

# Rapport: Granskning av Bravida Region Malmö

**Datum:** 28 april 2024

**Författare:** Magnus Liljefors, Head of M&A, Bravida

## Innehåll

1. Intern utredning
2. Bakgrund
3. Jämförelse med EY:s rapport
4. Metod och tillvägagångssätt
5. Sammanfattning Avdelning Malmö El Service avtal med Region Skåne (med utgångspunkt i EY:s rapport) och avtal med andra kunder
6. Samtliga övriga avdelningar i Bravida som har avtal med Region Skåne
7. Översyn av eventuella större avvikelser mellan registrerade och fakturerade timmar på Bravidas kunder inom offentlig sektor i Sverige
8. Övriga observationer och förslag på åtgärder

## 1. Intern utredning

Utredningen har letts av Magnus Liljefors, Head of M&A. Magnus Liljefors var tidigare chefsjurist på Bravida och ledamot av koncernledningen. Han har varit anställd i Bravida sedan 2005.

Utredningen omfattar följande delmoment;

- Avdelning Malmö El Service avtal med Region Skåne (med utgångspunkt i EY:s rapport)
- Avdelning Malmö El Service avtal med andra offentliga kunder
- Samtliga övriga avdelningar i Bravida som har avtal med Region Skåne
- Översyn av eventuella större avvikelser mellan registrerade och fakturerade timmar på Bravida kunder inom offentlig sektor i Sverige
- Övriga observationer och förslag på åtgärder

Utredningsteamet har bestått av personer i Bravida med särskild kompetens i redovisning och i våra affärssystem samt av personer från "linjen" med särskild kunskap om avtal med offentliga parter.

## 2. Bakgrund

Region Skåne presenterade den 4 april 2024 en rapport skriven av EY. I rapporten fastslogs att Bravida överfakturerat Region Skåne och att Regionen bör överväga en polisanmälan.

Rapporten i sin tur initierades av att Region Skåne i oktober 2023 erhållit en ljudfil av vilken framgår att en avdelningschef och en servicechef på Bravida uppmanat en serviceledare att "överfakturera" kunden. Bravida uppmanades att lämna ifrån sig information avseende inte bara avdelningen utan flera avdelningar som alla arbetar åt Region Skåne.

## 3. Jämförelse med EY:s rapport

Med utgångspunkt i EY:s rapport, "Granskning av fakturor från specifik leverantör" daterad 2024-04-03, där EY på uppdrag av Region Skåne granskat fakturor från Bravida som omfattas av två ramavtal (Stora och Lilla avtalet) och, som här är aktuellt, tjänster utförda av en avdelning i Bravida, Malmö El-service. Granskningen har skett av arbetsordrar över en period om 24 månader mellan 2021 och 2023. Även om de logiska resonemangen inte är helt enkla att följa, är slutsatsen att Bravida har fakturerat Region Skåne fler timmar än vad Bravida har arbetat på de aktuella uppdragen.

Vi har först arbetat med att verifiera innehållet i EY:s rapport. Därmed har arbetet inledningsvis varit avgränsat till Malmö El-service. Arbetet har i huvudsak utförts på plats på Bravidas kontor i Lund den 8-9 april. Data har analyserats och sammanställts ur Bravidas affärssystem Agresso.

Enligt rapporten har EY granskat 14 fakturor, fördelat på 12 "order". Antal arbetade timmar enligt "fakturaunderlag" (inte "faktura", vår anmärkning) på de 14 fakturorna summerar enligt rapporten till 1 833,5 timmar, medan antal arbetade timmar "enligt leverantörens interna

system” uppgår till 1 475,5 timmar. Den sammanlagda avvikelsen i rapporten uppgår därmed (netto) till 358 timmar.<sup>1</sup>

Som konstaterats ovan vet vi inte vilket material som EY har utgått ifrån om de enskilda arbetsorderna. Vår tolkning av rapporten är att varje rad i EY:s sammanställning motsvarar en faktura. Vi har dock inte i något fall kunnat identifiera med säkerhet vilken som faktura avses. Till exempel har Bravida på order 1 skickat totalt 14 fakturor. Inte på någon av dessa uppgår antalet fakturerade timmar till 335,5 (”arbetade timmar enligt fakturaunderlag” med EY:s benämning). Däremot finns det en faktura med 288,5 timmar (”arbetade timmar enligt leverantörens interna system” enligt EY:s benämning).

Vidare finns det ett uppenbart problem med att jämföra fakturerade timmar på en viss faktura som omfattar en viss period med antal registrerade timmar under samma period. Arbetsorder där nedlagda kostnader till och med ett visst datum faktureras månadsvis, kan omfatta timmar utförda en tidigare period som registrerats först efter brytdatum för fakturering, och vice versa.

