



---

**Dokumentnamn:** Förvaltningen för funktionsstöds rutin för hantering av tips om misstänkt fusk

---

**Beslutad av:**  
Avdelningschef myndighet  
och socialpsykiatri

**Gäller för:**  
Medarbetare inom  
förvaltningen för  
funktionsstöd

**Diarienummer:**  
N161A00365

**Datum och paragraf för  
beslutet:**  
2024-06-28

**Dokumentsort:**  
Rutin

**Giltighetstid:**  
Tillsvidare

**Senast reviderad:**  
2024-06-28

**Dokumentansvarig:**  
Socialrättsjurist och  
verksamhetsutvecklare  
myndighet & socialpsykiatri

# Förvaltningen för funktionsstöds rutin för hantering av tips om misstänkt fusk

## Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är att vara ett stöd vid misstanke om fusk och välfärdsbrott inom nämndens verksamhetsområde.

Misstankarna kan t.ex. uppstå till följd av en inkommen anmälan från en annan myndighet, från en privatperson eller från observationer från förvaltningens personal. Det kan även avse misstanke om att brukaren far illa eller inte får sina behov tillgodosedda vid utförandet av insatsen. Det kan även avse misstanke om att ersättningen som betalas ut för att bekosta personlig assistans används till annat än att köpa personlig assistans. Det kan även handla om misstankar om bidragsfusk, t.ex. att assistansanvändarens behov har överdrivits i syfte att få en högre ersättning.

## Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller för samtlig personal inom förvaltningen för funktionsstöd.

Omprövningar av rätten till insats samt beslut om polisanmälan eller andra typer av anmälningar som här omnämns hanteras av den myndighetsenhet som ansvarar för beslutet. Enhetschef på den berörda enheten ansvarar för att åtgärderna i rutinen genomförs, med hjälp av handläggare för ärendet. Enhetschef ansvarar även för att verksamhetschef hålls uppdaterad om ärendet.

För hantering av misstankar i ärenden där Försäkringskassan har beviljat assistansersättning, se avsnitt 7.1.2

## **Koppling till andra styrande dokument**

Förvaltningen för funktionsstöds rutin vid misstanke om felaktig folkbokföring

Förvaltningen för funktionsstöds rutin vid antagande om felaktig utbetalning från välfärdssystemen

Förvaltningen för funktionsstöds delegationsordning

## **Stödjande dokument**

[Hantera felaktiga utbetalningar | Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](#)

[Har du koll på dina delegationsbeslut? \(sharepoint.com\)](#)

## Innehållsförteckning

1. Vad menas med fusk och välfärdsbrott?.....	4
2. Hur får vi information om misstänkt fusk? .....	4
3. Bevisvärdering av anmälan/tipset.....	4
4. Anonymitet för anmälare vid telefonsamtal .....	5
5. Ansvarsfördelning mellan myndighet och FUT-teamet .....	5
6. Dokumentation av pågående utredning .....	6
7. Anmälan/tips om att brukaren missköts eller far illa.....	6
7.1 Vid inkommen anmälan/tips om att brukaren missköts i verksamhet utanför kommunens regi .....	6
7.1.1 Om ärendet rör personlig assistans gör även följande.....	7
7.1.2 Om assistansersättning har beviljats av Försäkringskassan .....	7
7.2 Vid inkommen anmälan om att brukaren missköts i verksamhet i kommunens regi.....	7
7.3 Vid inkommen anmälan om att brukaren missköts i verksamhet som bedrivs av privat utförare på uppdrag av kommunen .....	8
7.3.1 Verksamhet som köps enligt avtal .....	8
7.3.2 Om det rör verksamhet enligt LOV.....	8
8. Vid inkommen anmälan om att brukarens behov är mindre omfattande än vad som har uppgetts under utredningen.....	8
9. Vid inkommen anmälan om att beviljad ersättning för personlig assistans används i annat syfte.....	9
10. Vid andra misstankar om felaktigheter.....	9
11. FUT-teamets hantering av ärenden med misstänkt fusk .....	10
11.1 Om ingen ändring av beslutet ska göras .....	10
11.2 Om beslutet ska ändras .....	11
12. FUT-teamets hantering av ärenden gällande felaktigt använd ersättning för assistans .....	11

