

Borås Stad

Granskning av ekonomiskt bistånd



Building a better
working world

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning.....	3
1.1. Bakgrund	3
1.2. Syfte och revisionsfrågor	3
1.3. Revisionskriterier	4
1.4. Metod	4
1.5. Avgrensningar och ansvarig nämnd.....	4
2. Organisation och styrning av myndighetsutövningen.....	5
2.1. Organisation	5
2.2. Styrning av myndighetsutövningen	6
2.3. Stöd och kontroll av myndighetsutövningen	7
2.4. Beslut och överklagade ärenden.....	9
2.5. Barnrättsperspektivet.....	10
2.6. Vår bedömning	10
3. Uppföljning och kontroll.....	12
3.1. Kontroll av utbetalt bistånd.....	12
3.2. Nämndens uppföljning	12
3.3. Vår bedömning	14
4. Samverkan	15
4.1. Samverkan med interna aktörer.....	15
4.2. Samverkan med externa aktörer.....	15
4.3. Vår bedömning	16
5. Samlad bedömning.....	17
5.1. Bedömning utifrån revisionsfrågorna.....	17
5.2. Slutsatser.....	18
Bilaga 1. Revisionskriterier.....	19
Bilaga 2. Källförteckning.....	20

Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Borås Stad har EY granskat myndighetsutövningen avseende ekonomiskt bistånd. Syftet med granskningen har varit att bedöma om Borås Stads arbete med ekonomiskt bistånd är ändamålsenligt och om arbetet bedrivs med en tillräcklig intern kontroll.

Granskningen visar att organiseringen samt roll- och ansvarsfördelningen avseende myndighetsutövning av ekonomiskt bistånd är tydlig. Arbetslivsnämnden har antagit en delegationsordning som kompletteras av förvaltningens rutiner.

Det sker en systematisk kontroll av handläggningen i syfte att säkerställa rättssäkerhet och likvärdighet. Det genomförs regelbunden kvalitetssäkring av ärenden och uppföljning av hur barnrättsperspektivet beaktas i handläggningen. Kvalitetssäkring genomförs inte i samtliga grupper. Kvalitetssäkringen dokumenteras inte och det saknas en dokumenterad redovisning av hur barnrättsperspektivet beaktas i myndighetsutövningen. Granskningen visar att förvaltningen regelmässigt genomför olika kontroller av utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Utfallet av kontrollerna dokumenteras inte.

Granskningen visar att nämnden tar del av månatlig uppföljning samt inom ramen för års- och delårsrapportering. Nämnden och utskottet får löpande muntlig information från förvaltningen. Nämnden tar däremot inte del av redovisning som avser kvalitetssäkring av myndighetsutövning, barnrättsperspektivet eller kontroll av utbetalningar. Nämnden tar heller inte systematiskt del av utfallet av överklagade ärenden. Sammantaget medför detta att nämnden utifrån uppföljningen har begränsade möjligheter besluta om lämpliga åtgärder. Vi ser även att det finns vissa utvecklingsområden i annan uppföljning, som exempelvis av uppnådda effekter av förvaltningens arbete samt utfall av överklagade ärenden. Vi ser positivt på det arbete som påbörjats i förvaltningen avseende analys och uppföljning över tid.

Den sammanfattande bedömningen utifrån granskningens syfte och grunderna för ansvarsprövning är att Arbetslivsnämnden säkerställt ett ändamålsenligt arbete med ekonomiskt bistånd utifrån hur arbetet är organiserat, att det finns rutiner för arbetet och struktur för att säkerställa en likvärdig och enhetlig handläggning. Vi bedömer att nämnden inte fullt ut har säkerställt tillräcklig uppföljning och kontroll av myndighetsutövningen avseende exempelvis barnrättsperspektivet, överklagade beslut och kontroll av utbetalningar. Vi noterar att det inom förvaltningen sker sådana kontroller men att dessa inte dokumenteras och redovisas till nämnden.

Utifrån granskningens identifierade förbättringsområden rekommenderar vi Arbetslivsnämnden att:

- ▶ Tillse att uppföljning och kontroll av myndighetsutövningen dokumenteras och redovisas till nämnden
- ▶ Tillse att kvalitetssäkring av myndighetsutövning sker i hela verksamheten
- ▶ Följa upp att barnrättsperspektivet beaktas i handläggningen
- ▶ Fortsatt följa effekten av nämndens arbete med att personer ska bli självförsörjande

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Enligt socialtjänstlagen (2001:453) har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd för sin försörjning och livsföring i övrigt. I arbetet med ekonomiskt bistånd är socialtjänstens huvuduppgift att hjälpa personer så att de kan klara sin försörjning på egen hand. Detta är också viktigt för verksamheten i effektivitets- och ändamålsenlighetssynpunkt.

Socialtjänstlagen är en ramlag som anger syftet med och inriktningen på olika insatser. Varje kommun måste därför fastställa olika tillämpningsföreskrifter. Det bör finnas regler och riktlinjer för beslut om och utbetalning av bidrag, dokumentation och uppföljning samt den praktiska tillämpningen. Det krav som ställs på biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen är att rätten till bistånd skall tillförsäkras genom en rättssäker och likvärdig biståndsbedömning. De insatser som genomförs ska vara av god kvalitet. Prövning av rätten till bistånd utgår från den enskildes ansökan och den utredning förvaltningen gör med denna som utgångspunkt.

Utbetalning av försörjningsstöd baseras på beslut som fattas och dokumenteras i kritiska verksamhetssystem där kraven på god säkerhet är av yttersta vikt. Konsekvenserna av bristande rutiner och kontroller kan få både ekonomiska och förtroendemässiga följder.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att granska om Borås Stads arbete med ekonomiskt bistånd är ändamålsenligt och om arbetet bedrivs med en tillräcklig intern kontroll.

Huvudsakliga frågeställningar är:

- ▶ Finns det riktlinjer, regler och rutiner inom området som är ändamålsenliga och aktuella?
- ▶ Sker handläggning och dokumentation i enlighet med lagstiftning och övriga regelverk?
- ▶ Hur beaktas barnrättsperspektivet och barnkonventionen i arbetet med ekonomiskt bistånd?
- ▶ Finns det en ändamålsenlig organisation för handläggning och uppföljning?
- ▶ Har verksamheten en väl fungerande samverkan med interna och externa aktörer?
- ▶ Vilka uppföljningar gällande kostnader och kvalitet genomförs avseende ekonomiskt bistånd?
 - ▶ Sker regelbundna och systematiska uppföljningar och utvärderingar av gjorda insatser?
 - ▶ I vilken grad leder nämndens insatser till att biståndsmottagare blir självförsörjande?
 - ▶ Sker likvärdig utredning och dokumentation vid ansökan och handläggning av ekonomiskt bistånd?
 - ▶ Finns det personer som har rätt till bistånd som inte får ekonomiskt bistånd?
- ▶ Vilka kontroller sker i syfte att säkerställa att bestämmelser kring utbetalning av försörjningsstöd efterlevs? Finns det dokumenterade manuella och automatiska

kontroller som säkerställer att endast godkända och korrekta transaktioner bokförs och utbetalas?

