



Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

Revisionsrapport
Vansbro kommun

KPMG AB

2023-02-22

Antal sidor 25



Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	5
2.3	Metod	5
2.4	Lagar som styr verksamheten	5
2.5	Lagar och förordningar som styr ekonomiskt bistånd	5
3	Resultat av granskningen	7
3.1	Mål, organisering och insatser	7
3.1.1	Mål	7
3.1.2	Organisation och målgruppens sammansättning	9
3.1.3	Arbetsätt	11
3.1.4	Bedömning – Mål och insatser	12
3.2	Riktlinjer, rutiner och systematik	13
3.2.1	Bedömning – Riktlinjer, rutiner och systematik	14
3.3	Uppföljning och rapportering	15
3.3.1	Bedömning - Uppföljning	17
3.4	Analys utveckling ekonomiskt bistånd	18
3.4.1	Kostnader och arbetslöshet	18
3.4.2	Sammansättning	20
3.4.3	Verksamhetens arbete	21
4	Slutsats och rekommendationer	23

1 Sammanfattning

KPMG har av Vansbro kommuns revisorer fått i uppdrag att genomföra en granskning av kommunstyrelsens arbete med handläggning och uppföljning av ekonomiskt bistånd. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2022.

Syftet med granskningen är att översiktligt bedöma om styrelsen har ett systematiskt och ändamålsenligt arbetssätt gällande handläggningen av ekonomiskt bistånd och insatserna för att minska behovet av ekonomiskt bistånd.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen inte har ett fullt ut systematiskt och ändamålsenligt arbetssätt gällande handläggningen av ekonomiskt bistånd och insatserna för att minska behovet av ekonomiskt bistånd.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Tillse att rutiner gällande handläggning av ekonomiskt bistånd är fullständiga och att rutin för arbetet med anmälan enligt 5 kap 3 § Sof finns.
- Utforma en plan för hur fastställda rutiner ska följas upp och hållas kända bland såväl befintliga medarbetare som nyanställda.
- Tillse att brister som framkommer i handläggningen hanteras inom ramen för utformat kvalitetsledningssystem.
- Säkerställa att systematiska egenkontroller genomförs i verksamheten i syfte att säkerställa att handläggning av ekonomiskt bistånd sker i enlighet med gällande bestämmelser.
- Säkerställa att mål, uppdrag och direktiv konkretiseras av verksamheten i planer i enlighet med fastställd styrmodell.
- Målsätta och utvärdera arbetet med förebyggande insatser för att minska behovet av ekonomiskt bistånd och öka möjligheter till självförsörjning.

2 Bakgrund

Vi har av Vansbro kommuns revisorer fått i uppdrag att genomföra en granskning av kommunstyrelsens arbete med handläggning och uppföljning av ekonomiskt bistånd. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2022.

De övergripande målen och grundläggande värderingarna för socialtjänstens samtliga verksamheter står i 1 kap. 1 § socialtjänstlagen, (SoL). I denna inledande paragraf sägs att samhällets socialtjänst ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet på demokratins och solidaritetens grund. Vidare ska socialtjänsten inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser, under hänsynstagande till människors ansvar för sin och andras sociala situation. Verksamheten ska bygga på respekt för människors rätt till självbestämmande och integritet.

En viktig princip i SoL är att människor i första hand har ett eget ansvar för sitt liv. I lagens förarbeten framhålls särskilt att socialtjänsten inte får frånta enskilda deras ansvar i detta avseende. Socialtjänstens uppgift är att förstärka och komplettera människors egna resurser. Biståndet från socialtjänsten ska stärka den enskildes resurser att leva ett självständigt liv. Insatserna ska alltid utgå från den enskildes behov och livssituation och utformas så att den enskilde så snart som möjligt kan klara sin egen försörjning. Det är dock viktigt att understryka att kravet på att någon själv ska ta ansvar för sitt liv inte får drivas hur långt som helst, eftersom möjligheterna kan vara begränsade och behoven hos den enskilde ofta är komplexa.

Revisorerna bedömer att det finns en risk för att det finns brister i handläggningen av ekonomiskt bistånd avseende rättssäkerhet och likvärdighet. Därför har revisorerna beslutat att översiktligt granska om styrelsen har ett systematiskt och ändamålsenligt arbetssätt gällande handläggningen av ekonomiskt bistånd och insatserna för att minska behovet av ekonomiskt bistånd.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Syftet med granskningen är att översiktligt bedöma om styrelsen har ett systematiskt och ändamålsenligt arbetssätt gällande handläggningen av ekonomiskt bistånd och insatserna för att minska behovet av ekonomiskt bistånd.

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Finns ändamålsenliga riktlinjer och rutiner som stöd för handläggning av ekonomiskt bistånd?
- Finns ett systematiskt arbete i syfte att säkerställa att bestämmelser kring ekonomiskt bistånd efterlevs?
- Finns det tillräcklig uppföljning och analys av arbetet med och kostnaderna för ekonomiskt bistånd?
- Har kommunstyrelsen antagit tydliga mål, uppdrag och direktiv avseende förebyggande arbete för att minska beroende av ekonomiskt bistånd?

- Följer styrelsen upp resultatet av insatserna för att förebygga behov av ekonomiskt bistånd?

Granskningen avser kommunstyrelsen.

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen 6 kap 6 §
- Socialtjänstlagen 4 kap, 9 kap och 11 kap
- Socialtjänstförordningen 5 kap
- Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Tillämpbara interna regelverk och policys

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av riktlinjer, rutiner, intern statistik planer, rapporter, protokoll och redovisningar. Vidare har intervjuer och avstämningar genomförts med berörda chefer och medarbetare samt ett urval av förtroendevalda från kommunstyrelsen med representation från såväl arbets- som omsorgsutskottet.

Slutligen har en statistikjämförelse av nationell statistik från Rådet för kommunala analyser (RKA) sammanställts.

Rapporten är faktakontrollerad av enhetschef IFO, biträdande enhetschef IFO och förtroendevald från kommunstyrelsen som varit kommunstyrelsens ordförande under granskad period.

2.4 Lagar som styr verksamheten

2.5 Lagar och förordningar som styr ekonomiskt bistånd

I socialtjänstlagens fjärde kapitel regleras rätten till bistånd. Av 4 kap. 1 § SoL framgår att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt, har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Den som inte kan försörja sig men som kan arbeta har rätt till försörjningsstöd enligt första stycket om han eller hon står till arbetsmarknadens förfogande. Om det finns godtagbara skäl har den enskilde rätt till försörjningsstöd även om han eller hon inte står till arbetsmarknadens förfogande.

Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

Vid utredning av rätten till bistånd ingår alla hushållets inkomster förutom hemmavarande barns inkomster från eget arbete. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Vid en lagändring från 2013 infördes en regel för att stimulera möjligheten att ta ett arbete och att komma ut i egen försörjning. Den som har fått försörjningsstöd under sex månader i följd ska 25 procent av inkomsterna av anställning inte beaktas vid bedömningen av rätten till bistånd. Denna särskilda beräkningsregel gäller under två år. Därefter måste kravet på att försörjningsstöd ska ha lämnats under sex månader i följd uppfyllas på nytt för att den särskilda beräkningsregeln ska gälla igen.