EY har i vissa fall efterfrågat information avseende ett visst år, trots att Bravida har fakturerat på samma arbetsorder under flera år. Av det urval som presenteras i EY:s rapport är order 6 identisk med order 11.

Sammantaget innebär ovanstående metodproblem att vi för att kunna göra en meningsfull jämförelse mellan fakturerade timmar och arbetad tid har inkluderat all tid som fakturerats och registrerats på arbetsordern från att den registrerades till och med den 8 april 2024.

Noteras bör att det finns en viss osäkerhet kring om vi har lyckats identifiera de arbetsorder som ingår i EY:s rapport. Den bedöms dock som liten och saknar relevans för våra slutsatser.

#### 4. Metod och tillvägagångssätt

Genom rapportkörningar i våra system har vi jämfört registrerade timmar mot fakturerade timmar per kund och per arbetsorder

Därefter har vi identifierat arbetsorder med avvikelser. Avvikelserna har sedan härletts.

Avvikelsen kan ha flera förklaringar:

- Serviceledaren fakturerar kunden för de timmar hen utfört arbete som får faktureras enligt avtal, t.ex. med projektering, programmering eller arbetat som tekniker. Dessa har registrerats på en intern arbetsorder och inte på arbetsordern mot kund
- Bravida anlitat underentreprenör på timbasis och dessa timmar lagts på fakturan men inte registrerats i vårt affärssystem.
- En arbetsorder avslutas och slutfaktureras innan alla timmar lagts in. Då kan de missade timmarna registreras i nästa arbetsorder. Det är en anledning till att det kan finnas arbetsordrar där vi har fakturerat färre timmar än vad som har registrerats och arbetsorder som har fler timmar fakturerade än vad som registrerats. Vi behöver därför även titta på summan av avvikelser mot enskild kund.

Orsaken till avvikelsen har utretts genom granskning av de underlag som finns i form av fakturor, dagböcker och anteckningar gjorda i våra system. Vid behov har också samtal med berörd

---

<sup>1</sup> Se sida 6 i EY:s rapport

administratör (den som tar fram fakturaförslaget) och serviceledare (den som godkänner fakturaförslaget) genomförts.

Kan den identifierade avvikelserna inte förklaras bedöms den då som en "överfakturering", dvs att kunden fakturerats timmar som inte motsvaras av överenskommet arbete.

## 5. Sammanfattning Avdelning Malmö El Service avtal med Region Skåne (med utgångspunkt i EY:s rapport) och avtal med andra kunder

Vi har granskat samtliga 5 236 arbetsorder under perioden 1 januari 2021 till och med 13 april 2024.

Vår utredning visar att Region Skåne överfakturerats med ca 1,5 msek under perioden 1 januari 2021 till och med oktober 2023. Det motsvarar ca 2,4 % av den totala omsättningen avdelningen har haft mot Region Skåne i perioden.

Vår utredning visar även att en annan kund överfakturerats med ca 600 tsek under den granskade perioden 1 januari 2021 till och med april 2024. Det motsvarar ca 0,7 % av den totala omsättningen avdelningen har haft mot den kunden i perioden.

Efter oktober 2023 finns inga belägg för att överfakturering har gjorts.

Vi har även fått detta bekräftat genom samtal med anställda i Bravida.

De personer som varit inblandade i överfaktureringen har antingen slutat eller tagits ur tjänst.

Vår slutsats är att överfaktureringen drivits på av avdelningens chef.

## 6. Samtliga övriga avdelningar i Bravida som har avtal med Region Skåne

Utöver nämnda avdelning Malmö El Service har ytterligare 10 avdelningar i Bravida utfört arbete åt Region Skåne under gällande avtal. För 2023 uppgick den totala omsättningen av dessa arbeten till 38,7 msek, varav Malmö El Service stod för drygt hälften, eller 19,9 msek.

Vi har granskat 1 893 arbetsorder, utöver de som avser Malmö El Service. För arbetsorder med avvikelse på mer än en timme står Malmö El Service för 202 arbetsorder av totalt 356 arbetsorder. Av övriga 154 arbetsorder med en avvikelse över en timme står Lund El Service för 120 av dessa. Detta har lett till att vi har haft en fördjupad genomgång med denna avdelning. Vi har då gått tillsammans med administratör och serviceledare gått igenom avvikelserna och förklaringen till denna. I detta fall har serviceledaren kunnat fakturera sin tid på kunden.

Utredningens slutsats är att övriga avdelningar, inklusive Lund El Service, inte har överfakturerat Region Skåne.

## 7. Översyn av eventuella större avvikelser mellan registrerade och fakturerade timmar på Bravidas kunder inom offentlig sektor i Sverige

Totalt omsatte Bravida för helår 2023 1 004 MSEK på kunder inom offentlig sektor i uppdrag på löpande räkning.