- ▶ Hur säkerställer Borås Stad att riksnormen följs vid handläggning av ekonomiskt bistånd?
- ▶ Vilken återrapportering av uppnådda effekter sker till Arbetslivsnämnden och Kommunfullmäktige?

1.3. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i granskningen som utgångspunkt för analys, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas ifrån lagar och förarbeten, interna regelverk, policys och fullmäktigebeslut. Kriterier kan också ha sin grund i jämförbar praxis eller erkänd teoribildning. Revisionskriterierna utvecklas i bilaga 1.

I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

- ▶ Kommunallag (2017:725)
- ▶ Förvaltningslag (2017:900)
- ▶ Socialtjänstlag (2001:453)
- ▶ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- ▶ Socialstyrelsens handbok *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*
- ▶ Lagen (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter
- ▶ Borås Stads styrdokument

1.4. Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer. En fullständig källförteckning återfinns i bilaga 2. Samtliga intervjuade har getts tillfälle att sakfelsgranska rapporten.

1.5. Avgränsningar och ansvarig nämnd

Granskningen avgränsas i enlighet med revisionsfrågorna och avser Arbetslivsnämnden.

2. Organisation och styrning av myndighetsutövningen

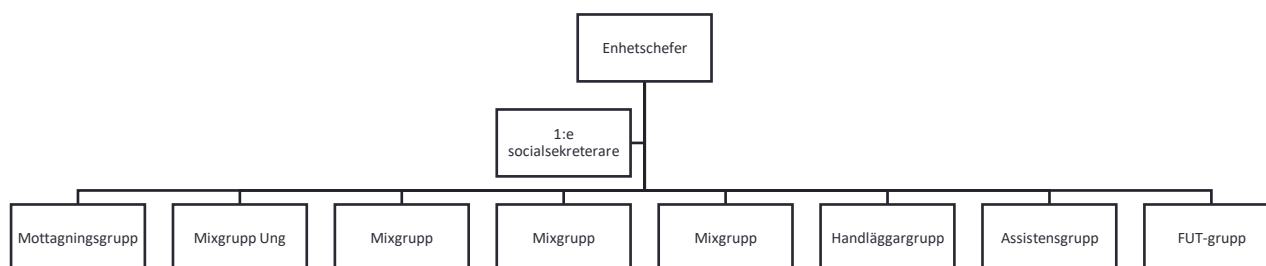
2.1. Organisation

Arbetslivsnämndens förvaltning är organiserad i två verksamhetsområden under en förvaltningschef. Respektive verksamhetsområde leds av en verksamhetschef. Enheten för försörjningsstöd ansvarar för myndighetsutövningen av ekonomiskt bistånd vilket innebär att enheten tar emot, handlägger och fattar beslut i ärenden avseende ekonomiskt bistånd. Enheten är placerad under verksamhetsområde 1.

Enheten leds av tre enhetschefer. Två av cheferna ansvarar för merparten av medarbetarna. Totalt sett arbetar omkring 70 personer på enheten varav majoriteten är socialsekreterare. Utöver socialsekreterare består enheten även av 1:e socialsekreterare, handläggare, utredare för felaktiga utbetalningar (så kallade FUT-utredare) samt assistenter.

I intervju framkommer att handläggare, assistenter, FUT-utredare och ytterligare stödfunktioner bidrar till att säkra en jämn arbetsbelastning. Handläggarna, som inte är socionomer, administrerar akuta frågor som exempelvis utbetalningar för att säkra att en klient inte drabbas vid socialsekreterares korttidsfrånvaro. Enhetens assistenter ansvarar för arbetet i reception och väntrum, tandvårdsutredningar, verksamhetssystemet för personal, posthantering och övrig administration. Såväl roll- och ansvarsfördelningen som organisationen upplevs av samtliga tillfrågade som tydlig.

Enheten är organiserad i en mottagningsgrupp och fyra så kallade mixgrupper¹. Mottagningsgruppen hanterar alla ärenden där klienten inte har en utsedd socialsekreterare. Om mottagningsgruppens utredning visar att klienten är aktuell för försörjningsstöd skickas ärendet vidare till gruppen med 1:e socialsekreterare som fördelar ärendet mellan mixgrupperna. Nedan finns en översiktlig bild av organisationen.



Figur 1: EY:s tolkning av organisationen.

Inom mottagnings- och mixgrupperna är socialsekreterarna indelade i mindre grupper om cirka sex personer. Till varje mindre grupp hör en så kallad 1:e socialsekreterare som fungerar som närmsta operativa arbetsledare. Gruppen med 1:e socialsekreterare (även benämnd 1:e-gruppen) fördelar ärendena mellan socialsekreterarna.

¹ Det finns tre Mixgrupper som handlägger alla enskilda över 30 år samt familjer. Det finns en Mix Ung-grupp som handlägger ärenden för klienter mellan 18–30 år.

Nämnden uppges ha beslutat en maxgräns om 45 ärenden per heltidsarbetande socialsekreterare. Enligt uppgift ansvarar respektive socialsekreterare för omkring 40 ärenden. Ärendebelastningen beskrivs av samtliga intervjuade som hanterbar.

Socialsekreterarna har även tillgång till förtroendeläkare och förtroendetandläkare i ärenden där specialistkompetens krävs, exempelvis vid bedömning av läkarintyg.

2.2. Styrning av myndighetsutövningen

Nedan redovisas hur styrningen av myndighetsutövningen ser ut. Handläggningen av ekonomiskt bistånd styrs av lagar och nationella föreskrifter utöver de styrande dokument som respektive kommun beslutar om.

2.2.1. Nämndens styrning av myndighetsutövningen

Nämnden har beslutat om en delegationsordning (reviderad 2019-01-02). I delegationsordningen framgår om beslutet ska fattas av socialsekreterare, 1:e socialsekreterare, enhetschef eller utskott beroende på ärendets art och prisbasbelopp². Delegationsordningen är överordnad förvaltningens interna rutiner.