Riksnormen för beräkning av skäliga kostnader enligt 4 kap. 3 § första stycket 1 SoL grundar sig på Konsumentverkets senaste pris- och konsumtionsundersökningar och delas upp på olika hushållstyper och åldersintervaller.

Enligt 4 kap. 4 § SoL får socialnämnden begära att den som får försörjningsstöd under viss tid ska delta i av nämnden anvisad praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet om den enskilde inte har kunnat erbjudas någon lämplig arbetsmarknadspolitisk åtgärd.

Av 5 kap. 3 § i socialtjänstförordningen (Sof) framgår att socialnämnden ska anmäla till överförmyndaren i de fall den gör bedömningen att någon bör förordnas god man eller förvaltare enligt föräldrabalken, att någon inte längre bör vara försedd med en förvaltare eller att förhållandena tyder på att en förälder inte kommer att förvalta sitt barns egendom på ett betryggande sätt.

3 Resultat av granskningen

3.1 Mål, organisering och insatser

3.1.1 Mål

Av den strategiska plan¹ som kommunfullmäktige har antagit framgår att kommunens framtidsvision är att Vansbro ska vara en attraktiv kommun där människor kan finna både arbetsglädje och livskvalitet.

Den strategiska planen omfattar strategiska mål som är indelade i fyra olika områden. Två av dessa vidrör området för denna granskning. Dels området "medborgare och kunder" där det strategiska målet att kommunen ska vara en attraktiv och trygg kommun, där medborgare och kunder är nöjda med kommunens verksamhet. Dels området "framtidstro och utveckling" där det strategiska målet är att kommunen ska ha en hållbar och positiv utveckling.

Av kommunstyrelsens nämndsplan² framgår att kommunstyrelsen kan arbeta med utvecklingsmål som är baserade på de strategiska målen. I syfte att kvalitetssäkra utvecklingsmålen ska en eller flera indikatorer tas fram för varje utvecklingsmål. Se tabell nedan för en sammanställning av de utvecklingsmål som kan kopplas till området för denna granskning.

Strategiska mål	Utvecklingsmål	Indikatorer
Framtidstro och utveckling	Externa placeringar ska minska till förmån för förebyggande insatser, öppna insatser och hemmaplanlösningar	- Antal dygnplaceringar vuxna - Antal dygnplaceringar barn och unga Följs upp delår/helår genom egen mätning. Målsättning:> 2021
	Människors arbetsförmåga, resurser och möjligheter till egen försörjning främjas och utvecklas	- Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel. Följs upp helår i Kolada. Målsättning: 90 % - Andel som lämnat etableringsuppdraget och börjat arbeta eller studera (status efter 90 dagar, föregående år). Följs upp helår i Kolada. Målsättning: 35 % - Vuxna biståndsmottagare med långvarigt ekonomiskt bistånd, andel (föregående år). Följs upp helår i Kolada. Målsättning: 28 % - Andel deltagare som börjat arbeta efter avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet. Följs upp helår genom egen mätning. Målsättning: 35 %

¹ Antagen 2021-09-27, § 54. Gäller för perioden 2022–2024.

² Nämndsplan 2022. Fastställd 2021-10-26, § 162. Kompletterad 2021-11-23, § 118. Diarienummer 2021–01101

Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

		- Andel ärenden inom försörjningsstöd som har en aktuell arbetsplan. Följs upp delår/helår genom egen mätning. Målsättning:> 2021
Medborgare och kunder	Öka möjligheten till inflytande för individen	- Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt - inflytande, andel. Följs upp helår i Kolada. Målsättning: 90 %. - Deltagarna inom sysselsättningsverksamhet enligt LSS och socialtjänstlagen upplever att de får bestämma om saker som är viktiga för dem i verksamheten. Följs upp helår i Kolada. Målsättning: 73 %.
	Öka tillgängligheten för socialtjänstens verksamhet.	- Antal kontakter med socialtjänsten. Följs upp delår/helår genom egen mätning. Målsättning:> 2021 - Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt - tydlig information, andel. Följs upp helår i Kolada. Målsättning: 90 %

Kommunstyrelsens nämndsplan gör även gällande att ett övergripande mål gällande ekonomiskt bistånd är att den enskilde skall bli självförsörjande och en grundläggande utgångspunkt är att ekonomiskt bistånd bör vara av tillfällig karaktär. Socialtjänsten ska enligt planen förhålla sig till två kvalitetsfaktorer. Se tabell nedan.

Kvalitetsfaktor	Beskrivning
Rättssäker handläggning	För att säkerställa att alla handläggs likvärdigt och enligt gällande lagstiftning
Ärenden handläggs skyndsamt	De handläggningstider som har en lagstadgad tidsgräns handläggs inom den gränsen, övriga ärenden handläggs skyndsamt.

Vidare framkommer av kommunens riktlinjer för försörjningsstöd³ att den som söker försörjningsstöd ska erbjudas ett strukturerat stöd i att söka arbete för att på sådant sätt uppnå egen försörjning. Av riktlinjerna framgår att arbetet kan delas in i två delar: hjälpa människor att finna vägar till självförsörjning samt att pröva rätten till ekonomiskt bistånd under tiden.

³ Riktlinjer för försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd. Antagen 2019-12-03, § 224. Diarienummer KS 2019/798

Gällande arbetsmarknadsinsatser framgår av nämndsplan att arbetsmarknadsenheten ska förhålla sig till två kvalitetsfaktorer. Se tabell nedan.

Kvalitetsfaktor	Beskrivning
Rätt arbetssätt och metoder för att hjälpa deltagaren	Deltagarna i arbetsmarknadsenhetens verksamhet ska i så stor utsträckning som möjligt nå egen försörjning eller påbörja studier efter avslutad insats. Insatsen ska också vara begränsad i tid.
Insatsen utformas utifrån deltagarens behov, och deltagaren är delaktig i framtagandet av sin individuella plan	Deltagaren ska känna att den är delaktig, och insatsen ska utformas individuellt

Av intervjuer framgår dock att kommunstyrelsens mål, uppdrag och direktiv avseende förbyggande arbete för att förhindra och minska beroende av ekonomiskt bistånd inte är helt känt bland berörda medarbetare i förvaltningen.

3.1.2 Organisation och målgruppens sammansättning

Det framgår av styrande dokument att kommunstyrelsen är ansvarig för all verksamhet i Vansbro kommun förutom då kommunstyrelsen är i jäv med sig själv. Om jäv uppstår ska frågan hanteras av en jävsnämnd.

Inom förvaltningsorganisationen är handläggning av ekonomiskt bistånd organiserat inom sektor Social omsorg. Inom sektorn finns sju enheter. Enheten individ- och familjeomsorg (IFO) är ansvarig för kommunens handläggning av ekonomiskt bistånd. Enheten Aktivitetscentrum är ansvarig för att verkställa arbetsmarknadsinsatser. Vid intervjuer beskrivs att det varit stor omsättning på chefer inom sektorn. Det har även funnits inhyrd personal såväl på handläggare- som chefsnivå genom åren. På Enheten IFO finns enhetschef, biträdande enhetschef, förste socialsekreterare samt fem socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd.

