

# 2018

---

## **Försäkringskassans årsredovisning**

# Generaldirektören har ordet

Försäkringskassan beslutar om och betalar ut ett 40-tal socialförsäkringsförmåner. Varje år fattar 14 000 anställda 21 miljoner beslut och gör 50 miljoner utbetalningar till ett värde som motsvarar en fjärdedel av statsbudgeten eller fem procent av BNP. Hur vi utför vårt uppdrag påverkar både enskilda medborgare och samhällsekonomin som helhet. Det är ett stort ansvar.

Vårt uppdrag är att tillämpa de lagar som Sveriges riksdag har beslutat om. Det innebär bland annat att vi ska utreda om villkoren för rätt till ersättning är uppfyllda eller inte. Om de inte är det är det vår uppgift att avslå begäran om ersättning. Vi gör vårt yttersta för att tillämpa lagen korrekt, men vi vet att det finns människor som känner sig illa behandlade och upplever myndighetsutövningen som godtycklig. Oavsett orsak kan detta påverka både uppfattningen om legitimiteten i socialförsäkringen och förtroendet för staten. Det är allvarligt, och en av orsakerna till att vi arbetar hårt både för att öka rättssäkerheten i bedömningarna och för att förklara besluten för dem som berörs.

Medborgarna har rätt att kräva att myndighetsutövningen är rättssäker. En rättssäker myndighetsutövning är den enda långsiktigt stabila grunden för ett hållbart förtroende för Försäkringskassan och socialförsäkringen. Det innebär att alla ärenden ska hanteras likvärdigt, oavsett vem som handlägger ärendet, var i landet det görs och när. Vi har arbetat hårt för att åstadkomma detta och kan nu se att det gett resultat. De finns indikationer på att de regionala skillnaderna har minskat. Mindre än en promille av alla beslut överklagas, och av dessa ändras cirka 15 procent i förvaltningsrätten.

Trots detta fortsätter vi att läsa om enskilda fall i media, historier som både berör och upprör. Varje sådan medierapportering som får människor att ifrågasätta vår myndighetsutövning är ett misslyckande, även om vi vet att den stora merparten av allt arbete vi utför aldrig ifrågasätts och att sex av tio tillfrågade personer med ett aktivt ärende uppger att de har stort eller mycket stort förtroende för Försäkringskassan. Vi kan aldrig gardera oss mot negativ media, men vi gör vårt yttersta för att bemöta alla medborgare med förståelse och respekt även när vi inte kan bevilja ersättning. Vi arbetar för att göra varje enskilt beslut begripligt och för att tillsammans med andra ansvariga aktörer erbjuda dem som inte har rätt till sjukpenning eller aktivitetsersättning det stöd de behöver för att hitta en väg till arbete. Eftersom vi är beroende av andra aktörer i detta kan de förändringar som Arbetsförmedlingen står inför eventuellt komma att påverka hur vi ska genomföra vårt gemensamma uppdrag.

Medierapporteringen och allmänhetens många gånger ofullständiga kunskaper om lagstiftningen och Försäkringskassans uppdrag har lett till att många medarbetare känner sig utsatta. I kombination med ett svårt uppdrag och en hög arbetsbelastning påverkar det arbetssituationen och personalomsättningen. Personalomsättningen är också totalt sett för hög, och inom vissa delar av verksamheten direkt skadlig. Kompetensförsörjningen är därför en av våra största utmaningar de kommande åren.

Försäkringskassans verksamhet fungerar trots detta väl. Vårt resultat har totalt sett utvecklats positivt. Rättssäkerheten är tillfredsställande, stödet för återgång i arbete har intensifierats, servicen har förbättrats och produktiviteten är fortsatt tillfredsställande. Det finns många anledningar att vara imponerad av det arbete som utförs på myndigheten.

Nu fortsätter vi arbetet för en långsiktigt stabil utveckling baserad på en rättssäker myndighetsutövning och respekt för den enskilde. Vi ska lösa kompetensförsörjningen genom att arbeta vidare med arbetsmiljö och proaktiv kommunikation om Försäkringskassans uppdrag och betydelse för samhällsutvecklingen. Digitaliseringens möjligheter ska tas tillvara, samtidigt som vi värnar om det personliga mötet och rättssäkerheten.

Min förhoppning inför 2019 är att det förs ett samtal bland samhällsintresserade medborgare. Ett samtal som inte bara handlar om Försäkringskassans uppdrag, utan även om socialförsäkringens funktion och villkor och det grundläggande samhällskontraktet. Vi ska göra vårt bästa för att bidra till att det blir ett bra samtal som bygger på fakta och handlar om de verkliga utmaningar och stora möjligheter som Sverige står inför.

Maria Hemström Hemmingsson  
tillförordnad generaldirektör

# Innehållsförteckning

Vårt uppdrag .....	6
<b>Resultatredovisning .....</b>	<b>9</b>
Försäkringskassans samlade resultat .....	10
Resultatredovisningens uppbyggnad .....	12
Modell och metoder för bedömning av resultat .....	15
Försäkringens omfattning och verksamhetens finansiering .....	23
Verksamhetsutveckling.....	30
Försäkringskassans kvalitet i handläggningen .....	32
Sjukpenning .....	39
Sjukersättning .....	48
Aktivitetsersättning .....	52
Assistansersättning .....	58
Föräldrapenning .....	62
Tillfällig föräldrapenning.....	66
Barnbidrag.....	70
Underhållsstöd.....	74
Bostadsbidrag.....	78
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning .....	82
Statligt tandvårdsstöd.....	87
Gemensamma nyckeltal och nyckeltal per förmån.....	91
<b>Återrapportering av mål enligt regleringsbrevet.....</b>	<b>97</b>
Sjukförsäkringen .....	98
Assistansersättningen .....	114
Föräldraförsäkringen.....	118
<b>Övrig återrapportering.....</b>	<b>121</b>
Förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringen .....	122
Medarbetare och kompetensförsörjning.....	130
Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.....	136
Arbetet med mänskliga rättigheter .....	144
Stabs- och expertfunktionen .....	147
Avgiftsbelagd verksamhet.....	152

