittera mottagandet. Samma uttagskort kan användas för påfyllning vid senare tillfällen, i enlighet med samma procedur. Intervjuade beskriver att uttagskort används i relativt liten utsträckning och att det främst används som ett alternativ när utbetalning via SUS inte är möjlig.

Rekvisation

Rekvisation ska, enligt handläggarstödet, användas restriktivt mot bakgrund av dels den administrativa bördan, dels att det kan uppfattas integritetskränkande. Rekvisition ska således användas vid akuta nödsituationer eller om det finns oro för att pengarna används till annat syfte än avsett. Vid intervjuer bekräftas att rekvisitioner främst i samband med nödprovningar avseende exempelvis mat eller mediciner, där utbetalning inte kan avvakta den tid som det tar att genomföra en utbetalning till konto.

Kontroller i samband med attestering och utbetalning

Som tidigare nämnts innehåller verksamhetens egenkontrollplan uppgifter om att enhetschef på daglig basis ska kontrollera huruvida utbetalning sker via SUS. Utöver den dubbla attesteringen, som innebär att minst två funktioner behöver attestera beslutet för att en utbetalning ska vara möjlig att göra, framgår vid intervjuer att chef genomför rimlighetskontroller av utbetalningar i samband med slutattestering. Särskild uppmärksamhet riktas mot större eller avvikande utbetalningar. I sammanhanget nämns att handläggare i regel förväntas informera chef om utbetalningar som avviker i omfattning från normala nivåer. Vidare uppges även att administrativ personal följer upp att utbetalningar faktiskt gått iväg. Stickprov genomförs där enskilda utbetalningar öppnas och kontrolleras mot personnummer och mottagare.

De intervjuade uppger att beslut, beslutsmotivering och normberäkningar som huvudregel skickas till den enskilde efter varje beslut.

Bedömning

Finns tydliggjort vilka kontroller som ska göras i samband med ansökan, beslut och utbetalning av ekonomiskt bistånd?

Ja.

Vi bedömer att det finns tydliggjorda och dokumenterade rutiner för kontroller avseende handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd. Dessa består bland annat i rutiner för nyansökningar, handläggarstöd samt ett årshjul för återkommande kontroller. Kontrollerna i handlägningsprocessen omfattar den enskildes identitet, inkomster, tillgångar, hushållsförhållanden och övriga omständigheter som är relevanta för rätten till bistånd. Även utbetalningsprocessen innehåller flera kontrollmoment, som bland annat dubbel attestering, användning av SUS samt rimlighetskontroller av avvikande utbetalningar. Utifrån genomförda intervjuer är vår uppfattning att kontrollerna genomförs i praktiken. I egenkontrollplanen specificeras med vilken frekvens och till vilken/vilka funktioner rapportering av utfallet från respektive kontroll sker.

Egenkontroller

Revisionsfråga 4: Genomförs egenkontroller avseende följsamheten till bestämmelser och rutiner avseende handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd?

I Socialstyrelsens föreskrifter för det systematiska kvalitetsarbetet (SOSFS 2011:09) framgår att egenkontroll är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten. Den som bedriver socialtjänst ska utöva egenkontroll med den frekvens och i den omfattning som krävs för att den

som bedriver socialtjänst ska kunna säkra verksamhetens kvalitet. I detta avsnitt har vi kontrollerat huruvida verksamheten genomför egenkontroller för att säkerställa att befintliga bestämmelser och rutiner avseende handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd följs.

lakttagelser

De intervjuade beskriver flera former av löpande kvalitetskontroller. Arbetsledare genomför regelbundet individuella ärendegenomgångar med handläggarna där samtliga aktuella ärenden går igenom. Syftet är att följa upp handläggningen, fånga behov av stöd och säkerställa en enhetlig tillämpning. Verksamheten har även veckovisa gruppmöten där exempelvis mer komplicerade ärenden diskuteras gemensamt, i syfte att dela kunskap och erfarenheter samt ge kollegialt stöd i handläggningen av ärendet. Domar, avvikelser och identifierade brister beskrivs användas som underlag för kollegialt lärande och kompetensutveckling. Samtliga medarbetare har också tillgång till rättsdatabas, som används för att exempelvis hitta vägledning i rättsfall och domar. Vidare uppges att loggranskningar genomförs regelbundet för att kontrollera att "rätt" handläggare varit inne i berörda ärenden samt om beslut följer delegationsordningen.

Som beskrivits inom ramen för revisionsfråga 1 genomförs ett flertal egenkontroller med bäring på rättssäker handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd. Vi har i granskningen tagit del av månadsrapporter till socialnämnden för perioden februari-november 2025. I dessa redovisas en sammanfattning av utfallet för ett flertal kontroller som genomförts inom nämndens ansvarsområde, där loggkontroller utgör ett av dessa kontrollområden.