Under 2022 har IFO, enligt intern statistik haft 137 pågående ärenden inom försörjningsstöd som inkluderat 251 personer⁴. Då ärenden kan avse hushåll med fler personer skiljer sig ärendeantal och personer åt. Antal ärenden och personer med ekonomiskt bistånd har kontinuerligt minskat de senaste åren. Se figur på nästa sida.

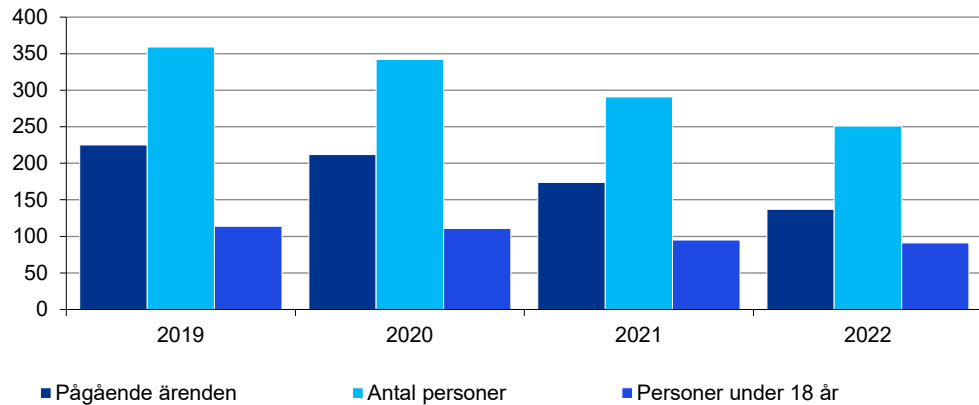
⁴ Ekonomiskt bistånd, antal ärenden. Till och med 2022-12-29.

Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

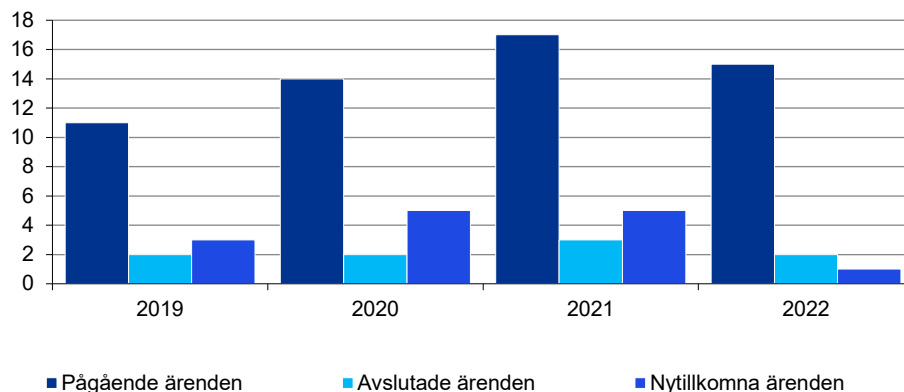
Antal ärenden och personer



I takt med att antal ärenden och personer har minskat har även antal avslut inom ekonomiskt bistånd minskat under åren.

Inom ekonomiskt bistånd finns även det som kallas förmedlingsmedel⁵. Under 2022 har antalet nytillkomna ärenden minskat medan antal ärenden är på en nivå likvärdig tidigare år⁶. Antalet avslutade ärenden är betydligt lägre än antalet pågående ärenden och aningen lägre än antalet nytillkomna ärenden. Se figur nedan.

Antal ärenden förmedlingsmedel



⁵ Att beviljas förmedlingsmedel innebär att kommunen hjälper en enskild under begränsad tid med hantering av egna medel. Enskild som beviljas tjänsten ska ha en planering för att ta tillbaka sitt ansvar för betalningar av räkningar, alternativt hitta en annan permanent lösning.

⁶ Ekonomiskt bistånd, antal ärenden. Till och med 2022-12-29.

3.1.3 Arbetsätt

Av processkarta⁷ gällande utredning av försörjningsstöd framgår att processen påbörjas när en enskild lämnar in en ansökan om bistånd. Ansökan utreds därefter av en socialsekreterare som, baserat på beslutsunderlag, fattar beslut och kommunicerar till den enskilde om bifall eller avslag. Vid avslag kan den enskilde välja att överpröva beslut eller begära omprövning. Vid omprövning kan utfallet resultera i ett överklagande i Förvaltningsrätten eller ett bifallsbeslut.

Enligt uppgift som tillkommit i intervju har ansökningar om återkommande försörjningsstöd inte alltid behandlats med en ny utredning. Detta arbetsätt ska ha upphört på enheten från och med februari 2022 med hänsyn till tydliggörande av arbetsätt. I dagsläget beskrivs en särskild utredningsmall finnas i verksamhetssystemet för arbetet med så kallade återansökningar.

Kommunens processkarta⁸ gör gällande att handläggare ska fatta beslut om det är möjligt med praktik eller kompetenshöjande verksamhet. Om handläggare bedömer att praktik eller kompetenshöjande verksamhet är möjlig ska handläggaren samråda med Arbetsförmedlingen om dennes möjlighet till åtgärd. Kan Arbetsförmedlingen erbjuda åtgärd sker ingen anvisning av socialtjänsten. Om Arbetsförmedlingen inte kan erbjuda åtgärd ska handläggaren bedriva fortsatt samråd med Arbetsförmedlingen om lämplig insats. I denna del av processen ska handläggaren även inhämta den enskildes önskemål samt samråda med anordnare. Handläggaren ska sedan fatta beslut om praktik eller kompetenshöjande insats. Av intervju framgår att rutinen för bedömning om praktik eller kompetenshöjande insats inte är väl känd bland medarbetare och bedömning därför inte görs av alla handläggare.

Enligt uppgift vid intervju ska samverkan med Arbetsförmedlingen inte varit fungerande sedan reformeringen av Arbetsförmedlingen. Detta genom att Arbetsförmedlingen inte har medverkat vid samverkansforum, vilket har resulterat i att även biståndshandläggare har avslutat sin medverkan i dessa forum. I december 2022 tecknade kommunen ett nytt samverkansavtal med Arbetsförmedlingen. Av intervju framkommer att samtliga kommuner i Dalarnas kommunförbund varit delaktiga i upprättandet av en gemensam skrivelse avseende bedömningen att Arbetsförmedlingens insatser i samverkan brustit.

Vid bedömning av deltagande i kommunal verksamhet skickar handläggare beställning till Aktivitetscentrum. Aktivitetscentrum ska, enligt intervjuer, upprätta en genomförandeplan för den enskilde. Vid centrumet arbetar olika funktioner med arbetsmarknadsinsatser, en coach, en handledare samt enhetschef. I december 2022 fanns åtta individer med lönebidrag som deltagare i projektet "Slussen"⁹ och tre deltagare med försörjningsstöd som deltar i kompetenshöjande insatser. Deltagarna kan enligt intervju erbjudas möjlighet till arbetsträning inom den kommunala verksamheten med exempelvis caféverksamhet, biltvätt, second hand-butik samt inom

⁷ Processkarta, utredning gällande 4 kap. 1 § SoL försörjningsstöd.