<b>Finansiell redovisning</b> .....	<b>155</b>
<b>Resultaträkning</b> .....	<b>156</b>
<b>Balansräkning</b> .....	<b>157</b>
<b>Anslagsredovisning</b> .....	<b>158</b>
<b>Redovisning mot inkomstitlar</b> .....	<b>162</b>
<b>Finansieringsanalys</b> .....	<b>163</b>
<b>Sammanställning väsentliga uppgifter</b> .....	<b>164</b>
<b>Tilläggsupplysningar och noter</b> .....	<b>165</b>
<b>Noter</b> .....	<b>169</b>
<b>Övriga tilläggsupplysningar</b> .....	<b>182</b>
<b>Intern styrning och kontroll</b> .....	<b>184</b>
<b>Beslut om årsredovisningen</b> .....	<b>190</b>
<b>Förmånsförteckning</b> .....	<b>191</b>

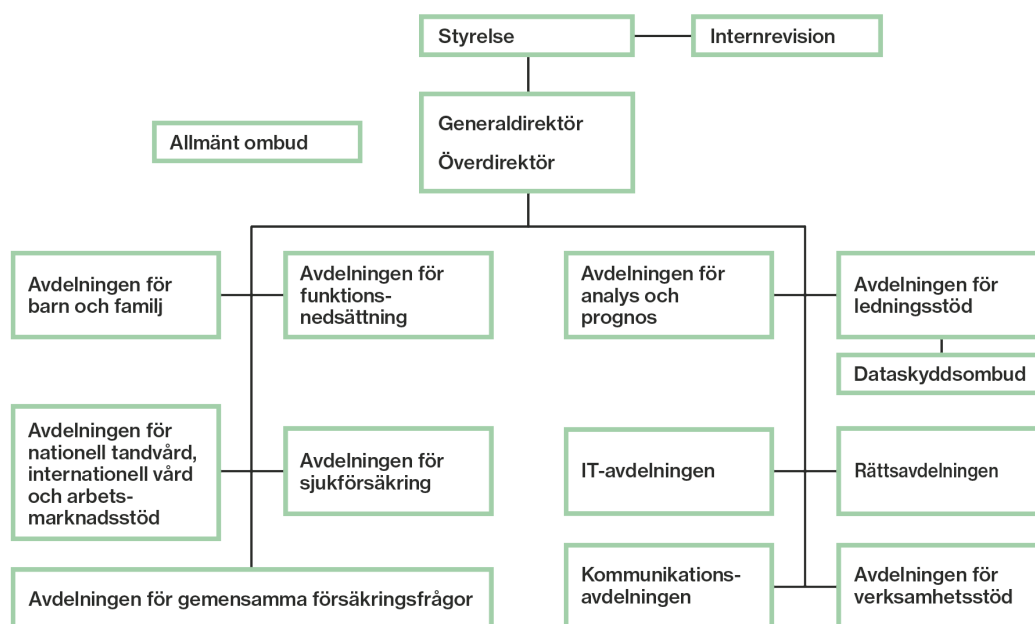
# Vårt uppdrag

Försäkringskassans uppdrag är att administrera en stor del av den svenska socialförsäkringen som omfattar nästan alla som bor eller arbetar i Sverige. Socialförsäkringen är en viktig del av de offentliga trygghetssystemen med stor betydelse för enskilda, hushåll och företag och därmed hela samhällsekonomin.

Försäkringskassans verksamhet ska vara rättssäker och effektiv samt präglas av god service och hög tillgänglighet. Enskilda och företag ska få rätt ersättning i tid och det stöd de behöver för att kunna ta tillvara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

## Myndigheten Försäkringskassan

Försäkringskassan bestod i december 2018 av styrelse, generaldirektör, överdirektör och elva avdelningar<sup>1</sup>. Försäkringskassan har även en internrevision, ett allmänt ombud och ett dataskyddsombud.



<sup>1</sup> Från och med den 1 januari 2019 inrättar Försäkringskassan en HR-avdelning.

Försäkringskassan är organiserad i försäkringsavdelningar och övriga avdelningar. Försäkringsavdelningarna har det primära ansvaret för kontakter med de enskilda, det vill säga att

- besluta om och betala ut försäkringsförmåner, bidrag och andra ersättningar
- ge information och service
- motverka felaktiga utbetalningar
- motverka brott mot socialförsäkringen.

Övriga avdelningar har en stödjande eller styrande funktion.

Vid utgången av 2018 hade Försäkringskassan 14 200 anställda på cirka 100 orter i Sverige.

Fram till och med den 27 april 2018 var Ann-Marie Begler generaldirektör för myndigheten. Maria Hemström Hemmingsson tillträdde som tillförordnad generaldirektör den 1 maj 2018. Den 15 oktober 2018 tillträdde Maria Rydbeck tjänsten som överdirektör.

## Styrelsen

Försäkringskassan leds av en styrelse som är utsedd av regeringen. Styrelsen har fullt ansvar för verksamheten, och generaldirektören är ansvarig inför styrelsen. Styrelsen har under året bestått av åtta ledamöter. Dessutom har två personalföreträdare haft möjlighet att närvara vid styrelsens sammanträden.

Styrelsen har under året haft åtta sammanträden och har även gjort ett besök i verksamheten.

Försäkringskassans styrelse består av:

Birgitta Böhlin, ordförande, f.d. verkställande direktör för Samhall

Anita Johansson, vice ordförande, särskild utredare, överdirektör för Transportstyrelsen

Kristina Mårtensson, kanslichef på Kommunal

Jörgen Olofsson, it-chef på AB Svenska Spel

Clas Olsson, generaldirektör för Ekonomistyrningsverket

Måns Rosén, f.d. adjungerad professor vid Karolinska institutet och tidigare myndighetschef för Statens beredning för medicinsk och social utvärdering

Göran Stiernstedt, läkare och senior konsult

Maria Hemström Hemmingsson, tillförordnad generaldirektör för Försäkringskassan

Personalrepresentanter:

Rita Koskinen Lundström, SACO

Siv Norlin, ST





# Resultat- redovisning

# Försäkringskassans samlade resultat

Försäkringskassan bedömer att det samlade resultatet av verksamheten är tillfredsställande och har utvecklats något positivt jämfört med 2017. I bedömningen beaktas kvaliteten i handläggningen och hur den har utvecklats, hur väl vi uppfyller regeringens uppsatta mål och hur förtroendet och kompetensförsörjningen har utvecklats. Under året har fokus fortsatt varit att förbättra rättssäkerheten i handläggningen. Inom sjukförsäkringen har vi särskilt satsat på att identifiera personer som behöver stöd av andra aktörer för att kunna återgå i arbete och att samordna stödet. Kvaliteten i handläggningen bedöms sammantaget som tillfredsställande och oförändrad sedan föregående år. Dessutom uppfylls de mål som satts upp för myndigheten i stor utsträckning. Förtroendet har minskat marginellt och kompetensförsörjningen är tillfredsställande, men utmaningar finns.