# 1. Vad menas med fusk och välfärdsbrott?

Ett välfärdsbrott är när en enskild, ett företag eller annan extern aktör utnyttjar välfärdssystemet genom att lämna felaktig information eller låta bli att lämna viktig information för att få en ersättning eller förmån. Det kan förekomma inom samtliga insatser men är vanligast inom insatser där en ekonomisk ersättning betalas ut, exempelvis personlig assistans, eller där biståndet utförs av privata bolag, exempelvis hemtjänst. Fusk ska förstås som en enklare benämning på välfärdsbrottslighet och används genomgående i denna rutin för att göra den enklare att läsa.

# 2. Hur får vi information om misstänkt fusk?

Misstankar om fusk kan uppstå på många olika grunder men alla misstankar ska tas på allvar.

Myndigheter, både statliga och kommunala, har en uppgiftsskyldighet enligt lag om felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet. Den innebär att om de i sin verksamhet får kännedom om någonting som ger anledning att misstänka att en enskild har fått en utbetalning på felaktiga grunder så ska det anmälas till den utbetalande myndigheten. Det innebär att misstankar om fusk kan uppstå till följd av en anmälan från en annan myndighet. Anmälningar eller tips kan också komma in från privatpersoner, företag eller från förvaltningens egen personal.

Exempel på misstankar som förekommer i anmälningar är att brukaren inte får sina behov tillgodosedda för att biståndet inte utförs på avsett sätt eller att brukarens behov är mindre omfattande än vad som angetts. Det förekommer även anmälningar om misstankar att ersättning som betalas ut används för något annat än syftet, exempelvis att ersättning för personlig assistans inte används för att köpa assistans.

Ibland kommer det in tips där det är otydligt vad misstanken gäller, om det finns kontaktuppgifter till den som har lämnat tipset kan man då ta kontakt för att försöka klarlägga. Om det inte är möjligt så ska tipset ändå hanteras enligt rutinen så långt som möjligt och det eventuella fuskets får då klarläggas genom utredning.

# 3. Bevisvärdering av anmälan/tipset

När vi får in uppgifter ska vi alltid värdera dem, alltså bedöma vilket bevisvärde de har. Gällande tips och anmälningar har anonyma anmälningar generellt ett lägre värde men de kan inte avfärdas bara för att de är anonyma. En värdering av uppgifterna måste göras och utifrån det bestäms hur ärendet hanteras vidare.

Anmälningar som inkommer från andra myndigheter anses generellt ha ett högt bevisvärde men uppgifterna i dem kan inte accepteras utan vidare. Anmälande

myndighet har inte insyn i vår verksamhet och känner inte till om det kanske finns logiska förklaringar till det som har orsakat misstanken hos dem.

Alla anmälningar och tips som kommer in ska hanteras och en värdering ska göras mot bakgrund av det aktuella ärendet.

## 4. Anonymitet för anmälare vid telefonsamtal

När förvaltningen tar emot en anmälan muntligen ska uppgifterna dokumenteras. Om anmälaren lämnar sina kontaktuppgifter ska även dessa dokumenteras.<sup>1</sup> Det finns inte utrymme för att utlova anonymitet till anmälaren efter att denne har lämnat sina kontaktuppgifter.<sup>2</sup>

Vi kan i vissa fall neka att lämna ut uppgift om vem som har gjort en anmälan om någons hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden med hänvisning till sekretess, om det kan antas att fara uppkommer för att den som har lämnat uppgiften eller för någon närstående till denne utsätts för våld eller lider annat allvarligt men om uppgiften röjs.<sup>3</sup> Detta innebär dels att utgångspunkten är att uppgiften är offentlig, dels att konsekvensen av att lämna ut uppgifterna kan bli allvarligt men eller våld.