⁸ Processkarta, övervägande om praktik eller kompetenshöjande verksamhet

⁹ Arbetsmarknadsprojekt med fokus på individer med komplexa sociala utmaningar.

2023-02-22

gata, park och badplatser. Det finns ett kvalitetsledningssystem med rutiner som redogör för hur processen gällande arbetsmarknadsinsatser ska se ut från anvisning till avslut. Av intervju framgår att det ska upprättas en plan för varje deltagare i arbetsmarknadsinsatser, vilken följs upp av personal vid Aktivitetscentrum var sjätte månad eller tätare vid behov.

Sammantaget råder delade meningar vid intervjuer om orsaken till att en mindre andel av alla personer med försörjningsstöd har tilldelats en kompetenshöjande insats. Av intervjuer har det framgått att Aktivitetscentrum inte har tilldelats fler personer, att enheten inte har tillräckligt med kapacitet för fler samt att vissa har andra typer av insatser. Det råder även delade meningar angående möjlighet till praktik på andra platser. Enligt uppgift i intervju är individ- och familjeomsorgen i behov av en praktiksamordnare. Enligt annan uppgift har individ- och familjeomsorgen en gemensam praktiksamordnare med skolan sedan andra halvåret 2022.

När det gäller förmedlingsmedel framgår av processkarta att utredning genomförs efter inkommen ansökan. Vidare framgår att handläggaren fattar avslags- eller bifallsbeslut. Ett avslag hanteras som beskrivet i inledande stycket av detta avsnitt. Vid bifall ska handläggare upprätta fullmakt, bifalla denna, skicka fullmakt till annan huvudman, hantera ärendet löpande och ompröva beslutet var sjätte månad. Av intervjuer framgår att enskilda erhållit förmedlingsmedel under fler års tid, dock framgår att det finns ett arbetssätt där handläggare anmäler till överförmyndaren vid behov av god man. Vidare framgår det att det finns enskilda som haft förmedlingsmedel i mer än sex månader och där anmälan inte skickats. Denna del regleras inte någon skriftlig rutin.

3.1.4 Bedömning – Mål och insatser

Vår bedömning är att kommunstyrelsen har antagit tydliga mål, uppdrag och direktiv avseende det förebyggande arbetet för att minska beroende av ekonomiskt bistånd. Kommunstyrelsen har brutit ner de, av fullmäktige antagna, strategiska målen till utvecklingsmål samt konkretiserat dessa i mätbara indikatorer. Vår bedömning är dock att antagna mål, uppdrag och direktiv inte tydligt konkretiserats i planer på sektors- och enhetsnivå vilka inte heller bedöms vara fullt kända bland berörda medarbetare.

Vi ser det som positivt att ett nytt samverkansavtal med Arbetsförmedlingen är framtaget.

När det gäller insatser bedömer vi att det finns etablerade arbetssätt och en organisation för att verkställa arbetsmarknadsinsatser. Dock framkommer att det är mycket få som har insats. Vår bedömning är att nuvarande organisering och bristande dialog mellan enheter och funktioner medför att kommunen i nuläget inte tillgodoser det behov som finns av insatser.

3.2 Riktlinjer, rutiner och systematik

Kommunstyrelsen har antagit riktlinjer för försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd¹⁰. Riktlinjerna är gällande från 2020-01-01 och beskriver, förutom tolkningar av lagstiftning också tydliggöranden och ställningstaganden. Förslag på reviderad version har upprättats av förvaltningen¹¹. Vidare har riktlinjen konkretiserats i rutiner som beskrivs nedan och processkartor som beskrivits i tidigare avsnitt (se 3.1.3).

Enligt uppgift i intervju framgår att det finns ett kvalitetsledningssystem med processkartor inom verksamheten. Processkartorna anger dock inte vem/vilka som har ansvar för att utföra specifika uppgifter, vilka metoder som ska användas eller när specifika uppgifter ska genomföras. Processkartorna upplevs även sakna information som är betydelsefull för att bedriva arbetet.

Det finns rutiner gällande hantering av ansökan, utredning, beslutfattande, kommunikering, överväganden om kompetenshöjande insatser och praktik och hantering av förmedlingsmedel. Vissa av rutinerna gör gällande vem som är ansvarig, när de olika uppgifterna ska genomföras och på vilket sätt. Vissa rutiner saknar detta.

Av intervju framgår att det saknas ett systematiskt arbetssätt för att säkerställa efterlevnad av styrande dokument. Enligt uppgift i intervju tillägnas en halvdag varje onsdag till ärendegenomgångar. Ärendegenomgångar ska ha implementerats i det ordinarie arbetet i december 2022 och innebär att förste socialsekreterare samlar socialsekreterarna och går igenom ärenden. Tidigare har inte samma systematik funnits. Ärendegenomgångar beskrivs ge en mer likvärdig handläggning och skapa en större samsyn på enheten.

Det framgår vidare av intervjuer att kontroller av handläggningen inte genomförs i form av stickprov på ett systematiskt sätt utan enbart efter förekommen anledning. Det framkommer även att handläggare arbetar till stor del på egen hand utifrån fastställd delegationsordning. Samtliga utbetalningar går dock via administratör som kan bevaka dessa och kan notera vid onormalt höga belopp eller liknande och då be handläggare om en förklaring. Av intervju framgår att utskottet Omsorg har genomfört systematiska kontroller i syfte att säkerställa att det finns aktuella arbetsplaner i ärendena genom stickprov. Detta har upphört under 2019.

Vid intervjuer framkommer att det är känt i förvaltningen att det förekommit fall tidigare år samt under 2022 där bistånd betalats ut utan föregående utredning. Det finns enligt intervjuer med berörd chef inga avvikelsetredningar eller skriftliga rapporter gällande denna kännedom under granskad period.

Enligt uppgift vid intervju har det kommit förtroendevalda till känna via biståndsmottagare att socialsekreterare uppmanat dem att vidta vissa åtgärder för att

¹⁰ Kommunstyrelsen 2019-12-03, § 224

¹¹ Daterad 2022-11-14.

kringgå regelverk och få högre ersättning. Det finns enligt intervjuer med berörd chef inga avvikelsetredningar eller skriftliga rapporter finns gällande denna kännedom.

I kommunstyrelsens internkontrollplan¹² ingår tre punkter kopplade till sektorn Social omsorg. Ingen av de tre behandlar området för denna granskning.

3.2.1 **Bedömning – Riktlinjer, rutiner och systematik**

Vår bedömning är att det finns riktlinjer och rutiner som täcker de flesta delarna av hanteringen av ekonomiskt bistånd. Rutinerna bedöms i vissa fall vara ofullständiga där vi ser att de som upprättats under 2022 är mer utförligare än tidigare rutiner. Rutinerna bedöms dock inte vara fullt ut kända bland medarbetarna och en skriftlig rutin bedöms saknas gällande anmälan enligt 5 kap 3 § Sof.