Rättssäkerheten bedöms vara tillfredsställande och oförändrad. Försäkringskassan har fortsatt att öka automatiseringen av handläggningen. Förmåner som barnbidrag och statligt tandvårdsstöd är nästan helt automatiserade och inom föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning har automatiseringsgraden ökat sedan 2017. De kontroller som är inbyggda i it-systemen har under året fungerat i stort sett utan störningar, vilket skapar goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat och andelen som orsakas av Försäkringskassan är oförändrad sedan föregående år. Däremot har andelen ärenden med avvikelse som upptäcks i den interna försäkringskontrollen ökat. I förhållande till föregående år har något fler beslut överklagats och även andelen beslut som ändrats i förvaltningsrätten har ökat något. De genomsnittliga handläggningstiderna har sammantaget ökat sedan föregående år, men utvecklingen varierar mellan förmånerna. De enskildas upplevelse av Försäkringskassans skyndsamhet är i stort sett oförändrad sedan 2017 och omdömet i kundundersökningen uppgår till 3,7 uttryckt som ett genomsnittligt medelvärde på en femgradig skala.

Försäkringskassans service har utvecklats positivt sedan föregående år och bedöms vara tillfredsställande. Tillgängligheten i telefon har ökat från en redan hög nivå och väntetiderna har förkortats ytterligare. Användningen av e-tjänsterna ökar. Vårt bemötande och vår tillgänglighet får oförändrade omdömen i kundundersökningen och uppgår till 3,8 uttryckt som ett genomsnittligt medelvärde på en femgradig skala.

Produktiviteten är oförändrad och bedöms vara tillfredsställande. Bedömningen grundar sig på den sammanvägda utvecklingen av förmånernas styckkostnader med hänsyn till väsentliga förändringar i förutsättningarna för Försäkringskassans uppdrag.

I Försäkringskassans regleringsbrev för 2018 finns tre mål: ett för sjukförsäkringen, ett för assistansersättningen och ett för föräldraförsäkringen.

Målet för sjukförsäkringen bedöms i likhet med föregående år som delvis uppfyllt. Sjukfrånvaron ligger på en historiskt låg nivå, men det är svårt att avgöra om nivån är stabil eftersom det finns indikation på att sjukpenningtalet kan komma att öka. Det osäkra läget gör det viktigt att alla inblandade aktörer fortsätter att bidra till en stabil och låg sjukfrånvaro utifrån sina respektive ansvarsområden. Försäkringskassans bidrag till att uppnå samhällsmålet har varit att säkerställa att rätt ersättning betalas ut till rätt

person och att förbättra förmågan att identifiera personer som behöver stöd av andra aktörer för att kunna återgå i arbete. Arbetet har börjat ge effekt i form av att fler möten med försäkrade har genomförts under hösten, men området behöver fortfarande utvecklas ytterligare.

Målet för assistansersättningen bedöms i likhet med föregående år som delvis uppfyllt. Rättssäkerheten i handläggningen har utvecklats positivt, men är ännu inte tillfredsställande. Andelen avslag på ansökan om assistansersättning är relativt lika över landet, vilket indikerar att besluten är likvärdiga. Utredningarna av misstänkta bidragsbrott har blivit mer effektiva och leder till fler åtgärder och polisanmälningar. Under året har samverkan med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) vidareutvecklats. Därtill har det nya it-stödet för assistansersättningen som syftar till att motverka felaktiga utbetalningar och säkerställa bättre statistik slutlevererats. Effekterna av stödet kan dock inte ses fullt ut ännu.

Målet för föräldraförsäkringen bedöms i likhet med föregående år som helt uppfyllt. Fokus har varit att öka kunskapen om föräldraförsäkringen, främst bland dem som tidigare inte tagit ut någon ersättning och hos de grupper som signalerat att de upplever att det är svårt att använda försäkringen. Försäkringskassan har även gjort insatser för att informera om vikten av ett jämställt föräldraskap, men det är svårt att bedöma om och i så fall hur mycket det har bidragit till ett mer jämställt uttag av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

Förtroendet för Försäkringskassan har under de senaste två åren blivit något mer instabilt och bedöms ha minskat marginellt sedan föregående år både hos allmänheten och bland dem som nyligen haft ett ärende hos myndigheten. Förtroendet för socialförsäkringen bedöms vara i stort sett oförändrat sedan föregående år hos allmänheten.

Kompetensförsörjningen inom Försäkringskassans verksamhet har fungerat på ett tillfredsställande sätt under året trots utmaningar med en allt för hög personalomsättning och utmaningar inom rekryteringsverksamheten som under perioder har varit högt belastad.

# Resultatredovisningens uppbyggnad

**Detta avsnitt behandlar överväganden om resultatredovisningens uppbyggnad, val av prestationer och val av förmåner som redovisas.**

Resultatredovisningen avser administrationen av socialförsäkringen, som huvudsakligen finansieras med Försäkringskassans förvaltningsanslag.<sup>2</sup> Försäkringsrelaterad information ges i de fall det behövs för att redovisa måluppfyllelse eller för redovisningen av vissa instruktionsbundna uppgifter.

I resultatredovisningen presenteras och kommenteras Försäkringskassans prestationer utifrån kravet i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Resultatredovisningens indelning utgår från de väsentligaste förmånerna<sup>3</sup> för vilka aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet redovisas. Detta innebär en justering av dispositionen i förhållande till årsredovisningen 2017, då indelningen utgick från aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet. Förändringen har genomförts för att förbättra läsbarheten.

Resultaten redovisas så långt som möjligt i treårsvisa tidsserier. Om det inte är möjligt kommenteras det särskilt. Summeringsdifferenser kan förekomma på grund av avrundningar.