Om anmälaren inte lämnar sina kontaktuppgifter spontant under ett telefonsamtal kan det vara lämpligt att informera anmälaren om att förvaltningen gärna tar emot kontaktuppgifter till personen för att kunna följa upp anmälan vid behov. Samtidigt bör vi informera om att det också innebär att den som anmälan/tipset berör kan komma att få ta del av uppgifterna. Det ska dock inte göras försök till efterforskningar eller övertalning när det är konstaterat att anmälaren inte vill lämna sina kontaktuppgifter.

## 5. Ansvarsfördelning mellan myndighet och FUT-teamet

Myndighet ansvarar för all utredning om brukarens behov av insats. En utredning av behov av insats kan initieras antingen av ansvarig myndighetsenhet direkt och anmälan till FUT-teamet görs efter avslutad utredning för att utreda eventuellt historiskt fusk. En utredning om behov av insats kan också inledas av myndighet efter uppmaning av FUT-teamet då misstänkt fusk utreds och det finns anledning att i samband med det göra en ny bedömning av rätten till insatsen.

---

<sup>1</sup> 11 kap. 5 § SoL samt 5 kap. 1 § 3 SOSFS 2014:5.

<sup>2</sup> Se JO dnr 4151-2011.

<sup>3</sup> 26 kap. 5 § OSL.

## 6. Dokumentation av pågående utredning

Utredning av bolag dokumenteras i Handläggardatabasen, ärendet ska markeras som känsligt eftersom det kan förekomma uppgifter om enskild.

Utredning av enskilds behov av stöd ska dokumenteras i Treserva. Här kan journalanteckningarna begränsas till att bara innehålla uppgift om att ex. samtal har genomförts men utan information om innehåll i samtalet. Hänvisa då till utredningsdokumentet där kompletterande information läggs in.

## 7. Anmälan/tips om att brukaren missköts eller far illa

### 7.1 Vid inkommen anmälan/tips om att brukaren missköts i verksamhet utanför kommunens regi

1. Dokumentera den inkomna anmälan i personakten.
2. Om det är möjligt – ta en kontakt med den som har kommit in med uppgifterna om att brukaren missköts. Dokumentera samtalet. Följande frågor kan med fördel ställas:
  - Vad vet personen?
  - Hur vet personen detta?
  - Vilka iakttagelser har personen gjort själv? Be personen beskriva så konkret som möjligt.
  - När och var har dessa iakttagelser gjorts? Ju tydligare information som kan inhämtas, desto bättre.

Observera att listan med frågor inte är uttömmande och det finns ofta anledning att ställa ytterligare frågor.

3. Om möjligt – föreslå ett samtal med brukaren på tu man hand, beroende på brukarens möjligheter att kommunicera utan stöd. Vi kan dock inte kräva att få träffa brukaren ensam.<sup>4</sup> Överväg om en eventuell ställföreträdare ska kallas, om det inte misstänks att ställföreträdaren är inblandad i misskötseln. Om det misstänks att ställföreträdaren eller ombud är inblandad i misskötseln, ta kontakt med jurist för rådgivning om fortsatt hantering.

4. Överväg om den enskilde är i behov av en ställföreträdare, alternativt en ny ställföreträdare. Kontakta i så fall överförmyndarnämnden och anmäl behov av god man eller förvaltare.<sup>5</sup> Uppmärksamma överförmyndarnämnden på om det

---

<sup>4</sup> Brukaren har rätt att anlita ett ombud, se 14 § förvaltningslagen.

<sup>5</sup> 5 kap. 3 § socialtjänstförordning samt 15 § 6 LSS. Delegation socialsekreterare, 4.2.1 i delegationsordningen.

finns behov av att omedelbart (interimistiskt) meddela beslut, sådana beslut fattas enbart i mycket allvarliga ärenden.