Nämnden har även fattat två övergripande punktbeslut avseende ekonomiskt bistånd: jämställda utbetalningar³ samt extra ekonomiskt bistånd till barnfamiljer i december⁴. Av protokollgranskning framgår att nämnden under 2020 inte har fattat ytterligare beslut avseende myndighetsutövningen inom ekonomiskt bistånd.

2.2.2. Förvaltningens rutiner för myndighetsutövningen

Förvaltningens rutiner anger villkor och förutsättningar för beslut om ekonomiskt bistånd. Samtliga rutiner finns i verksamhetssystemet Canea. Rutiner tas fram och revideras av medarbetare, 1:e socialsekreterare granskar förslaget och därefter publiceras rutinen i verksamhetssystemet. I vissa fall deltar även ansvarig enhetschef eller verksamhetschef i arbetet. Enligt uppgift revideras de interna rutinerna löpande utifrån förändringar i lagstiftning eller andra föreskrifter. Verksamhetssystemet har också en inbyggd funktion som automatiskt aviserar till rutinansvarig i det fall en rutin inte uppdaterats inom fastställd tidsfrist. När en rutin har fastställts eller reviderats informeras berörda medarbetare via det veckoblad som skickas ut av enhetscheferna. Av rutinen framgår när den senast reviderades.

Samtliga intervjuade uppger att delegationsordningen och rutinerna är väl kända i förvaltningen. Rutinerna ska enligt uppgift ha utformats för att innehålla den detaljnivå som krävs för att vara ett praktiskt stöd för socialsekreterare i handläggningen. En samlad processkarta över handläggningsrutinen återfinns i Canea. Socialsekreterarna upplever att rutinerna utgör ett tillräckligt stöd i handläggning.

² Ett prisbasbelopp, även kallat basbelopp, är ett värde som årligen fastställs av regeringen. Basbeloppet speglar prisutvecklingen i samhället och används för en rad olika beräkningar.

³ Beslut fattat 2019-06-11 (§ 80) Om hushållet består av två personer som lever i ett parförhållande ska hälften av det beslutade försörjningsstödet betalas ut till varje person i hushållet. Försörjningsenheten började från och med januari 2020 tillämpa jämställda utbetalningar.

⁴ Beslut fattat 2017-10-23 (§1 06) För familjer med barn upp till 18 år ska ekonomiskt bistånd utbetalas med 200 kronor extra per barn för december månad.

Förvaltningen har tagit fram en Lathund för riksnorm⁵ som används vid beräkning av ekonomiskt bistånd. I intervju framgår att förvaltningen ingår i ett benchmarkingnätverk med liknande kommuner där riksnorm och nivå på utbetalningar jämförs. Benchmarkingnätverket består av Borås, Helsingborg, Jönköping, Linköping, Norrköping, Uppsala, Västerås och Örebro.

2.3. Stöd och kontroll av myndighetsutövningen

Gruppen 1:e socialsekreterare ansvarar för att systematiskt stödja socialsekreterarna i handläggning och uppföljning av ärendena. Varje socialsekreterare har vanligtvis veckovisa individuella *samrådsmöten* med sin 1:e där ärenden går igenom. Gruppen 1:e socialsekreterare har i sin tur månatliga samråd med enhetscheferna. Enhetscheferna uppger i intervju att gruppen med 1:e socialsekreterare är central för att säkerställa en rättssäker och enhetlig handläggning.

Respektive 1:e har utöver de individuella samrådsmötena även veckovisa *gruppmöten* med sina socialsekreterare. Gruppmötena utgår från en enhetsgemensam agenda utöver vissa grupp-specifika frågor. På enhetsnivå genomförs en månatlig arbetsplatsträff. I anslutning till denna hålls en så kallad verksamhetstimma där frågor avseende metod, handläggning eller annan aktuell information diskuteras.

Delegation ges till nyanställda när de genomgått fastställd introduktionstid och utifrån en individuell bedömning. Innan en socialsekreterare tilldelats delegation fattar ansvarig 1:e samtliga beslut.

Generellt uppges att beslutade rutiner efterlevs. I gruppintervju med 1:e framkommer att i det fall avsteg från rutin görs utifrån det individuella ärendet diskuterar socialsekreterare alltid underlaget med 1:e socialsekreterare. Avsteg från rutin ska motiveras och tydligt dokumenteras för att underlätta överlämning och uppföljning av ärendet. Socialsekreterarna uppger att rutinerna ger en tydlig bild av giltiga skäl för bedömning av bifall respektive avslag för ekonomiskt bistånd.

2.3.1. Egenkontroll utifrån ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Förvaltningen har rutiner för kvalitetssäkring av handläggning och ärenden. Rutinerna samt ett årshjul för egenkontroll är kopplat till Borås Stads ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete⁶. Det finns en handbok⁷ som beskriver hur det systematiska kvalitetsarbetet ska genomföras.

⁵ Lathunden anger nationella normer för utbetalningar av ekonomiskt bistånd.














⁶ Borås Stad beslutade 2015 om att ha ett gemensamt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Kommunfullmäktige fastställde i april 2017 en *plan* för ledningssystem för kvalitetsarbete. Planen, där kvalitetsbegreppet är definierat, utgör ramen för ledningssystemet. Arbetslivsnämnden, Sociala omsorgsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden och Vård- och äldreomsorgsnämnden har ett gemensamt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Utgångspunkten är Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

⁷ Handbok -Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, senast reviderad 2018-10-18. Handboken är upprättad av Kvalitet- och utvecklingschefer

Årshjulet för egenkontroll innehåller 17 kontrollpunkter fördelat över tolv månader. Av årshjulet framgår att kontroll av inkomster ska ske månatligen, kontroll av kontoöversikt ska ske tertialvis samt att jobbstimulans ska kontrolleras löpande.

Kvalitetssäkring av ärenden sker vid två tillfällen per år i *mixgrupperna* utifrån ett dokument benämnt "Kvalitetssäkring av ärende". Varje socialsekreterare ska vid kvalitetssäkringen gå igenom två ärenden, där 1:e socialsekreteraren valt ut det ena. Efter genomgången diskuterar socialsekreterare utfallet tillsammans med 1:e socialsekreterare. Kvalitetssäkringen dokumenteras inte utöver eventuella minnesanteckningar. Det sker inte heller någon rapportering av kvalitetssäkringen. Enligt uppgift genomfördes inte någon kvalitetssäkring i under våren med anledning av Covid-19. Däremot har kvalitetssäkring skett under hösten. Kvalitetssäkring genomförs inte på motsvarande sätt i *mottagningsgruppen*. Orsaken uppges vara att ärendena övergår till mixgrupperna och att de i någon mån följs upp där. Det uppges att socialsekreterarna i mottagningsgruppen får löpande stöd i handläggningen. I övrigt framkommer inga uppgifter om varför kvalitetssäkring inte sker på motsvarande sätt i mottagningsgruppen som i mixgrupperna.