Merparten av den individbaserade statistik som redovisas är uppdelad efter kön. Skälen till att könsuppdelad statistik i vissa fall inte redovisas är att statistiken behöver vidareutvecklas, ännu inte håller tillräcklig kvalitet eller att den inhämtas från andra myndigheter som inte har könsuppdelad statistik. Arbete pågår för att göra det möjligt att framöver redovisa all individbaserad statistik som härrör från Försäkringskassan per kön.

När statistik anges i texterna använder vi oss genomgående av avrundning för att underlätta för läsaren. Tal upp till 9 999 avrundas dock inte.

Redovisningen inleds med en beskrivning av den modell och de metoder som används för att bedöma resultatet. Därefter återfinns Försäkringskassans samlade resultat. Detta följs av ett avsnitt där försäkringsutgifter, antal unika individer som tar emot förmåner, volymer av beslut och utbetalningar samt verksamhetens finansiering redovisas. Därefter görs en fördjupad redovisning av resultaten på Försäkringskassan som helhet och inom de väsentligaste förmånerna utifrån aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet. Resultatredovisningen avslutas med en sammanställning av nyckeltal för de mest väsentliga förmånerna.

---

<sup>2</sup> Vissa administrativa uppgifter finansieras även av andra anslag. Se avsnittet Försäkringens omfattning och verksamhetens finansiering.

<sup>3</sup> Se avsnittet Resultatredovisningens uppbyggnad, Val av förmåner.

Försäkringskassan har ett antal mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet. Dessa redovisas separat. Därefter redovisas tvärfunktionella återrapporteringskrav enligt regleringsbrev, förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag och förordningen (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan.

I bilaga till årsredovisningen finns en översiktlig beskrivning av de mest väsentliga förmånerna.

## Val av prestationer

Försäkringskassan ska, enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, främst redovisa hur verksamhetens prestationer har utvecklats med avseende på volym och kostnader. Med prestationer menar vi slutprestationer, det vill säga leveranser till försäkrade och andra. Försäkringskassans viktigaste prestationer är beslut om förmåner. Utöver prestationer i form av beslut om förmåner har Försäkringskassan även andra uppdrag som betraktas som prestationer.<sup>4</sup> Kostnader för dessa redovisas separat.

För att ge en allsidig och rättvisande bild av verksamheten fram till slutprestationen beslut om förmån redovisar vi även andra mått. Det handlar exempelvis om olika typer av mått för kommunikation, såsom de försäkrades kontakter med handläggare, på servicekontoren eller via digitala tjänster.

## Val av förmåner

Försäkringskassan handlägger 37 förmåner inom socialförsäkringen. För att åstadkomma en överskådlig redovisning redovisas prestationerna och resultaten för de mest väsentliga förmånerna. Vi har i första hand valt de förmåner som står för de högsta förvaltningskostnaderna och de största försäkringsutgifterna. I andra hand har vi valt de förmåner som har flest beslut eller utbetalningar. I tredje hand ska andra förmåner med väsentliga resultatavvikelser som kan påverka Försäkringskassans resultat redovisas, men några sådana avvikelser har inte förekommit under 2018.

Utifrån principerna ovan betraktas i år 13 förmåner som väsentliga att redovisa. Dessa förmåner står tillsammans för 91 procent av försäkringsutgifterna och 83 procent av förvaltningskostnaderna. Urvalet skiljer sig från årsredovisningen 2017 genom att etableringsersättning och underhållsstöd har tillkommit, medan bostadsersättning och etableringstillägg har tagits bort.

Etableringsersättning betalas ut till nyanlända som deltar i ett etableringsprogram genom arbetsförmedlingen, och bostadsersättning och etableringstillägg är tilläggsförmåner till personer med etableringsersättning. Orsaken till att enbart tilläggen ingick i årsredovisningen för 2017 var att Försäkringskassan enligt sin instruktion har ansvar för frågor som har betydelse för nyanlända. Vi kunde dock inte redovisa några resultat för etableringsersättning, eftersom den då handlades av Arbetsförmedlingen. Den 1 januari 2018 tog dock Försäkringskassan över handläggningen av etableringsersättning, och det är därför den förmånen som redovisas här. Utifrån att tilläggsförmånerna har betydligt lägre förvaltningskostnader och försäkringsutgifter bedöms de som mindre

<sup>4</sup> Tjänster till Pensionsmyndigheten enligt förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan, uppdrag enligt lag (2001:99) och förordningen (2001:100) om den officiella statistiken, nationell kontaktpunkt för utbyte av socialförsäkringsinformation, EESSI, enligt regeringsuppdrag 2009/2024/SF och 2011/2476/SF, uppdraget att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift enligt regeringsbeslut Fi2017/03257/DF, finansiell samordning enligt lag (2003:1210) om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser och tjänster som avser servicekontoren.

väsentliga. Eftersom etableringsersättning, tillsammans med aktivitetsstöd och utvecklingsersättning, är ersättningar som betalas ut till deltagare i arbetsmarknads-politiska insatser redovisas de tre ersättningarna samlat. I år redovisas även underhålls-stöd på grund av höga förvaltningskostnader och stora volymer beslut och utbetalningar.

De förmåner som ingår i resultatredovisningen är markerade med fetstil i tabellen nedan.

**Tabell 1 Förmånsförteckning**

Adoptionsbidrag	<b>Etableringsersättning</b>	Dagpenning till hemvärnsmän	<b>Sjukersättning</b>
<b>Aktivitetsersättning</b>	Etableringstillägg	Dagpenning till totalförsvarspliktiga	Sjuklönegaranti
<b>Aktivitetsstöd</b>	Ersättning för höga sjuk-lönekostnader till arbetsgivare	Graviditetspenning	<b>Sjukpenning</b>
Arbetshjälpmedel		Handikappersättning	Smittbärarersättning
Arbetskkadeersättning	Ersättning för statligt personskadeskydd	Internationell vård	<b>Statligt tandvårdsstöd</b>
Arbetskkadelivränta	Familjebidrag till totalförsvarspliktiga	Närståendepenning	Särskilt högriskskydd
<b>Assistansersättning</b>	<b>Föräldrapenning</b>	Rehabiliterings-ersättning	<b>Tillfällig föräldrapenning</b>
<b>Barnbidrag<sup>1</sup></b>			<b>Underhållsstöd</b>
Bilstöd			<b>Utvecklingsersättning</b>
Boendetillägg			Vårdbidrag
<b>Bostadsbidrag</b>			Yrkesskadelivränta
Bostadsersättning			
Bostadstillägg			

<sup>1</sup> Resultaten för barnbidrag redovisas tillsammans med förlängt barnbidrag och flerbarnstillägg, som inte betraktas som egna förmåner.