5. Gör en orosanmälan till behörig socialnämnd om brukaren är ett barn och det misstänks att barnet far illa genom misskötseln.<sup>6</sup>

8. Avsluta med att dokumentera vilka åtgärder som har genomförts och vilka ställningstaganden som har gjorts med anledning av dessa.

### *7.1.1 Om ärendet rör personlig assistans gör även följande*

1. Om det finns misstanke om att assistenten saknar förmåga att utföra arbetet bör vi begära in underlag som visar att något av förhållandena i 9 d § LSS inte aktuellt.<sup>7</sup> Om någon av situationerna i 9 d § är aktuella ska ersättning för tid som den assistenten arbetat inte betalas ut. Ett beslut om att avslå begäran om ersättning ska då fattas.

2. Överväg om det finns anledning att göra en anmälan till IVO, som har möjlighet att göra besök i syfte att inspektera assistansen.<sup>8</sup> Lämna i så fall information om eventuellt assistansbolag som behöver granskas.<sup>9</sup> Lämna även information om hur brådskande ärendet är.

### *7.1.2 Om assistansersättning har beviljats av Försäkringskassan*

1. Om ärendet rör kommunens egen verksamhet följ stegen i avsnitt 4.2

2. Om ärendet rör en extern utförare ska anmälan göras till Försäkringskassan som ansvarar för uppföljning.

## **7.2 Vid inkommen anmälan om att brukaren missköts i verksamhet i kommunens regi**

1. Dokumentera den inkomna anmälan i personakten.

2. Kontakta behörig chef för insatsen inom ramen för avvikelshantering.

3. Avsluta med att dokumentera vilka åtgärder som har genomförts och vilka ställningstaganden som har gjorts med anledning av dessa.

---

<sup>6</sup> Nämnden för funktionsstöd är skyldig att anmäla till socialnämnden om den får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa, 14 kap. 1 § första stycket SoL.

<sup>7</sup> 11 a § 3 LSS.

<sup>8</sup> 9 c § 2 LSS.

<sup>9</sup> 15 § 11 LSS. Delegation VC, se 4.2.5 i delegationsordningen.

## 7.3 Vid inkommen anmälan om att brukaren missköts i verksamhet som bedrivs av privat utförare på uppdrag av kommunen

### 7.3.1 Verksamhet som köps enligt avtal

1. Dokumentera den inkomna anmälan i personakten.
2. Upprätta en avvikelse och skicka till utföraren.
3. Begär återkoppling från utföraren om hur avvikelsen hanterats. Tid för återkoppling bestäms tillsammans med utföraren.
4. Om återkopplingen inte är tillfredsställande överväg om brukaren behöver flyttas. Kontakta LINK för stöd gällande avtalet i så fall.
5. Avsluta med att dokumentera vilka åtgärder som har genomförts och vilka ställningstaganden som har gjorts med anledning av dessa.

### 7.3.2 Om det rör verksamhet enligt LOV

1. Följ [Förvaltningen för Funktionsstöd instruktion för hantering av synpunkter och klagomål på privat utförare](#)

## 8. Vid inkommen anmälan om att brukarens behov är mindre omfattande än vad som har uppgetts under utredningen

1. Dokumentera den inkomna anmälan i personakten.
2. Om det är möjligt – ta en kontakt med den som har kommit in med uppgifterna om att brukarens behov är mindre omfattande än vad som har uppgetts. Dokumentera samtalet. Följande frågor kan med fördel ställas:

- Vad vet personen?
- Hur vet personen detta?
- Vilka iakttagelser har personen gjort själv? Be personen beskriva så konkret som möjligt.
- När och var har dessa iakttagelser gjorts? Ju tydligare information som kan inhämtas, desto bättre.

3. Ta ställning till om det finns anledning att överlämna ärendet till FUT-teamet för vidare hantering.

- Om tipset inte uppenbart är ogrundat bör överlämning göras.