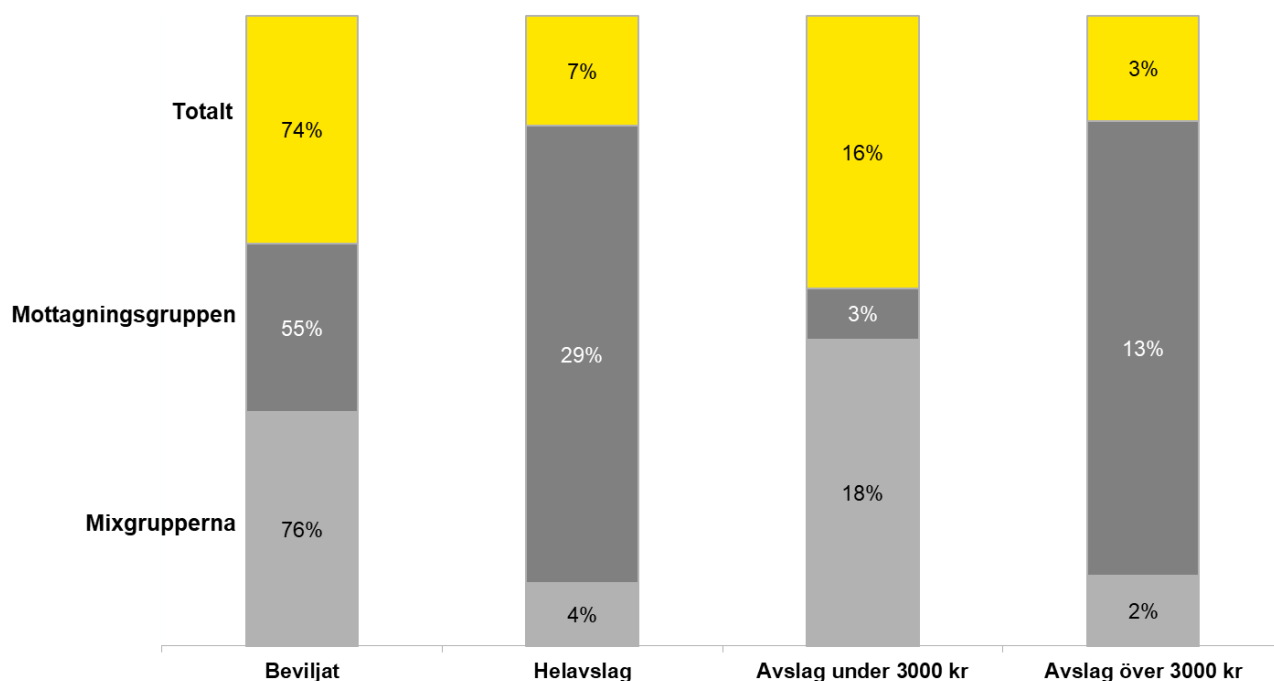
I nedanstående tabell redovisar vi vilka kontrollpunkter som ingår i kvalitetssäkringen. I tabellen redovisar vi också vår granskning av att det finns skriftliga rutiner kopplat till respektive kontrollpunkt i kvalitetssäkringen som beskriver hur socialsekreteraren ska hantera respektive fråga.

Kontrollpunkter i dokumentet "Kvalitetssäkring av ärende"	Rutin finns
Ekonomi – beräkning	
Dokumentation – utredning och journalanteckningar	
Individuell planering	
Barnrättsperspektiv	
Sekretessmarkering	
Bedömning/motivering (eventuellt tillhörande barnkonsekvensanalys)	
Jämställda utbetalningar	
Kommunicering	
Beslut	
Delgivning	
Överklagan	
Dokumenterad uppföljning enligt årshjul	
Insatser	

Tabell 1: Kvalitetssäkring med tillhörande rutiner per kontrollpunkt

2.4. Beslut och överklagade ärenden

Under perioden 2020-01-01 till 2020-08-31 har enheten fattat 9928 beslut i 1329 ärenden. En ansökan kan resultera i ett eller flera beslut beroende på om hela, delar eller ingen del av ansökan beviljas. Beslut kan även fattas på tilläggsansökningar, vilket innebär att en klient under en och samma period kan motta både bifall och avslag på olika delar av samma ansökan. Nedanstående figur illustrerar andelen avslag och beviljade beslut under perioden.



Figur 2: andel avslag per januari - augusti 2020

Andelen helavslag är högre i mottagningsgruppen än i mixgrupperna. Den vanligaste orsaken är att individen i ärendet har en inkomst vilken enligt norm kan täcka den kostnad hen sökt för. I mixgrupperna utgörs den största andelen avslag av delavslag under 3000 kronor. Den vanligaste orsaken till avslag är att det ansökan avser inte bedöms ingå i skälig levnadsnivå.

2.4.1. Utfall av överklagade ärenden

Enligt uppgift uppmantras klienter att överklaga sina avslagsbeslut. I intervjuer lyfts att utfallet i överklagade ärenden ses som ett mått på rättssäkerhet och enhetlighet i handläggningen. I tabell 2 och 3 nedan redovisas utfall av överklagade beslut till Förvaltningsrätten respektive Kammarrätten för åren 2018–2020. I tabellen kan utläsas att den absoluta majoriteten av de överklagade besluten avslås av Förvaltningsrätten. Antalet överklagade beslut som når Kammarrätten är mycket få.