Vår bedömning är att det inte finns ett systematiskt arbete i syfte att säkerställa att bestämmelser kring ekonomiskt bistånd efterlevs. Bland annat visar granskningens resultat på risker för bristande följsamhet till bestämmelser vid handläggning. Dessa signaler har utifrån de uppgifter vi tagit del av varken utretts, dokumenterats eller åtgärdats vilket gör att vi bedömer att det saknas ett systematiskt arbete med kontroller och uppföljning av arbetet.

Det har påbörjats mer systematiska ärendegenomgångar i december 2022 vilket vi bedömer vara ett steg i rätt riktning.

¹² Internkontrollplan 2022, kommunstyrelsen

3.3 Uppföljning och rapportering

Verksamheten följs upp på en övergripande nivå genom del- och helårsrapporter. Vidare ska förvaltningen, enligt uppgift i intervju, även rapportera månatligen till kommunstyrelsens arbetsutskott angående arbetsmiljö, riktlinjer, systematiskt kvalitetsarbete, nyckeltal för arbetsmiljö, bemanning och ekonomi. Uppföljningen ska dock enligt uppgift förekommit mer sällan än varje månad.

Det framkommer vid intervju att arbetsutskottet inte tagit del av information under 2022 som tyder på avvikelser inom ekonomiskt bistånd. IFO ska två gånger per år redovisa en sammanställning av avvikelser och klagomål/synpunkter samt upprätta en årlig kvalitetsberättelse till kommunstyrelsen. Se tabellen nedan för en sammanställning av den uppföljning vi har noterat genom protokolläsning.

Typ av uppföljning	Datum	Notis
Rapport	KS AU 2022-02-09 § 42	- IFO-chefen har en mycket pressad arbetssituation - "Trångboddheten" är en akut fråga - Fattas ordinarie personal i flera arbetsgrupper
Rapport	KS AU 2022-03-09 § 75	- Enbart nyckeltal redovisas - Noterbara skillnader: antal aktualiseringar, antal nya ärenden, genomsnittlig utredningstid ekonomiskt bistånd
Presentation socialchef	KS AU 2022-04-06 § 106	- Presenterar uppföljning av individ- och familjeomsorgen.
Rapport	KS AU 2022-06-01 § 174	- Långtidssjukskrivningar (fem) - Planeringsdagar kring intern samverkan - Dialog kring hur enheten bör vara organiserad
Åtgärdsplan	KS 2022-10-25 § 171	- Tydligare uppföljning av såväl ärenden som handläggarnas arbete. - Möjlighet till digitalisering automatiserad inhämtning och sortering av underlag - Lärcentrum, aktivitetscentrum, personalfunktionen, integration och IFO har bildat en arbetsgrupp i syfte att inventera möjliga praktikplatser inom kommunen och ute hos företagen - Kommunchef, sektorchef, IFO-chef och biträdande samt ekonomichef träffas regelbundet i syfte att långsiktigt sänka kostnaderna på IFO - Ekonomichef ska ta fram ett koncept över hur verksamheterna kan effektiviseras
Presentation IFO-chef och tf. biträdande	KS AU 2022-11-30 § 294	- Redogör kring uppföljning av handlingsplan för Individ- och familjeomsorgen. Ämnen som behandlas är att minska kostnader för konsulter och händelseanalys. Se tabell nedan för sammanställning av denna.

Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

Av uppföljning¹³ beskrivs arbetet med åtta utvecklingsområden för verksamheten som tagits fram i tidigare handlingsplan. Se tabell nedan.

Område	Status	Kommentar
Minska kostnaderna för konsulter.	Påbörjat.	Ett arbete med rekrytering har startats upp tillsammans med HR. IFO-chef och biträdande IFO-chef har svårt att avgöra vilket mandat de har för att göra förändringar gällande exempelvis friskvård och andra förmåner.
Händelseanalys kostnadsutveckling 2018.	Klar – ej uppfyllt.	Kontinuerlig uppföljning av ekonomin görs vid de ekonomiska rapporterna. Nuläget är att kostnaderna är högre än 2018. Kommunen kan inte göra något mer med denna analys och åtgärdsförslag från 2018.
Se över budgeteringen av individ- och familjeomsorgens medel.	Uppfyllt.	1:e socialsekreterare kommer involveras mer i budgetarbetet för att se över kostnadseffektiva alternativ när hemmaplanslösningar inte är tillräckliga. Avstämningar avseende placeringar och "köpt" öppenvård ses över en gång i månaden.
Förbättra och utveckla samverka med andra huvudmän.	Uppfyllt.	Uppdraget från 2018 är klart och verksamheten ska nu börja arbeta med de överenskommelserna som tagits fram.
Strukturerat och systematiskt arbete med hemtagningsplaner.	Uppfyllt.	Handläggarna har vidareutbildats i bland annat barn som återförenas med sina biologiska föräldrar.
Utveckla en tydligare ledningsstruktur från socialchef ned till medarbetare.	Uppfyllt.	I och med kommunens styrning och ledningsmodell har ett arbete påbörjats med att förtydliga roller.
Köp av externa tjänster bör ses över.	Uppfyllt.	Handläggarna kommer inte kunna besluta om "köpt" öppenvård utan att ha fått det godkänt av sin 1: e. Planering för externa tjänster kommer ses över månadsvis.
Utveckla metodstöd/riktlinjer-rutiner för att göra rättssäkra bedömningar i ärenden med gränsdragningsproblematik.	Påbörjat.	IFO behöver bli bättre på att avgöra vilka tillfälliga åtgärder som ska sättas in i väntan på att ansvarighuvudman ska ta sitt ansvar. Detta förfarande kräver att IFO tydligt kommunicerar och samverkar med annan huvudman.

Enhetschef för arbetsmarknadsinsatser följer upp andelen deltagare som fått arbete efter avslutat deltagande i de kommunala insatserna och rapporterar statistik och tillhörande bedömning i Stratsys¹⁴ till sektorchef. Sektorchefen bedömer därefter vad i uppföljningen som är av vikt för kommunstyrelsen att ta del av. Det framkommer vid intervjuer med förtroendevalda att det saknats tydlig rapportering av resultaten av insatserna för att minska behovet av ekonomiskt bistånd.

¹³ Uppföljning av handlingsplan IFO: Individ- och familjeomsorg 2022.

¹⁴ Verktyg för processer, planer och rapporter



Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

3.3.1 Bedömning - Uppföljning

Sammantaget bedöms uppföljning och analys av kostnaderna för ekonomiskt bistånd vara tillfredställande. Detta då vi kan se att flertal uppföljningar, analyser och åtgärdsplaneringar genomförts. När det däremot gäller arbetet med ekonomiskt bistånd bedöms uppföljning och analys saknas fullt ut detta med undantag gällande uppföljning av handläggningstider.

Vidare bedömer vi att kommunstyrelsen saknar utformade arbetssätt för att följa upp resultatet av insatser för att förebygga behov av ekonomiskt bistånd. Detta då det saknas uppföljning och analyser av effekterna av olika insatser och åtgärder inom området.