4. Om överlämning görs mejlas ärendenummer och kortfattad beskrivning av ärendet till [fut-team@funktionsstod.goteborg.se](mailto:fut-team@funktionsstod.goteborg.se) Beskrivningen ska innehålla



information om vilken insats det rör sig om, kortfattad information om tipsets innehåll och när tipset inkom. Var noga med att inte skriva någon identifierande information i mailet.

5. Notera i journalen om tipset bedömts ogrundat eller om överlämning sker.

6. Invänta återkoppling från FUT-teamet.

## **9. Vid inkomsten anmälan om att beviljad ersättning för personlig assistans används i annat syfte.**

1. Dokumentera den inkomna anmälan i personakten.

2. Om det är möjligt – ta en kontakt med den som har kommit in med uppgifterna om att ersättningen används för annat än köp av personlig assistans. Dokumentera samtalet. Följande frågor kan med fördel ställas:

- Vad vet personen?
- Hur vet personen detta?
- Vilka iakttagelser har personen gjort själv? Be personen beskriva så konkret som möjligt.
- När och var har dessa iakttagelser gjorts? Ju tydligare information som kan inhämtas, desto bättre.

3. Ta ställning till om det finns anledning att överlämna ärendet till FUT-teamet för vidare hantering.

- Om tipset inte uppenbart är ogrundat bör överlämning göras.

4. Om överlämning görs mejlas ärendenummer och kortfattad beskrivning av ärendet till [fut-team@funktionsstod.goteborg.se](mailto:fut-team@funktionsstod.goteborg.se) Beskrivningen ska innehålla information om vilken insats det rör sig om, kortfattad information om tipsets innehåll och när tipset inkom. Var noga med att inte skriva någon identifierande information i mejlet.

5. Notera i journalen om tipset bedömts ogrundat eller om överlämning sker.

6. Invänta återkoppling från FUT-teamet.

## **10. Vid andra misstankar om felaktigheter**

1. Sammanställ vad misstanken rör. I första hand skickas en sådan sammanställning till ansvarig myndighetsenhet för vidare hantering. Om det är oklart vilken myndighetsenhet som är ansvarig eller om det rör ärenden där Försäkringskassan har beviljat assistansersättning skickas informationen istället till FUT-teamet för vidare hantering.

## 11. FUT-teamets hantering av ärenden med misstänkt fusk

1. Begär behörighet via [treserva.myndighet@funktionsstod.goteborg.se](mailto:treserva.myndighet@funktionsstod.goteborg.se) Ange ärendenummer och vilka personer som behöver behörighet. Mallen för begäran om behörighet som finns på digitala navet, [IT-support \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com), ska användas.
2. Läs igenom ärendet. Bedöm om utredning bör öppnas. Om tipset inte är uppenbart ogrundat bör utredning öppnas. Gör återkoppling till aktuell myndighetsenhet per mejl. I mejlet ska det framgå om utredning öppnas eller om tipset bedöms som uppenbart ogrundat och att utredning därför inte inleds.
3. När utredning har öppnats ska behovet av insatsen utredas. Ett led i utredningen är lämpligen ett utredningssamtal i den enskildes hem. Vi har dock ingen rätt att göra ett hembesök men det bör föreslås för den enskilde. Om insatsen är assistans har förvaltningen rätt att göra ett hembesök om assistansen utförs av någon som är närstående till eller lever i hushållsgemenskap med brukaren om det behövs för bedömningen.<sup>10</sup> Det gäller dock bara för brukare som är egna anordnare. Ett hembesök ska föregås av kontakt med brukaren.
4. Till utredningssamtalet ska förutom brukaren eventuella ombud kallas. Ombudet har rätt att delta men brukaren är skyldig att delta om förvaltningen bedömer att det är nödvändigt. I denna typ av utredningen bör det alltid anses vara nödvändigt att den enskilde själv deltar.
5. Innehållet i tipset ska kommuniceras till brukaren innan beslut fattas.<sup>11</sup> Kommunicering av tipset bör göras under utredningens inledande fas för att göra det tydligt för brukaren vilken bevisning som eventuellt behöver inhämtas.
6. När utredningen är klar ska bedömning göras om det är tillräckligt för att dra in eller ändra den beviljade insatsen. Det är förvaltningen som har bevisbördan för att det finns skäl att ändra beslutet.<sup>12</sup>