År	Avslag överklagande	Andel avslag	Bifall överklagande	Andel bifall	Återförvisat till nämnd för ny prövning	Andel återförvisningar
2018	146	87 %	16	9,5 %	6	3,5 %
2019	132	86 %	7	5 %	14	9 %
2020	106	86 %	7	6 %	10	8 %
Totalt	384	86 %	30	7 %	30	7 %

Tabell 2: sammanställning av domslut, Förvaltningsrätten

År	Avslag överklagande	Andel avslag	Bifall överklagande	Andel bifall	Återförvisat till nämnd för ny prövning	Andel återförvisningar
2018	1	50 %	1	50 %	-	-
2019	3	50 %	1	17 %	2	33 %
2020	3	75 %	1	25 %	-	-
Totalt	7	58 %	3	25 %	2	17 %

Tabell 3: sammanställning av domslut, Kammarrätten

2.5. Barnrättsperspektivet

Förvaltningen har beslutat om en rutin för barnrättsperspektivet. I rutinen framgår att i utredningar om ekonomiskt bistånd som berör barn ska socialtjänsten ta hänsyn till barnets situation och synliggöra barnet. Om det i uppföljning framkommer oro för barnets hälsa och utveckling ska en orosanmälan upprättas enligt rutin för Barnavårdsanmälan. I rutinen beskrivs även att en tydlig barnkonsekvensanalys ska göras vid avslagsbeslut gällande ansökan om hyresskuld, skuld avseende elräkning, akut ansökan, fritidsaktiviteter, och i ärenden där det förekommer våld och missbruk. Slutligen anges att det viktigaste sättet att arbeta med barnperspektiv är genom att hjälpa föräldrarna att bli självförsörjande.

Som framgår ovan ingår barnrättsperspektivet i kvalitetssäkringen av ärenden. Därutöver ska enligt årshjulet två kontroller genomföras per år i januari respektive september. Det finns en särskild rutin för denna kontroll. Förvaltningen har en *Barnchecklista* som används dels vid den löpande kontrollen enligt årshjulet, dels vid annan uppföljning som rör barnet som sker under året och som rör barnperspektivet. Utfallet av den löpande kontrollen dokumenteras inte och rapporteras inte heller till nämnden.

Två 1:e socialsekreterare har barnrättsperspektivet som sitt specialistområde och bevakar detta löpande. Socialsekreterarna uppger att rutinerna kring barnrättsperspektivet samt tillhörande kontrollmoment är väl kända och efterlevs. Vissa menar att genomförandet av en barnkonsekvensanalys vid beslut om avslag i somliga ärenden känns som en otillräcklig åtgärd för att synliggöra barnet. Själva konsekvensanalysen i sig innebär inte per automatik att barnets rätt har beaktats.

2.6. Vår bedömning

Granskningen visar att enheten för försörjningsstöd leds av tre enhetschefer och är organiserad i mindre grupper. Gruppen 1:e socialsekreterare ansvarar för det operativa

ledarskapet. På enheten arbetar därutöver socialsekreterare, handläggare, assistenter och FUT-utredare. I granskningen framkommer samstämmiga uppgifter om att organisationen samt roll- och ansvarsfördelningen är tydlig.

Till stöd för myndighetsutövningen finns nämndens beslutade delegationsordning samt av förvaltningen beslutade rutiner. Rutinerna revideras utifrån en tydlig ansvarsfördelning. En av rutinerna klargör hur barnrättsperspektivet ska beaktas i myndighetsutövningen.

Granskningen visar att det sker en systematisk kontroll av handläggningen genom regelbundna avstämningar. Socialsekreterarna får stöd i handläggningen. Förvaltningen följer utfall av överklagade beslut i syfte att kontrollera rättssäkerhet och enhetlighet i handläggningen.

Enligt uppgift genomförs en regelbunden kvalitetssäkring av ärenden i fyra av fem grupper utifrån en dokumenterad mall. På liknande sätt finns en struktur för och uppgifter om att det sker en uppföljning av hur barnrättsperspektivet beaktas i handläggningen. Utfallet av kvalitetssäkringen dokumenteras inte och rapporteras inte heller till nämnden. Det saknas i nuläget en dokumenterad redovisning av hur barnrättsperspektivet beaktats i myndighetsutövningen. Dokumentstudier för 2020 visar att nämnden inte tagit del av någon redovisning som avser kvalitetssäkring av myndighetsutövning eller barnrättsperspektivet.

Vi finner utifrån ovanstående i en sammantagen bedömning att nämnden har tillsett en ändamålsenlig organisation för handläggning, ändamålsenliga och aktuella rutiner samt strukturer för att säkerställa en likvärdig och enhetlig handläggning. Vi finner däremot att nämnden inte fullt ut har säkerställt en ändamålsenlig uppföljning av myndighetsutövningen och barnrättsperspektivet utifrån att den inte dokumenteras eller redovisas för nämnden. Vi bedömer också, utifrån att kvalitetssäkring av ärenden inte görs på ett systematiskt sätt i mottagningsgruppen, att nämnden inte har säkerställt att kvalitetssäkring av myndighetsutövningen sker i verksamheten som helhet.

3. Uppföljning och kontroll

3.1. Kontroll av utbetalt bistånd

Förvaltningen har rutiner för kontroll av utbetalt ekonomiskt bistånd. Rutinerna anger hur kontroller ska göras för både utbetalningar till enskilda samt för utbetalningar till leverantörer som exempelvis elbolag. Av rutinerna framgår att stickprovskontroll genomförs. Var tionde utbetalning kontrolleras. Stickprovskontrollen sker löpande varje månad.

1:e-gruppen ansvarar för stickprovskontrollerna. 1:e socialsekreterare granskar ärendets utredning, beräkning och beslut och kontrollerar att det inte finns några dubbla utbetalningar. Dessutom genomförs en extra kontroll när ett nytt konto för utbetalning registreras. Enhetens assistenter ansvarar för kontrollen och verifierar att kontot är kopplat till rätt individ. Kontrollen dokumenteras inte. 1:e-gruppen attesterar samtliga utbetalningar enligt ett så kallat "släpp-schema". Vid varje "släpp" av utbetalningar registrerar verksamhetssystemet tidpunkt, summa och vilken person som ansvarat för släppet.

Enheten har sedan 2011 infört FUT-utredare med uppgift att utreda anmälningar avseende felaktiga utbetalningar. Enligt uppgift inkommer flest anmälningar från den egna enheten, vissa fall från privatpersoner, och i sällsynta fall från annan myndighet. Varje anmälan går igenom och utredaren bedömer om det finns grund för utredning. Beroende på vad utredningen visar avslutas ärendet antingen utan åtgärd, eller med krav på återbetalning och polisanmälan. Beslut om krav på återbetalning fattas av nämndens utskott. Överstiger summan delegerat prisbasbelopp ska beslut fattas av nämnd.

3.2. Nämndens uppföljning

Protokollgranskning visar att nämnden erhållit årsredovisning för 2019⁸, patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse för 2019⁹, delårsredovisning per augusti 2020¹⁰ samt månatlig budgetuppföljning med helårsprognos. I årsredovisningen redovisas utfallet i relation till Kommunfullmäktiges beslutade målområden.