Utöver förmånerna som förtecknas i tabellen ovan handlägger Försäkringskassan även köp av rehabiliteringstjänster, bidrag till företagshälsovård, samverkan inom rehabiliteringsområdet och övrigt inom åtgärder mot ohälsa. Eftersom dessa verksamheter inte utgör slutprestationer har de inte tagits med i förteckningen. Det gäller även beslut om sjukpenninggrundande inkomst och försäkringstillhörighet.

# Modell och metoder för bedömning av resultat

I detta avsnitt redovisas vår modell för bedömning av utvecklingen av kvaliteten i handläggningen och tillämpade metoder samt beskrivningar av hur vi bedömer våra resultat.

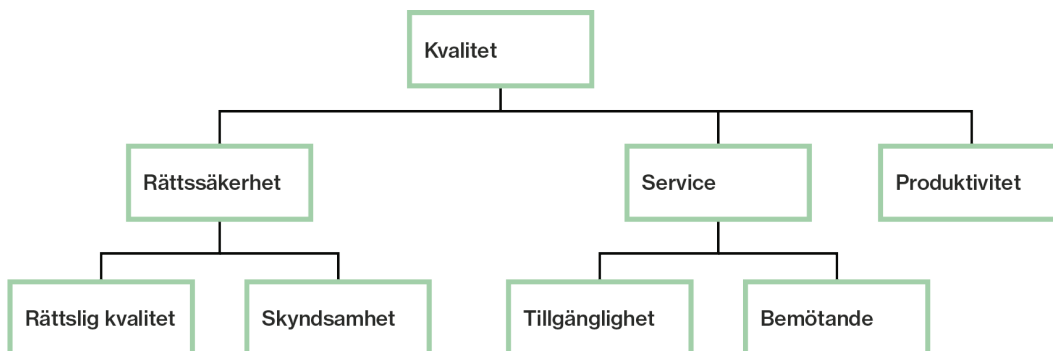
## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer nivån på kvaliteten i handläggningen. Enligt regleringsbrevet för 2018 ska även utvecklingen av kvaliteten samt genomförda åtgärder i syfte att förbättra kvaliteten redovisas. Försäkringskassans kvalitetsdefinition lyder:

Med kvalitet avses att vi bedriver en verksamhet som präglas av rättssäkerhet, service och effektiv användning av resurser.

Kvaliteten i handläggningen bedöms utifrån tre aspekter: rättssäkerhet, service och produktivitet. Figuren nedan visar de olika delarna som ligger till grund för bedömningen av kvaliteten och dess utveckling.

Figur 1 Försäkringskassans kvalitetsdefinition



## Systematisk kvalitetsutveckling

Försäkringskassan följer upp kvaliteten i handläggningen genom en modell för systematisk kvalitetsutveckling. Modellen bygger på kontroller som utförs manuellt eller automatiskt i handläggningen som ska säkerställa att vi fattar korrekta beslut, att utbetalningarna stämmer överens med besluten och att handläggningen är rättssäker. Vissa av kontrollerna är så kallade nyckelkontroller som bedöms ha avgörande betydelse för att rätt beslut fattas och rätt ersättning betalas ut. Utan nyckelkontrollerna skulle de ekonomiska riskerna öka betydligt.

Genom att följa upp och utvärdera om nyckelkontrollerna genomförs, är ändamålsenliga och agera med utgångspunkt från vad de visar, kan vi identifiera brister i handläggningen. Det gör det möjligt att bedöma, redovisa och utveckla kvaliteten i handläggningen samt

skapa lärande för medarbetarna och myndigheten genom samlad och systematisk uppföljning och analys. Detta är ett årligt återkommande arbete som innebär att Försäkringskassan kontinuerligt arbetar med att identifiera förbättringsområden och risker för felaktiga utbetalningar.

**Figur 2 Modell för systematisk kvalitetsutveckling**



#### Fakta – modell för systematisk kvalitetsutveckling

Modellen omfattar i dag följande moment:

- Kvalitetsuppföljningar med stöd av uppföljningsverktyget Væksten, som innebär att handlagda ärenden följs upp på individ- eller teamnivå. Uppföljningen gäller tillämpningen av det förmånsspecifika regelverket, tillämpningen av förvaltningslagen samt specifika frågor om service och bemötande. Væksten är främst konstruerad utifrån förmånernas och ärendeslagens<sup>5</sup> respektive kontrollstrukturer<sup>6</sup>. Uppföljningen ger kunskap om styrkor och utvecklingsområden i manuellt handlagda ärenden och skapar möjlighet till lärande.
- Kvalitetsuppföljning med stöd av kvalitetsindikatorer som innebär att Försäkringskassan kontinuerligt följer både myndighetsgemensamma och förmånsspecifika kvalitetsindikatorer. Kvalitetsindikatorerna ger information om systematiska kvalitetsavvikelser.
- Rättsliga kvalitetsuppföljningar som ger fördjupad kunskap inom områden där det finns tecken på brister i tillämpningen av regelverket.

<sup>5</sup> Handläggning och beslut avseende ett ärendeslag leder inte till en prestation i form av utbetald ersättning. Försäkringstillhörighet och sjukpenninggrundande inkomst är exempel på detta.

<sup>6</sup> En kontrollstruktur beskriver en förmåns villkor för rätten till ersättning samt villkor för ersättningens storlek, samordning och verkställande. Kontrollstrukturen beskriver även de kontroller som Försäkringskassan gör för att säkerställa att dessa villkor uppfylls. Kontrollerna kan vara manuella och utgör moment i handläggningen eller applikationskontroller som är inbyggda i it-stöd. Vilka kontroller som görs och hur varierar beroende på villkoren som ska vara uppfyllda för att ge rätt till en viss förmån. 34 förmåner har en kontrollstruktur.



Dessa underlag, tillsammans med uppföljningar av applikationskontroller och interna och externa granskningar, analyseras på minst tre nivåer: i team, för respektive förmån och sammantaget för hela Försäkringskassan. Vid ett tillfälle per år sammanställs analyserna för respektive förmån. Dessa ligger sedan till grund för Försäkringskassans årliga kvalitetsanalys.