### 11.1 Om ingen ändring av beslutet ska göras

1. Om underlaget inte är tillräckligt avslutas utredningen utan åtgärd. I beslutet beskrivs utredningen och den bevisning som hämtats in redovisas. Den sammantagna bedömningen ska innehålla visa de överväganden som gjorts.

---

<sup>10</sup> 9 c § LSS.

<sup>11</sup> 25 § förvaltningslagen.

<sup>12</sup> Se 37 § förvaltningslagen.

## 11.2 Om beslutet ska ändras

1. Sammanställ utredningen och kommunicera underlaget. Efter kommuniceringsvar ska beslut om återkallelse eller ändring av omfattningen fattas. Utredningen och den bevisning som lämnats in ska redovisas. Den sammantagna bedömningen ska visa de överväganden som gjorts.
2. Överväg om det finns anledning att göra en anmälan om misstänkt bidragsbrott till Polisen<sup>13</sup> och en anmälan till IVO<sup>14</sup>, för det fall att den enskilde har anlitat ett assistansbolag som behöver granskas.
3. Överväg om det finns förutsättningar att besluta om återbetalning av ekonomiskt stöd.<sup>15</sup> Ett överklagbart beslut behöver i så fall fattas.<sup>16</sup> Förvaltningen har bevisbördan för att förutsättningarna för att besluta om återbetalning är uppfyllda.
8. Avsluta med att dokumentera vilka åtgärder som har vidtagits och vilka ställningstaganden som har gjorts med anledning av dessa.
9. Återkoppla till verksamheten.

## 12. FUT-teamets hantering av ärenden gällande felaktigt använd ersättning för assistans

1. Begär behörighet via [treserva.myndighet@funktionsstod.goteborg.se](mailto:treserva.myndighet@funktionsstod.goteborg.se) Ange ärendenummer och vilka personer som behöver behörighet. Mallen för begäran om behörighet som finns på digitala navet, [IT-support \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com), ska användas.
2. Läs igenom ärendet.
3. Ta ställning till om det finns grund för att neka begärd utbetalning. Ett överklagbart beslut behöver i så fall fattas.<sup>17</sup> Tänk på att ett beslut behöver fattas varje gång det inkommer nya fakturor.
4. Ta ställning till om det finns anledning att öppna en utredning om omprövning av insatsbeslutet utifrån att behoven kan tänkas vara mindre än vad som har uppgetts och att ett möjligt bidragsbrott har begåtts. Om så följ stegen i avsnitt 8.
5. Om det bedöms röra sig om ett fel i fakturering ska ny faktura eller kompletterande underlag begäras. Detta görs med stöd av administrationen. Om det fortsatt finns brister i underlaget efter kompletteringsbegäran ta ställning till

---

<sup>13</sup> 6 § bidragsbrottslagen. Delegation EC, se 4.2.11 i delegationsordningen.

<sup>14</sup> 15 § 11 LSS. Delegation VC, se 4.2.5 i delegationsordningen.

<sup>15</sup> 12 § LSS.

<sup>16</sup> Delegation EC, se 6.13 i delegationsordningen.

<sup>17</sup> Delegation EC, se 6.4 i delegationsordningen

om det är tillräckligt bristande för att bolaget ska anses vara olämpligt och om anmälan ska göras till IVO.

6. Avsluta med att dokumentera vilka åtgärder som har vidtagits och vilka ställningstaganden som har gjorts med anledning av dessa.

7. Återkoppla till verksamheten.