Vi noterar att det i årsredovisning framgår att nämnden sedan 2011 har bedrivit ett systematiskt arbete för att minska utbetalt bistånd. Utbetalt bistånd har minskat med omkring 50 procent (i relation till utbetalt bistånd om 101,4 miljoner kronor för 2011) samtidigt som kostnaderna för arbetsmarknadsinsatser har ökat. I intervjuer framkommer att satsningen på att erbjuda och tillhandahålla arbetsmarknadsinsatser är en medveten strategi i syfte att öka den enskildes möjligheter till självförsörjning.

Av delårsrapport per augusti 2020 framgår uppföljning avseende Kommunfullmäktiges samt nämndens beslutade målvärden och indikatorer för målområdena *Vi tar gemensamt ansvar för barn och unga, Ekonomi och egen organisation samt Företagandet växer genom samverkan*¹¹. Uppföljningen visar att per augusti 2020 har 78 personer växlat bidrag mot lön. Den totala minskningen av utbetalt ekonomiskt bistånd för samma period har varit 4 858 218 kr.

⁸ 2020-02-24 § 22

⁹ 2020-04-21 § 34

¹⁰ 2020-09-14 § 80

¹¹ Nämnden har för 2020 inte beslutat om några egna mål för verksamheten. I tillägg till ett av fullmäktigemålen har nämnden beslutat om en indikator.

Förvaltningen upprättar budgetuppföljning med helårsprognos efter varje månad och redovisar denna för nämnden. Den månatliga uppföljningen innehåller dels en redogörelse för budgetavvikelser, dels en verksamhetsanalys. Månadsuppföljningen innehåller därtill en uppföljning av förvaltningens verksamhetsmål.

Protokollgranskning visar att nämnden har fått muntlig återrapportering vid varje sammanträde från förvaltningschef samt andra tjänstepersoner. Den muntliga rapporteringen rör exempelvis verksamhetsinformation, effekterna av Covid-19 och arbetet med digitalisering. Av intervjuer framkommer att nämndens utskott månatligen får muntlig information från förvaltningen dels vid beredningsmöten, dels vid utskottsmöten. Av protokollgranskning framgår att nämnden under 2020 inte fattat några beslut avseende ekonomiskt bistånd utifrån den uppföljning som tillhandahållits. Nämnden har vad granskningen erfar heller inte efterfrågat någon ytterligare uppföljning av verksamheten.

3.2.1. Uppföljning av kvalitet

I patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse för 2019 redovisas bland annat resultat från brukarundersökningar. Undersökningen visar att resultaten för Borås Stad ligger något under ovägt medel av alla svarande kommuner. Det rör exempelvis nyckeltalen inflytande, upplevd visad förståelse samt helhetssyn¹². I rapporten framgår även resultat för utvecklingsnyckeltal inom ramen för Kommunens kvalitet i korthet¹³. I rapporten redovisas att väntetiden från inkommen ansökan till beslut har ökat med cirka 5 dagar mellan 2018 och 2019. Andelen "ej återaktualiserade klienter" har ökat mellan 2019 och 2018 (andelen 84,8 % 2019 jämfört med 82,8 % 2018). Tendensen över flera års tid är att allt färre personer faller tillbaka i ett biståndsberoende efter avslutat ekonomiskt bistånd. Vi noterar att patientsäkerhets- och kvalitetsberättelsen tenderar att beskriva mer hur kontroller ska ske än att redovisa utfallet av dem.

Enligt förvaltningsledningen sker inte någon systematisk rapportering till nämnd avseende utfall av domar eller andel avslag/beviljade ärenden. Dock har nämnden enligt uppgift vid tillfälle efterfrågat denna information och då fått den redovisad. Enligt uppgift redovisas antal FUT-ärenden till nämnd i samband med årsbokslut.

I intervjuer framgår att förvaltningen har påbörjat ett arbete med att genomföra en analys och uppföljning av uppnådda effekter över tid. Analysen genomförs med hjälp av statistik från Statistiska centralbyrån. I analysen ska uppföljning ske på individnivå av de klienter som växlat från bidrag till egen försörjning. Med hänvisning till pandemin har tidplanen för arbetet förskjutits. Enligt uppgift ska rapporten presenteras för nämnden i december 2020. Fram till dags dato har nämnden enligt uppgift inte tidigare tagit till ställning till någon motsvarande analys eller rapporterat någon motsvarande till Kommunfullmäktige.

¹² Borås Stad redovisar 10–15 procent lägre resultat jämfört med ovägt medel av alla svarande kommuner för dessa nyckeltal.

¹³ Kommunens Kvalitet i Korthet redovisar och jämför resultat inom områden som är av stort intresse för invånarna. Det är i huvudsak den politiska ledningens underlag och verktyg för att styra och bidra till en demokratisk dialog med medborgarna.

3.2.2. Utvecklingsprojekt med SKR och analys av effekter

Förvaltningen ingår i ett utvecklingsprojekt som drivs av Sveriges kommuner och regioner (SKR). Syftet med projektet är att bryta långvarigt bistånd¹⁴ med särskilt fokus på hushåll med barn. Förvaltningen har inom ramen för projektet prövat nya arbetssätt. Bland annat har socialsekreterare träffat sina klienter en gång i veckan istället för en gång i månaden. Tätare kontakt och samarbete med arbetsmarknadshandläggare har även införts på prov.

Vi har tagit del av en uppföljning av projektet som ska lämnas till SKR. Av denna framgår att förvaltningen bedömer att de nya arbetssätten har varit en framgångsfaktor i att bryta långvarigt behov av bistånd för sin försörjning. Barnhushåll med långvarigt ekonomiskt bistånd har under perioden september 2018 till juli 2020 minskat från 105 till 76 hushåll. Enligt uppgift har förvaltningen muntligt informerat nämnden om projektet.

3.3. Vår bedömning

Granskningen visar att förvaltningen genomför månatliga kontroller av utbetalt bistånd. Därutöver sker löpande utredningar av felaktiga utbetalningar. Resultaten av de felaktiga utredningarna rapporteras till nämnd i samband med årsbokslut. Resultaten av de månatliga kontrollerna dokumenteras inte och redovisas inte heller till nämnd.

Nämnden tar del av uppföljning och kontroll inom ramen för års- och delårsrapportering. Nämnden tar även månadsvis del av budgetuppföljning med helårsprognos. Nämnden och nämndens utskott får löpande muntlig information från förvaltningen. Nämnden tar inte systematiskt del av utfall av överklagade ärenden.