3.4 Analys utveckling ekonomiskt bistånd

I uppdraget ingår att göra en översiktlig analys över utvecklingen av kostnader för försörjningsstödet i Vansbro i jämförelse med andra kommuner. Jämförelsen är gjord av data via RKA¹⁵.

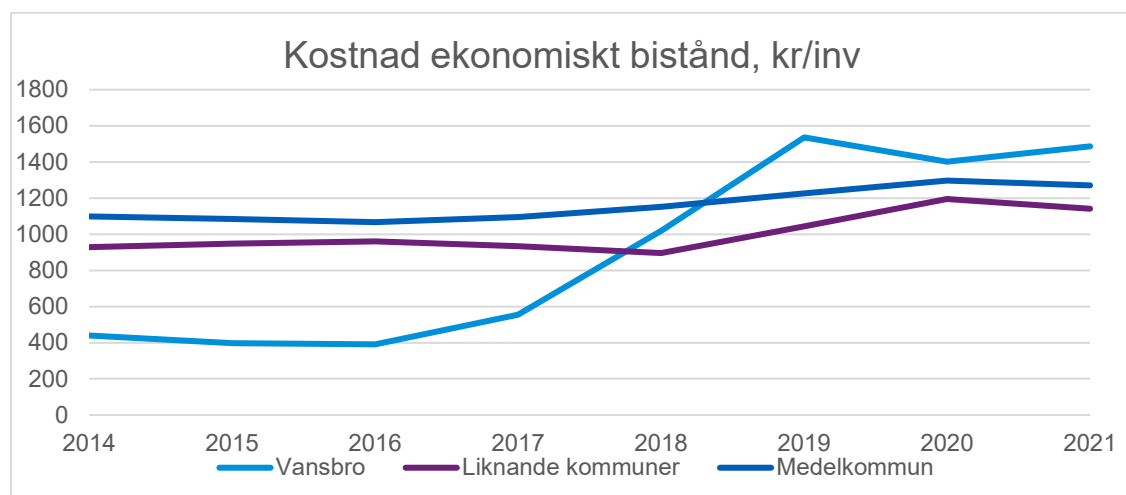
Jämförelser har gjorts gentemot medeltal på samtliga kommuner samt mot kommuner med liknande socioekonomi

I gruppen liknande kommuner socioekonomi ingår Arvidsjaur, Askersund, Boxholm, Nordanstig, Smedjebacken, Storuman och Ödeshög.

Vilka som väljs ut som liknande kommuner baseras enligt RKA till största del på referenskostnaden, men också på invånarantal. Referenskostnaden bygger på kostnadsutjämningen och indikerar vad respektive verksamhet borde kosta, enligt kostnadsutjämningssystemet, om kommunen bedriver verksamheten med genomsnittlig ambitionsnivå och effektivitet. De kommuner som ligger närmast varandra vad gäller förväntad kostnad för en verksamhet samt invånarantal bildar en jämförelsegrupp.

I jämförelseunderlaget avser vi att se närmare på kostnadsutvecklingen av försörjningsstödet, andelen i befolkningen som erhåller försörjningsstöd, arbetslösheten på orten och utvecklingen av kostnader för kommunala arbetsmarknadsinsatser. Detta för att få en övergripande bild av verksamheten och dess effektivitet och ändamålsenlighet.

3.4.1 Kostnader och arbetslöshet



¹⁵ Rådet för kommunala analyser.

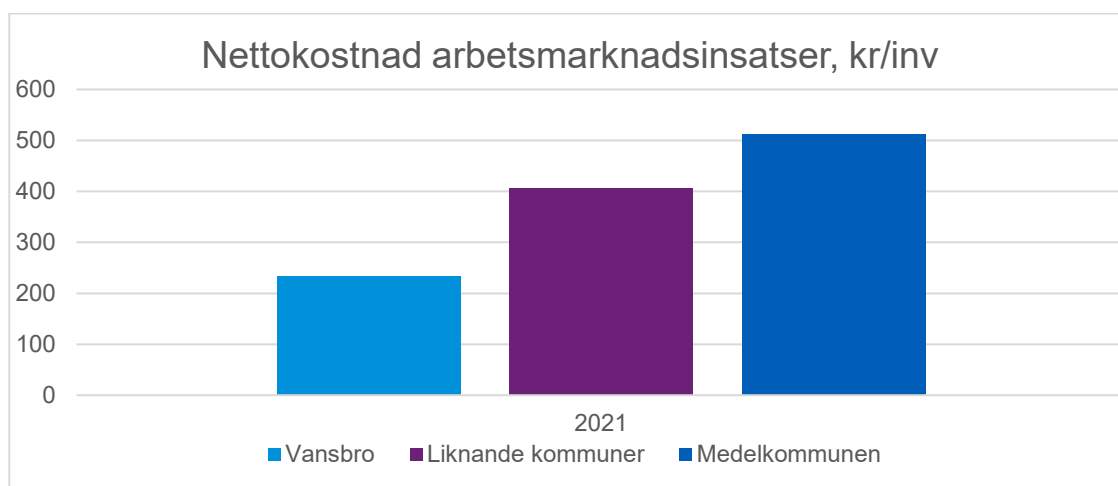
Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

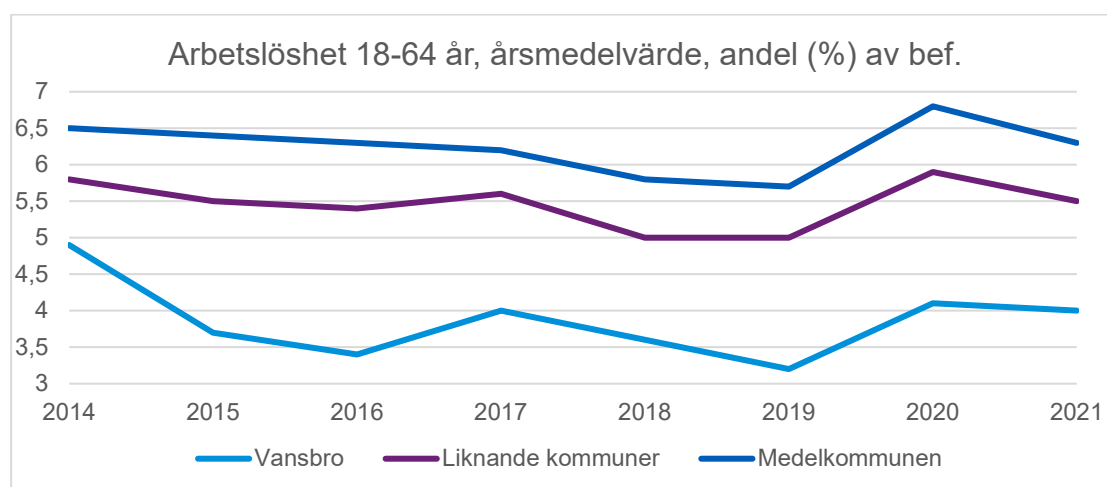
2023-02-22

Av figuren framgår att kostnaden för ekonomiskt bistånd per invånare ökat markant under perioden 2016–2019 i Vansbro kommun. Kostnaden har sedan 2019 legat högre än såväl liknande kommuner som medelkommunen. Kostnaden avser total kostnad för biståndet inklusive utredningskostnader. Att kostnaderna har ökat samtidigt som antalet ärenden minskat indikerar på att försörjningsstödet blivit större per ärende. Detta kan förutom uppräknad norm handla om minskad andel kompletterande försörjningsstöd eller högre hyreskostnader.