Granskningen har omfattat de kunder inom offentlig sektor där Bravida 2023 omsatte 10 MSEK eller mer i uppdrag på löpande räkning. Omsättningen uppgick till totalt 472 MSEK på dessa kunder och avtal.

Andelen omsättning som ingår i de arbetsorder som vi inkluderat i vår granskning av den totala omsättningen är alltså 47%.

Antalet arbetsorder som ingick i dataunderlaget uppgår till 25 816. De omfattar alla arbetsorder på kunderna enligt ovan kriterier som registrerats i vårt affärssystem från den 1 januari 2023 och som avslutats senast den 31 mars 2024.

Totalt har 129 kostnadsställen fördelat på Bravidas samtliga 19 regioner i Sverige registrerat och slutfört åtminstone 1 (en) arbetsorder på någon av kunderna i urvalet under den aktuella tidsperioden.

89% av de 25 816 arbetsorderna hade en negativ differens (dvs det är färre timmar fakturerade än vad som finns registrerade) eller ingen differens alls.

9,5% hade en positiv differens på upp till två timmar, 1,4% hade en differens på mellan 2 och 11 timmar. Vi bedömer att denna kategori innehåller naturliga förklaringar tex avrundning av timmar, utfakturerad serviceledartid etc.

75 av 25 816 arbetsorder, motsvarande 0,3% av urvalet, hade en differens på 11 timmar eller mer. Endast en (1) arbetsorder hade en avvikelse på över 100 timmar.

Av dessa har vi valt ut de arbetsorder som har en differens på minst 20 % mellan fakturerade och registrerade timmar. Totalt finns 38 arbetsorder i detta urval. De är fördelade på sex regioner.

De 38 arbetsorder har först analyserats genom att gå igenom arbetsorderns resultaträkning, inklusive kundfakturor, registrerad tid och fakturor från underentreprenörer. För två arbetsorder hittades godtagbara förklaringar till avvikelserna. Dessa har därför inte utretts ytterligare.

Övriga 36 arbetsorder har följts upp genom att respektive avdelningschef, administratör eller aktuell serviceledare har intervjuats. Intervjuerna genomfördes den 23-25 april.

Den vanligaste orsaken till avvikelser är att arbete utfört av serviceledare inte registrerats som arbetad tid på arbetsordern trots att tiden har fakturerats kunden, t.ex. med projektering, programmering eller arbetat som tekniker. Det är förklaringen i 25 av de 36 utvalda arbetsorderna.

Den näst vanligaste orsaken – 5 av de 36 arbetsorderna – är att man vid faktureringstillfället upptäckt att man inte har registrerat tid på arbetsordern eller registrerat tiden på en felaktig arbetsorder, utan att korrigera tidsredovisningen.

Generellt kan vi konstatera att antalet arbetsorder med en avvikelse mellan fakturerade och registrerade timmar på mer än 11 timmar är litet eller till och med mycket litet. 75 av 25 816 arbetsorder, motsvarande 0,3% av urvalet, hade en sådan avvikelse. 38 av dessa 75 arbetsorder

hade en avvikelse som uppgick till 20% eller mer av antalet registrerade timmar. Det motsvarar 0,1% av urvalet.

Vi anser att vi har fått rimliga förklaringar till avvikelserna på samtliga de 38 arbetsorder vi har gått igenom i detalj. Vi har heller inte kunnat hitta några tecken på en systematisk och medveten överfakturering som vi kunde konstatera vid vår granskning av Malmö EI-service.

## 8. Övriga observationer och förslag på åtgärder

Utredningen gör därutöver några tydliga observationer:

- Bravida har hanterat relationen med Region Skåne, efter den 12 oktober 2023 då Region Skåne begärde kompletterande information, på ett sätt som inte är acceptabelt.
- Bravida har inte hanterat kunskapen om den s.k. "Ljudfilen" på ett acceptabelt sätt.
- Detta har lett till stora konsekvenser för Bravida.
- Kompetensen lokalt avseende Bravidas administrativa rutiner på flera avdelningar, som vi har varit i kontakt med, är i delar bristfällig. Följs de rutiner och används de system som finns ska avvikelser inte kunna uppstå.

Utredningen förslår därför som förslag på åtgärder

- ett omfattande informations- och utbildningsprogram för administratörer och serviceledare i hela Bravida för att säkerställa att alla arbetar i våra affärssystem och i enlighet med våra rutiner,
- utbildning på plats i Bravidas Uppförandekod ned på lokal nivå, som komplement till den e-learning som alla genomgår,
- en stärkt uppföljning och revision av serviceavtal på löpande räkning, uppföljning bör ske månadsvis på divisionsnivå,
- införa internrevision av större ramavtal på löpande räkning på koncernnivå,
- översyn av organisationen.