Sammantaget kan konstateras att förvaltningen regelmässigt genomför olika kontroller av utbetalningar av ekonomiskt bistånd. I likhet med kvalitetssäkringen av myndighetsutövningen kan vi konstatera att utfallet av kontrollerna inte dokumenteras och inte heller redovisas till nämnd. Det medför att nämnden har begränsade möjligheter att utifrån uppföljningen besluta om lämpliga åtgärder. Vi bedömer utifrån ovanstående att nämnden inte fullt ut har tillsett en ändamålsenlig uppföljning av kontroll av utbetalningar.

Vi ser även att det finns vissa utvecklingsområden i annan uppföljning, som exempelvis av uppnådda effekter av förvaltningens arbete samt utfall av överklagade ärenden. Vi ser positivt på det arbete som påbörjats i förvaltningen avseende analys och uppföljning över tid.

¹⁴ Med långvarigt bistånd avses här hushåll som får försörjningsstöd i mer än tio månader under kalenderåret.

4. Samverkan

4.1. Samverkan med interna aktörer

Företrädare för ekonomiskt bistånd samverkar med såväl kommuninterna som externa aktörer. Enhetscheferna ingår i olika samverkansgrupper med bland annat arbetsmarknadsenheten och individ- och familjeomsorgens olika enheter. Samverkan framhålls i samtliga intervjuer som central för att fullgöra verksamhetens uppdrag. Om samverkan inte fungerar kan det innebära att vägen till egen försörjning för klienten förlängs.

Till stöd för samverkan finns olika rutiner. Samverkan beskrivs exempelvis i rutin för samverkan mellan försörjningsenheten och Jobb Borås¹⁵ samt i rutin för samverkan mellan förvaltningar som ansvarar för olika delar av socialtjänsten. Rutinerna anger ansvarsfördelning mellan olika verksamheter samt hur samverkan ska ske.

Av intervjuerna framkommer att samverkan med Jobb Borås överlag fungerar väl. Det kan i särskilda fall kan uppstå problem om olika bedömningar görs av en individs behov och/eller förmåga. Två 1:e socialsekreterare har samverkan med arbetsmarknadsenheten som särskilt ansvar.

Samverkan med andra förvaltningar anses fungera väl men det finns vissa utvecklingsområden. Socialsekreterarna ser behov av ytterligare struktur för att vara en samlad socialtjänst gentemot klienterna. Här identifierar socialsekreterarna både skillnader i gruppdynamik och arbetskultur som utmaningsområden för att motverka stuprör mellan de förvaltningar som arbetar mot samma klienter. I intervju med enhetschefer framhålls också behov av ökad samsyn mellan förvaltningarna kring roll- och ansvarsfördelningen. Det kan exempelvis finnas olika uppfattningar om vilken verksamhet som bör initiera samverkan med exempelvis Arbetsförmedlingen.

4.2. Samverkan med externa aktörer

Förvaltningen har tagit fram rutiner för så kallade samverkansteam. Syftet med samverkansteamet är att ge tidiga konsultationer till individer i behov av samordnat stöd från primärvården, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och/eller kommunen. Aktörerna ska ha en väg in genom teamet.

Samverkan sker bland annat genom Sjuhärads Samordningsförbund. Samordningsförbundet är ett fristående organ för samordnade rehabiliteringsinsatser. I förbundet ingår Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, regionens hälso- och sjukvård samt Sjuhäradsregionens åtta kommuner¹⁶. Samverkan sker både på politisk och tjänstemannanivå. I samtliga intervjuer framkommer att samverkan med Arbetsförmedlingen inte fungerar väl. Det finns en medvetenhet om det förändringsarbete som myndigheten genomgår samt dess ökade belastning. Dock anses att bristande samverkan har stora konsekvenser för klienterna. Samarbetet med Försäkringskassan och primärvården uppges fungera relativt väl.

¹⁵ Nämndens arbetsmarknads- och sysselsättningspolitiska insatser är organiserade under Jobb Borås. Utgångspunkten för Jobb Borås är en samlad ingång till Borås Stads arbetsmarknads- och sysselsättningspolitiska insatser.

¹⁶ Vårgårda, Herrljunga, Borås, Tranemo, Ulricehamn, Bollebygd, Mark och Svenljunga

4.3. Vår bedömning

Vi finner i en sammantagen bedömning att nämnden till stor del har säkerställt en fungerande samverkan med interna och externa aktörer men att det finns vissa utvecklingsområden kopplat till samsyn. Granskningen visar att brister i samverkan kan få konsekvenser för den enskilde.

5. Samlad bedömning

5.1. Bedömning utifrån revisionsfrågorna

Revisionsfrågor	Bedömning
<i>Finns det riktlinjer, regler och rutiner inom området som är ändamålsenliga och aktuella?</i>	Ja. Det finns tydliga rutiner och riktlinjer. Dessa ses över regelbundet och systematiskt. Ansvarsfördelningen avseende rutiner och riktlinjer upplevs som tydlig.
<i>Sker handläggning och dokumentation i enlighet med lagstiftning och övriga regelverk?</i>	Det sker en regelbunden kontroll av handläggningen och det finns ett strukturerat arbetssätt med samråd och avstämningar mellan olika organisatoriska nivåer. Förvaltningen följer löpande domslut för att säkerställa en enhetlig och rättssäker biståndsbedömning.
<i>Hur beaktas barnrättsperspektivet och barnkonventionen i arbetet med ekonomiskt bistånd?</i>	Det finns framtagna rutiner för att säkerställa att barnrättsperspektivet beaktas i myndighetsutövningen. I det systematiska kvalitetssäkringsarbetet ingår barnrättsperspektivet som en kontrollpunkt. Det saknas en dokumenterad redovisning av hur barnrättsperspektivet beaktas i myndighetsutövningen.
<i>Finns det en ändamålsenlig organisation för handläggning och uppföljning?</i>	Ja. Förvaltningen är organiserad i mindre grupper som leds av 1:e socialsekreterare. Enheten leds av tre enhetschefer. Roll- och ansvarsfördelningen är tydlig. Arbetsbelastningen beskrivs som hanterbar.
<i>Har verksamheten en väl fungerande samverkan med interna och externa aktörer?</i>	Till stor del. Granskningen visar att förvaltningen har rutiner för intern och extern samverkan men att det finns utvecklingsområden kring samsyn.
<i>Vilka uppföljningar gällande kostnader och kvalitet genomförs avseende ekonomiskt bistånd?</i>	Det finns en struktur för kvalitetssäkring av ärenden. Strukturen tillämpas i merparten av, men inte hela, verksamheten. Kvalitetssäkringen dokumenteras inte och rapporteras inte heller till nämnden.