Riskanalyser för felaktiga utbetalningar är sedan 2015 en del av våra kvalitetsanalyser, eftersom risker för felaktiga utbetalningar till största delen är risker för rättsliga kvalitetsbrister i förmånerna.<sup>7</sup> Riskanalysen beskriver de risker som finns trots de kontroller som görs i handläggningen och som kan leda till felaktiga beslut eller utbetalningar. Riskanalyser för felaktiga utbetalningar baseras på fakta och kunskap från samtliga kvalitetsuppföljningar inom modellen. Försäkringskassan mäter inte omfattningen av potentiellt felaktiga utbetalningar.<sup>8</sup>

## Bedömning av kvaliteten

Utifrån de underlag som modellen för systematisk kvalitetsutveckling ger bedömer Försäkringskassan om kvaliteten i handläggningen är tillfredsställande eller inte och om den har utvecklats positivt, negativt eller varit oförändrad sedan föregående år. Bedömningarna görs både för Försäkringskassan som helhet och för varje förmån.

Bedömningarna görs i två steg. Först bedöms de tre kvalitetsaspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet separat. Därefter bedöms kvaliteten i handläggningen som helhet utifrån de tre aspekterna. I bedömningen av kvaliteten väger rättssäkerheten tyngre än de övriga aspekterna.

De underlag som ligger till grund för bedömningarna är

- resultaten av kvalitetsuppföljningar med stöd av Væksten
- kvalitetsuppföljningar med stöd av kvalitetsindikatorer
- resultaten av Försäkringskassans kundundersökning
- rättsliga kvalitetsuppföljningar
- uppföljningar av applikationskontroller
- interna och externa granskningar.

Om det saknas tillräckliga underlag eller underlag som har avgörande betydelse kan kvaliteten inte bedömas. I år finns tillräckliga underlag för samtliga redovisade förmåner. Att det finns underlag om kvaliteten i handläggningen och att dessa analyseras samlat och systematiskt bidrar till myndighetens interna styrning och kontroll.

<sup>7</sup> Riskanalyser för felaktiga utbetalningar har under 2018 genomförts för 32 förmåner och ärendeslag som har en kontrollstruktur och som har genomfört kvalitetsuppföljningar med Væksten. Dessa förmåner utgör 98 procent av försäkringsutgifterna 2017.

<sup>8</sup> I Riksrevisionens rapport 2016:11 Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen – Försäkringskassans kontrollverksamhet rekommenderas regeringen att tillse att Försäkringskassan regelbundet mäter storleken på de felaktiga utbetalningarna. Regeringen beslutade 2016 att inrätta delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen. Försäkringskassan deltar på olika sätt i delegationens arbete. År 2010 uppskattades att de felaktiga utbetalningarna från ett antal myndigheter uppgick till 16,5 miljarder kronor av 2009 års utbetalningar (ESV [2011:11] Samverkansuppdrag mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet 2010). Denna siffra ska ses i relation till att myndigheternas totala utbetalningar uppgick till nära 500 miljarder kronor. Osäkerhetsintervallet är stort, mellan 4 och 29 miljarder kronor.

För att kvaliteten ska bedömas som tillfredsställande får inga underlag som har avgörande betydelse påvisa väsentliga kvalitetsbrister.<sup>9</sup> Kvaliteten bedöms inte vara tillfredsställande om huvuddelen av informationen i underlagen påvisar väsentliga kvalitetsbrister, eller om underlag som har avgörande betydelse påvisar väsentliga kvalitetsbrister.

I årsredovisningen 2017 bedömdes inte kvaliteten i handläggningen, eftersom dåvarande principer för bedömning inte var tillräckligt precisa och därför inte skapade mervärde. Under året har kriterierna för att bedöma kvaliteten förtydligats. Detta har lett fram till ett beslut om att kvaliteten ska bedömas som antingen tillfredsställande eller inte tillfredsställande.<sup>10</sup> Men att bedöma kvaliteten i handläggningen är komplicerat bland annat på grund av kvalitetsbegreppets mångfacetterade karaktär och att rättssäkerheten ska bedömas i förmåner med olika regelverk och med särskilda kriterier för utredning och bedömning av rätten till förmånen. Bedömningen av om kvaliteten i handläggningen är tillfredsställande eller inte är därför en kvalitativ bedömning som görs utifrån de underlag som beskrivits ovan.

### Rättssäkerhet

Bedömningen av rättssäkerheten och hur den har utvecklats görs utifrån en analys av underlag inom två områden: rättslig kvalitet och skyndsamhet. För att bedömningen ska vara möjligt att göra måste det finnas underlag som visar om nyckelkontrollerna i allt väsentligt är genomförda eller inte.

Den rättsliga kvaliteten bedöms utifrån resultat från uppföljningar med stöd av Væksten, antalet upptäckta felaktiga utbetalningar, andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan, intern försäkringskontroll, överklaganden, skadestånd och JO-anmälningar, rättsliga kvalitetsuppföljningar, uppföljningar av applikationskontroller samt interna och externa granskningar.<sup>11</sup> Även resultaten från Försäkringskassans kundundersökning är ett underlag. I den mäts de enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten genom frågan ”I vilken utsträckning upplever du att det är möjligt att förutse ett beslut från Försäkringskassan?”.

Skyndsamhet bedöms utifrån den genomsnittliga handläggningstiden från ansökan till beslut<sup>12</sup> samt de enskildas upplevelse. De enskildas upplevelse mäts genom påståendet ”Mitt ärende handläggs snabbt” i Försäkringskassans kundundersökning.

<sup>9</sup> Riktlinjer 2016:07, Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen och Informationsmeddelande 2018:105, Borttagande av nivån ”god” vid bedömningar av kvaliteten i handläggningen under 2018.

<sup>10</sup> Informationsmeddelande 2018:105, Borttagande av nivån ”god” vid bedömningar av kvaliteten i handläggningen under 2018.

<sup>11</sup> Tidigare år har omprövningar redovisats som indikator för rättslig kvalitet. Försäkringskassans tolkning av vad som utgör en begäran om omprövning och hur den ska hanteras internt har ändrats under året. Det innebär att statistiken inte blir jämförbar med föregående år och att omprövningar därför inte lämpar sig som kvalitetsindikator i år.