Vid intervjuer beskrivs att en särskild kompetensutvecklingsplan tagits fram, som avses att implementeras under hösten 2026. De behov av kompetensutveckling som uppmärksammas har bland annat framkommit genom att enhetschef kvalitetsgranskat samtliga ärenden i syfte att bland annat få en bild av rättssäkerheten i processen. Ett av de områden som verksamheten planerar att lägga fokus på framöver är hur barnperspektivet på ett ännu tydligare sätt kan beaktas i handläggningen av ekonomiskt bistånd.

Bedömning

Genomförs egenkontroller avseende följsamheten till bestämmelser och rutiner avseende handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd?

Ja.

Vi bedömer att flera former av egenkontroller genomförs i syfte att följa upp efterlevnaden av bestämmelser och rutiner samt identifiera behov av kompetensutveckling. Det finns en särskild egenkontrollplan som tydliggör vilka kontroller som ska genomföras, med vilken frekvens samt hur utfallet ska rapporteras. Därutöver genomförs ärendegenomgångar och återkommande uppföljningar i arbetsgruppen där exempelvis domar, avvikelser och identifierade brister ligger till grund för lärande och utveckling av verksamheten. Granskningen visar också att resultat från vissa kontroller löpande rapporteras till nämnden.

Retroaktiva kontroller och utredning av felaktiga utbetalningar

Revisionsfråga 5: *Finns en ändamålsenlig organisation för att hantera retroaktiva kontroller och utreda felaktiga utbetalningar?*

lakttagelser

I handläggarstödet framgår att ett gynnande beslut i regel inte kan ändras till den enskildes nackdel. Det finns dock några undantag, exempelvis om beslutet har försetts med förbehåll, om tvingande säkerhetsskäl föreligger eller om beslutet är fattat utifrån vilseledande uppgifter från den enskilde. Om inget av ovanstående undantag är uppfyllt, får en överenskommelse med den enskilde försöka träffas om att avstå från utbetalningen. Detta beskrivs även vid intervjuer; att det första steget vanligtvis är att försöka lösa situationen i samråd med klienten i form av exempelvis att stoppa eller återkräva utbetalningen.

Vid misstanke om bidragsbrott ska detta polisanmälas. I handläggarstödet finns hänvisningar till mer information om bland annat bidragsbrottslagen samt SKR:s webbplats gällande felaktiga utbetalningar.

Vid intervjuer ges uttryck för att man inom verksamheten identifierat ett behov av att utveckla och formalisera arbetet kring felaktiga utbetalningar, som exempelvis framtagande av dokumenterade rutiner som tydliggör arbetsgången vid misstanke om att felaktiga utbetalningar skett. Nämnden beskrivs ha erhållit statsbidrag för att utveckla arbetet på området. Även om det i dagsläget saknas dokumenterade rutiner beskriver intervjuade att det uppfattas som tydligt att misstankar om felaktiga utbetalningar eller bidragsbrott förväntas lyftas till arbetsledningen.

Om felaktigheter eller misstänkta oegentligheter upptäcks ska, enligt intervjuade, en avvikelserapportering göras. Avvikelser används sedan som underlag för lärande och förbättringsarbete och diskuteras i verksamhetens forum för kvalitetsuppföljning. Vidare framhålls även att domar och identifierade brister används som underlag för att utveckla arbetssätt och kompetens i arbetsgruppen.

Loggkontroller

Som tidigare nämnts beskrivs i granskningen att loggranskningar genomförs för att kontrollera att rätt personer varit inne i ärenden och att beslut fattats av behörig delegat. Resultaten framhålls dokumenteras, som granskning *utan anmärkning* eller *med identifierade brister*. Ett sammantaget resultat från loggkontrollerna redovisades under år 2025 regelbundet till nämnden i så kallade månadsrapporter. Mot bakgrund av att förvaltningen noterat en god följsamhet av rutinen att kontrollera loggarna och inga avvikelser noterats, har kontrollerna från och med år 2026 övergått från att genomföras månatligen till att istället göras två gånger per år.

Bedömning

Finns en ändamålsenlig organisation för att hantera retroaktiva kontroller och utreda felaktiga utbetalningar?

Delvis.

Vi bedömer att det finns flera organisatoriska förutsättningar för att upptäcka och hantera felaktiga utbetalningar, exempelvis genom loggranskningar, avvikelshantering, eftergranskningar av ärenden och tillgång till kompetens inom området genom bland annat 1:e socialsekreterare. Det framgår även att misstankar om bidragsbrott ska lyftas till arbetsledning och vid behov polisanmälas. Samtidigt saknas dokumenterade och formaliserade rutiner som tydligt beskriver arbetsgången för hantering av felaktiga utbetalningar, återkrav och eventuella polisanmälningar. Mot bakgrund av detta bedömer vi att styrningen och dokumentationen kan behöva stärkas för att fullt ut säkerställa en ändamålsenlig och likvärdig hantering. Utifrån detta ser vi positivt på det utvecklingsarbete som planeras med stöd av bland annat erhållet statsbidrag för ändamålet.

2026-10-20

Carl-Magnus Stenehav

Erika Brolin

Uppdragsledare

Projektledare

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