<p><i>Vilka kontroller sker i syfte att säkerställa att bestämmelser kring utbetalning av försörjningsstöd efterlevs? Finns det dokumenterade manuella och automatiska kontroller som säkerställer att endast godkända och korrekta transaktioner bokförs och utbetalas?</i></p>	<p>Förvaltningen genomför månatligen systematiska kontroller av utbetalt bistånd. Dessa kontroller dokumenteras inte och redovisas inte heller till nämnd. Därutöver sker löpande utredningar av felaktiga utbetalningar. Utredningarnas resultat rapporteras till nämnd i samband med årsbokslut.</p>
<p><i>Hur säkerställer Borås Stad att riksnormen följs vid handläggning av ekonomiskt bistånd?</i></p>	<p>Förvaltningen har tagit fram en Lathund för riksnorm vilken används vid beräkning av nivåer. Lathunden uppdateras löpande. Förvaltningen ingår i ett benchmarkingnätverk med liknande kommuner.</p>
<p><i>Vilken återrapportering av uppnådda effekter sker till Arbetslivsnämnden och Kommunfullmäktige?</i></p>	<p>Nämnden tar del av månatlig, delårs- och årsredovisning som innehåller såväl ekonomiska som verksamhetsmått. Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att analysera och följa upp effekter över tid. Till dags dato har nämnden inte återrapporterat några uppnådda effekter till fullmäktige.</p>

5.2. Slutsatser

Granskningens syfte har varit att bedöma om Borås Stads arbete med ekonomiskt bistånd är ändamålsenligt och om arbetet bedrivs med en tillräcklig intern kontroll. Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte och grunderna för ansvarsprövning är att Arbetslivsnämnden säkerställt ett ändamålsenligt arbete med ekonomiskt bistånd utifrån hur arbetet är organiserat, att det finns rutiner för arbetet och struktur för att säkerställa en likvärdig och enhetlig handläggning. Vi bedömer att nämnden inte fullt ut har säkerställt tillräcklig uppföljning och kontroll av myndighetsutövningen avseende exempelvis barnrättsperspektivet, överklagade beslut och kontroll av utbetalningar. Vi noterar att det inom förvaltningen sker sådana kontroller men att dessa inte dokumenteras och redovisas till nämnden.

Utifrån granskningen lämnar vi nedanstående rekommendationer. Vi rekommenderar nämnden att:

- ▶ Tillse att uppföljning och kontroll av myndighetsutövningen dokumenteras och redovisas till nämnden
- ▶ Tillse att kvalitetssäkring av myndighetsutövningen sker i hela verksamheten
- ▶ Följa upp att barnrättsperspektivet beaktas i handläggningen
- ▶ Fortsatt följa effekten av nämndens arbete med att personer ska bli självförsörjande

För Ernst & Young AB
Karin Iveroth
Verksamhetsrevisor

Maria Carlsrud Felander
Certifierad kommunal yrkesrevisor

Sofia Holmberg
Verksamhetsrevisor, *Kvalitetssäkrare*

Bilaga 1. Revisionskriterier

Kommunallag (2017:725)

Enligt kommunallagen 3 § Kommuner och regioner ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat. Lag (2019:835).

Enligt kommunallagen 6 kap. 6 § ska nämnderna var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnderna ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Socialtjänstlag (2001:453)

Socialtjänstlagens 1 kap 1 § benämns som portalparagrafen. Den anger att samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Målen ger uttryck för principen om alla människors lika värde och lika rätt till social trygghet, vård och omsorg.

Enligt socialtjänstlagen 4 kap. 1 § ska 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. Vidare framkommer det att den enskilde genom biståndet ska tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

I socialtjänstlagen 11 kap. 5–6 § framgår att handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras. Dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet.

Förvaltningslag (2017:900)

Förvaltningslagen ger en grundläggande och central struktur för kontakterna mellan myndigheter och enskilda vid ärendehandläggningen. Förvaltningslagens 5–8 §§ utgör grunderna för god förvaltning.

Enligt 9 § ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Enligt 23 § ska myndighet se till att ett ärende blir utrett i den omfattning som dess beskaffenhet kräver. Enligt 28 § kan ett beslut fattas av en befattningshavare ensam eller av flera gemensamt eller automatiserat.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

I 5 kap. 2 § framgår att den som bedriver socialtjänst ska utöva egenkontroll. Egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att kunna säkra verksamhetens kvalitet. Enligt Socialstyrelsens allmänna råd ska egenkontrollen bland annat innefatta jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat samt granskning av journaler, akter och annan dokumentation.

Bilaga 2. Källförteckning

Genomförda intervjuer

- ▶ Chef för kvalitet- och utveckling, 2020-09-14 (*intervjun genomfördes digitalt*)
- ▶ Förvaltningschef, 2020-09-15
- ▶ Verksamhetschef, 2020-09-15
- ▶ Gruppintervju med enhetschefer, 2020-09-15
- ▶ Gruppintervju med socialsekreterare, 2020-09-15¹⁷
- ▶ Gruppintervju med 1:e socialsekreterare, 2020-09-15¹⁸

Dokumentation

- ▶ Arbetslivsnämndens budget 2020
- ▶ Arbetslivsnämndens budgetuppföljning efter augusti 2020, tertial 2
- ▶ Arbetslivsnämndens delegationsordning (del 1 och 2)
- ▶ Arbetslivsnämndens Intern kontrollplan 2020
- ▶ Arbetslivsnämndens patient- och kvalitetsberättelse 2019
- ▶ Arbetslivsnämndens protokoll per januari 2020 till september 2020
- ▶ Arbetslivsnämndens reglemente
- ▶ Arbetslivsnämndens riskanalys 2020
- ▶ Arbetslivsnämndens årsredovisning 2019
- ▶ Introduktionsmaterial för nyanställda
- ▶ Organisationsschema för förvaltningen
- ▶ Processbeskrivningar av handläggningsprocessen
- ▶ Rutiner och riktlinjer för handläggning, dokumentation och samverkan avseende ekonomiskt bistånd
- ▶ Rutiner och riktlinjer för uppföljning, kvalitetssäkring och kontroll av ekonomiskt bistånd
- ▶ SKR utbildningsprojekt, *arbetsmaterial*
- ▶ Statistik från förvaltningen avseende ansökningar och beslut 2020
- ▶ Statistik från förvaltningen avseende domar 2018–2020

¹⁷ Förvaltningen gjorde urval inför gruppintervjun

¹⁸ Förvaltningen gjorde urval inför gruppintervjun