<sup>12</sup> Inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning samt föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning följs handläggningstiden även genom andelen ärenden som utbetalats enligt fastställt utbetalningsdag.

## Service

Bedömningen av Försäkringskassans service och hur den har utvecklats görs utifrån en analys av underlag inom områdena tillgänglighet<sup>13</sup> och bemötande. Dessa underlag består av kvalitetsindikatorer och de enskildas upplevelse av servicen. Kvalitetsindikatorerna är tillgänglighet och väntetider i telefon samt användningen av e-tjänster. De enskildas upplevelse mäts dels i en särskild undersökning om telefonkontakt, dels i Försäkringskassans kundundersökning. I den särskilda undersökningen ställs följande frågor:

- Har du fått den information du behöver?
- Upplevde du att handläggaren lyssnade och var lyhörd för din situation?
- Gav handläggaren dig ett vänligt bemötande?

I kundundersökningen mäts upplevelsen av tillgänglighet och bemötande genom att de enskilda anger i hur hög grad som de instämmer i följande frågor och påståenden:

- Jag får den hjälp jag behöver.
- Jag blir bemött med respekt.
- Jag får tydlig information om vilka regler som gäller i mitt ärende.<sup>14</sup>
- Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende.
- I vilken utsträckning upplever du att skriftliga besked som du får från Försäkringskassan är lätta att förstå.<sup>15</sup>
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan har god kunskap om dina ersättningar och bidrag.<sup>16</sup>
- I vilken utsträckning upplever du att det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa dig.<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup> Tillgänglighet beräknas som antal besvarade samtal delat med antal inkomna samtal.

<sup>14</sup> Formuleringen är något justerad jämfört med föregående års kundundersökningen då påståendet löd ”Jag får tydlig information om vilka regler som gäller”.

<sup>15</sup> Formuleringen är något justerad jämfört med föregående års kundundersökning då frågan löd ”I vilken utsträckning anser du att det senaste skriftliga beskedet var lätt att förstå”.

<sup>16</sup> Formuleringen är något justerad jämfört med föregående års kundundersökning då frågan löd ”I vilken utsträckning anser du att Försäkringskassan har goda kunskaper om de ersättningar och bidrag den handlägger”.

<sup>17</sup> Formuleringen är något justerad jämfört med föregående års kundundersökning då påståendet löd ”I vilken utsträckning anser du att det är lätt att komma i kontakt med rätt person”.

**Fakta – den årliga nationella kundundersökningen**

Den årliga kundundersökningen riktas till ett slumpmässigt urval av alla personer i Sverige över 16 år som under det senaste året fått ett beslut eller en ersättning från Försäkringskassan. Eftersom antalet försäkrade med olika förmåner varierar, indelas urvalet efter förmånsgrupp. Resultaten vägs sedan i efterhand efter förmånernas storlek samt efter faktiska ålders- och könsfördelningar.

Kundundersökningen 2018 genomfördes under mars–maj och besvarades av totalt 7 196 personer. Svarsfrekvensen, som i undersökningen 2018 var 37 procent, har de senaste åren varierat mellan 35 och 39 procent. År 2015 genomfördes en bortfallsundersökning med ett antal nyckelfrågor till dem som valt att inte svara på enkäten. Den visade att personer i bortfallet inte svarade på ett avvikande sätt. Bortfallsundersökningar planeras att genomföras minst vart femte år.

De uppgifter som redovisas för enskilda förmåner bygger på utfallen från kundundersökningarna 2016–2018. De resultat som skiljer sig mellan 2017 och 2018 har testats för att kontrollera om skillnaderna är statistiskt säkerställda.

De försäkrades upplevelse av rättssäkerhet och service mäts via ett antal frågor och påståenden. Påståendena har en instämmandeskala från 1 till 5 där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 "instämmer helt". Frågorna har en svarsskala där 1 betyder "i mycket liten utsträckning" och 5 "i mycket stor utsträckning".

År 2018 gjordes vissa smärre justeringar av frågelydelseerna. Effekterna av detta på resultaten bedöms vara ytterst marginella.

**Produktivitet**

Försäkringskassans produktivitetsutveckling beräknas enligt nationalräkenskapsmetoden och bedöms utifrån en analys av styckkostnaderna för förmånerna. Vid bedömningen av om produktiviteten är tillfredsställande eller inte analyseras den samlade effektiviteten av verksamheten. Således kan produktiviteten bedömas som tillfredsställande trots att utvecklingen i form av ökade styckkostnader är negativ.

Vid bedömningen av produktivitetsutvecklingen användes tidigare även kostnad per utbetalning. Efter ett utvecklingsarbete är huvudprincipen från och med 2018 att styckkostnaden beräknas utifrån kostnad per beslut för alla förmåner så att måttet blir enhetligt och jämförbart. Undantag från huvudprincipen görs för sjukpenning, där kostnad per avslutat sjukfall används, samt för assistansersättning, där kostnad per förmånstagare används. Orsaken till detta är införandet av nya it-stöd inom de två förmånerna som gör att statistik avseende antal beslut inte går att redovisa i treårsserie.

En fullständig kostnadsfördelning görs per beslut, avslutat sjukfall eller förmånstagare. Utöver kostnader för handläggning hänför Försäkringskassan kostnader för projekt, avskrivningar och nedskrivningar direkt till den förmån som kostnaden avser. Indirekta kostnader hänförs till respektive förmån utifrån förmånens andel av den totala redovisade tiden för myndigheten.

**Produktivetsberäkning enligt nationalräkenskapsmetoden**

Försäkringskassan använder den så kallade nationalräkenskapsmetoden för att beräkna administrationens produktivetsutveckling. Metoden innebär att de olika förmånernas prestationer vägs ihop till en total prestationsvolym med hjälp av vikter som speglar hur resurskrävande varje förmåns administration är. Prestationsvolymen baseras på antalet beslut, antal avslutade sjukfall (inom sjukpenning) eller antal förmånstagare (inom assistansersättning). För varje förmån beräknas en vikt utifrån styckkostnaden under det år som redovisningen avser. Vikten multipliceras med antalet prestationer under respektive år. Resultatet blir en fiktiv kostnad som kallas för prestationsvolym och utgör täljare i måttet.