För att få en bättre bild har även kostnaden för arbetsmarknadsinsatser inhämtats.



Vid jämförelse av kostnader för arbetsmarknadsinsatser noteras att Vansbro under senast rapporterat år 2021, hade lägre kostnader för insatser per invånare än såväl liknande kommuner som medelkommunen i landet.



Kostnaden för försörjningsstöd har inte sällan samband med andelen arbetslösa på orten. Vi kan se att Vansbro har haft, och har en markant lägre arbetslöshet än

Vansbro kommun

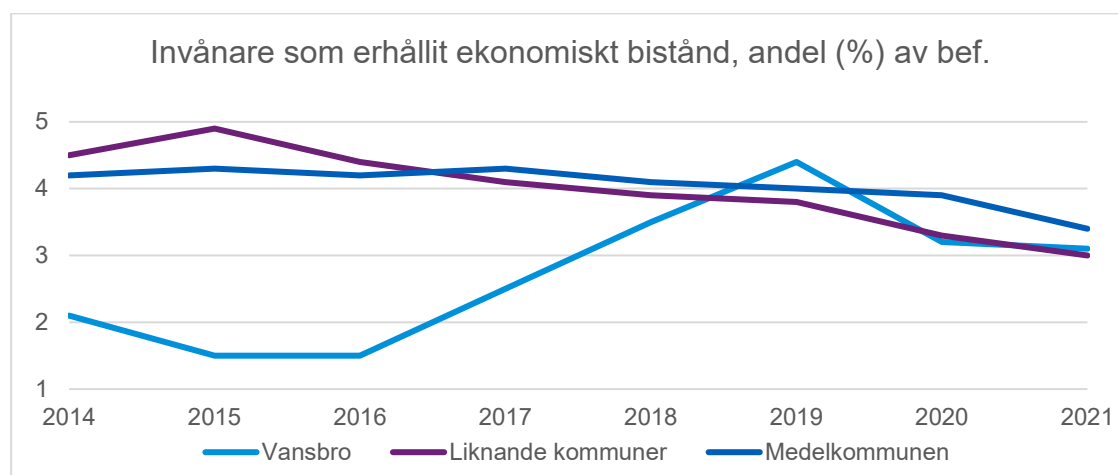
Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

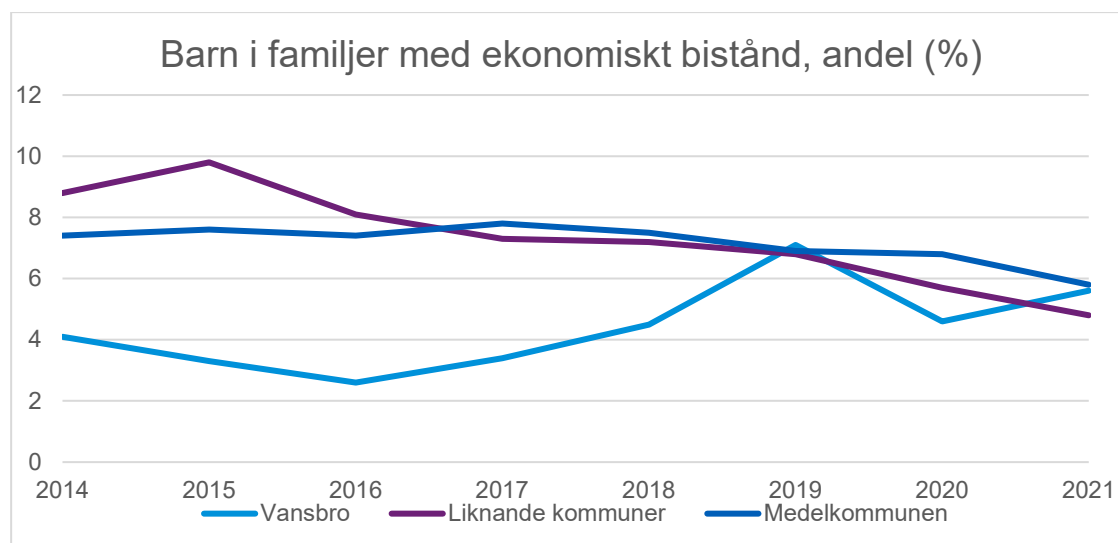
liknande kommuner och medelkommunen sedan år 2014. De båda jämförelsegrupper följer en liknande utvecklingstrend under de senaste åtta åren.

3.4.2 Sammansättning

För att få en bild av hur sammansättningen bland dem som erhållit ekonomiskt bistånd ser ut följer nedan statistik kopplat till detta.



Av ovanstående figur framgår att andelen av befolkningen som någon gång under året har erhållit försörjningsstöd under perioden 2014 till 2018 varit lägre i Vansbro jämfört med liknande kommuner och medelkommunen. Vansbro har sedan 2018 befunnit sig på en nivå mer likvärdig med liknande kommuner och medelkommunen.



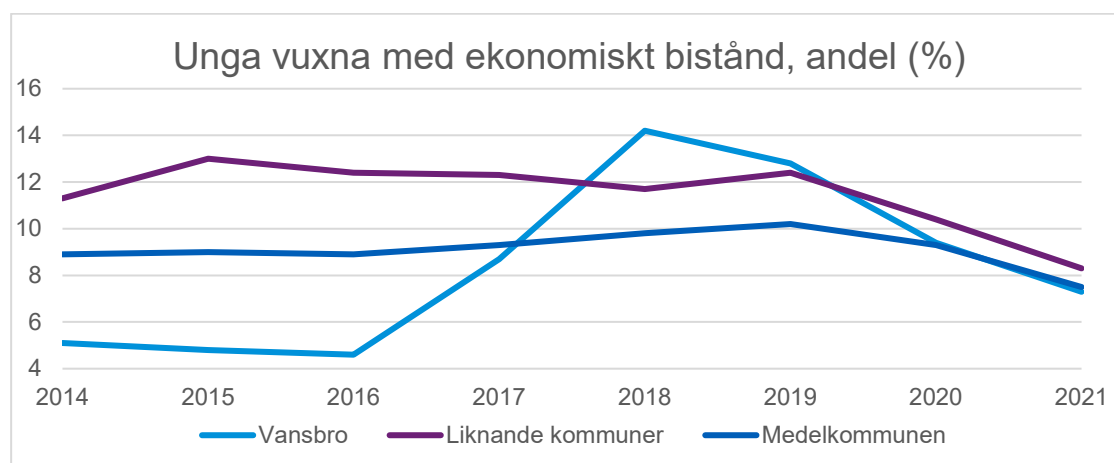
Barn som ingår i familjer med ekonomiskt bistånd är en särskilt utsatt grupp. Det kan därför vara extra viktigt att följa utvecklingen för den gruppen. Vi kan utläsa att

Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

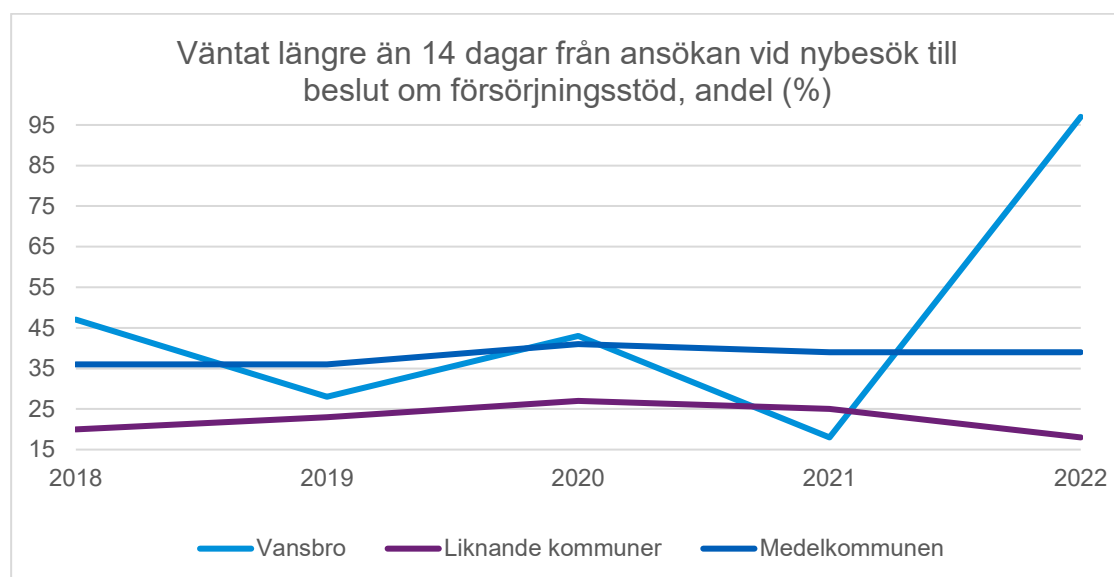
2023-02-22

Vansbro, med undantag för 2019, befinner sig på en lägre nivå än jämförelsegrupperna.



Gruppen unga vuxna avser personer mellan 18 och 24 år. Andelen unga med ekonomiskt bistånd började att öka under 2016. Fram till och med 2016 hade andelen unga med ekonomiskt bistånd varit betydligt lägre i Vansbro jämfört med liknande kommuner och medelkommunen. År 2018 var andelen högre i Vansbro jämfört med både jämförelsegrupperna och mellan 2019 och 2021 har Vansbro varit på en mer jämbördig nivå med liknande kommuner och medelkommunen.

3.4.3 Verksamhetens arbete



Handläggningstiden är tiden från när den enskilde ansökte om försörjningsstöd tills ett beslut fattats. Det finns inte något lagkrav för hur lång handläggningstiden ska vara utöver kravet om skyndsamhet, men det kan anses vara rimligt att en handläggning



Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

ska kunna ske inom 14 dagar. Figuren ovan visar hur stor andel av de sökande som fått vänta mer än 14 dagar på beslut och ger en indikation om hur väl handlägningsarbetet fungerar. Andel enskilda som fått vänta längre än fjorton dagar har varit högre i Vansbro kommun jämfört med liknande kommuner mellan 2018 och 2020. I jämförelse med medelkommunen har andelen enskilda som fått vänta lägre än fjorton dagar i Vansbro varit lägre år 2019 men högre år 2018 och 2020. År 2021 var andelen som fått vänta längre än fjorton dagar lägre i Vansbro jämfört med liknande kommuner och medelkommunen men till år 2022 ökade andelen avsevärt i Vansbro.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen inte har ett fullt ut systematiskt och ändamålsenligt arbetssätt gällande handläggningen av ekonomiskt bistånd och insatserna för att minska behovet av ekonomiskt bistånd.

Vår bedömning är att kommunstyrelsen har antagit tydliga mål, uppdrag och direktiv avseende ekonomiskt bistånd. Dock har inte antagna mål, uppdrag och direktiv konkretiserats i planer på sektors- och enhetsnivå. Målen är inte heller helt kända bland berörda medarbetare.

Det finns till stor del riktlinjer och rutiner som täcker de flesta delarna av hanteringen av ekonomiskt bistånd. Vi bedömer dock att rutinerna i vissa fall är ofullständiga och inte helt kända av berörda medarbetare. Granskningen visar att det systematiska arbetet för att säkerställa att bestämmelser kring ekonomiskt bistånd efterlevs brister. Dels då det saknas systematiska kontroller av arbetet, dels då brister som gjorts kända i verksamheten inte har hanterats inom ramen för kvalitetsledningssystemet.

När det gäller insatser bedömer vi att det finns en utbyggd organisation som kan verkställa och följa upp arbetsmarknadsinsatser på individnivå. Vi bedömer dock att den nuvarande organiseringen inte tillgodoser det behov som finns då informationsöverföringen mellan enheterna och tjänstepersonerna brister. När det gäller samverkan med andra myndigheter ser vi det som positivt att ett nytt samverkansavtal med Arbetsförmedlingen är framtaget inför 2023.

Kommunstyrelsen har genomfört en regelbunden uppföljning och analys av kostnaderna för ekonomiskt bistånd vilket vi bedömer som tillfredställande. När det gäller arbetet med ekonomiskt bistånd och resultatet av insatser för att minska behovet av bistånd saknar kommunstyrelsen utformade arbetssätt för att följa upp effekterna av olika insatser och åtgärder på området på insatsnivå.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi kommunstyren att:

- Tillse att rutiner gällande handläggning av ekonomiskt bistånd är fullständiga och att rutin för arbetet med anmälan enligt 5 kap 3 § Sof finns.
- Utforma en plan för hur fastställda rutiner ska följas upp och hållas kända bland såväl befintliga medarbetare som nyanställda.
- Tillse att brister som framkommer i handläggningen hanteras inom ramen för utformat kvalitetsledningssystem.
- Säkerställa att systematiska egenkontroller genomförs i verksamheten i syfte att säkerställa att handläggning av ekonomiskt bistånd sker i enlighet med gällande bestämmelser.



Vansbro kommun

Granskning av arbetet med ekonomiskt bistånd

2023-02-22

- Säkerställa att mål, uppdrag och direktiv konkretiseras av verksamheten i planer i enlighet med fastställd styrmodell.
- Målsätta och utvärdera arbetet med förebyggande insatser för att minska behovet av ekonomiskt bistånd och öka möjligheter till självförsörjning.

Datum som ovan

KPMG AB

Joakim Hackström Larsson

Kommunal revisor

Jenny Thörn

Kundansvarig

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.