Den totala prestationsvolymen jämförs för varje år med de verkliga kostnaderna för verksamheten. Dessa kostnader utgör alltså produktivetsmåttets nämnare. För att korrigera för de prisförändringar som har inträffat under perioden räknas alla års kostnader om till basårets priser utifrån konsumentprisindex från Statistiska centralbyrån.

För att räkna om styckkostnaderna till 2016 års priser har styckkostnaderna för 2018 dividerats med 1,038 och för 2017 med 1,018.

**Genomförda granskningar av modellen och fortsatta utmaningar**

Under 2017 granskade Försäkringskassans internrevision uppföljningsverktyget Væksten och dess förutsättningar för att ligga till grund för bedömning av kvaliteten i handläggningen.<sup>18</sup> Utifrån granskningsresultaten har modellen utvecklats under året. Ett it-stöd för uppföljning har tagits fram. Genom it-stödet har urvalet av ärenden för uppföljning och möjligheterna att analysera resultatet förbättrats. Nio förmåner har gått över till it-stödet under året. En plan finns för överflyttning av resterande förmåner.

I början av 2018 publicerade Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) en granskning av vår kvalitetsutvecklingsmodell.<sup>19</sup> ISF bedömer att modellen har förutsättningar för att fungera väl som instrument för att utveckla kvaliteten. ISF anser dock att modellen är svår att använda för resultatuppföljning. Försäkringskassan har i sitt svar till regeringen framhållit att vi inte delar ISF:s uppfattning. Vi bedömer att modellen både kan användas för resultatuppföljning och kvalitetsutveckling. Modellens konstruktion gör det möjligt att på ett allsidigt sätt identifiera kvalitetsbrister i handläggningen som i sin tur gör det möjligt att samlat och systematiskt analysera och åtgärda kvalitetsbrister i rättssäkerhet, service och produktivitet. Att göra detta på ett systematiskt och transparent sätt bidrar till att ge en rättvisande bild av verksamheten och att vi med rimlig säkerhet kan fullgöra de formella krav som ställs på myndigheten.<sup>20</sup>

Ett utvecklingsområde som kvarstår sedan 2015 är att utveckla modellen så att även automatisk handläggning omfattas, något som även identifierades av internrevisionen. Under hösten 2018 har vi börjat ta fram ett gemensamt förhållningssätt för uppföljning av den automatiserade handläggningen. Detta arbete fortsätter under nästa år.

<sup>18</sup> Internrevisionsrapport 2017:6, Væksten som underlag för bedömning av kvalitet i försäkringshandläggningen.

<sup>19</sup> ISF 2018:1, Svårt att kombinera kvalitetsutveckling och resultatuppföljning.

<sup>20</sup> Svar på ISF-rapport 2018:1, Svårt att kombinera kvalitetsutveckling och resultatuppföljning, dnr 019451-2017.

## Bedömningar av måluppfyllelse

Försäkringskassan har tre mål i regleringsbrevet som redovisas separat i resultatredovisningen. Målen gäller sjukförsäkringen, assistansersättningen och föräldraförsäkringen, vilka enskilt och tillsammans motsvarar en stor del av Försäkringskassans verksamhet. En bedömning görs av om respektive mål är uppfyllt, delvis uppfyllt eller inte uppfyllt. Bedömningarna baseras både på uppnådda resultat och genomförda insatser och bygger i stor utsträckning på de resultat som redovisas i avsnitten Sjukpenning, Sjukersättning, Aktivitetsersättning och Assistansersättning.

## Samlad resultatbedömning

En samlad bedömning görs av Försäkringskassans resultat. Resultatet bedöms som tillfredsställande eller inte tillfredsställande. I bedömningen ingår ställningstaganden till hur prestationerna har utförts och utvecklats utifrån de tre kvalitetsaspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet. Därtill ingår ställningstaganden till hur väl vi uppfyller regeringens uppsatta mål för myndigheten, eftersom målen omfattar stora delar av vår verksamhet. Även andra områden som är viktiga för verksamheten kan ingå i bedömningen.

För arbetsområden utanför förmånsredovisningen är ambitionen att vi ska bedöma resultaten och redovisa hur de har utvecklats.

# Försäkringens omfattning och verksamhetens finansiering

**I detta avsnitt redovisas försäkringsutgifter, antal individer som tar emot förmåner samt volymer av beslut. Därtill redovisas kostnaderna för att bedriva Försäkringskassans verksamhet och finansieringen av denna.**

Under 2018 betalade Försäkringskassan ut 231 miljarder kronor från socialförsäkringen, vilket motsvarar 5 procent av Sveriges BNP. Drygt hälften av pengarna går till sjuka eller till personer med funktionsnedsättning. Cirka en tredjedel går till barnfamiljer. Resterande del består främst av ersättningar inom arbetsmarknadsområdet. Kostnaden för att administrera förmånerna och övriga uppdrag uppgick till 9 265 miljoner kronor. Till största delen finansieras administrationen genom ett förvaltningsanslag.

## Försäkringens omfattning

Nedan redovisas försäkringsutgifterna för de väsentligaste förmånerna och för Försäkringskassan totalt. Försäkringsutgifterna utgörs av de pengar som betalas ut i form av förmåner, bidrag och andra ersättningar. Även antalet unika individer som får utbetalning av en förmån redovisas. Slutligen redovisas antalet beslut för de mest väsentliga förmånerna. För sjukpenning redovisas dock antalet avslutade sjukfall och för assistansersättning antalet förmånstagare.

**Tabell 2 Försäkringsutgifter, miljoner kronor<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Andel av totala försäkrings- utgifterna, procent
Aktivitetsersättning	3 925	3 900	3 625	-7,1	1,6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	17 379	17 590	15 229	-13,4	6,6
Assistansersättning	26 311	27 935	28 996	3,8	12,6
Assistansersättning, inbetalt från kommunerna*	4 835	4 674	3 668	21,5	1,6
Assistansersättning, netto*	21 476	23 261	25 328	8,9	11,0
Barnbidrag	26 344	27 288	31 710	16,2	13,7
Bostadsbidrag	4 655	4 613	4 485	-2,8	1,9
Föräldrapenning	32 163	33 554	35 101	4,6	15,2
Sjukersättning	40 614	38 828	37 043	-4,6	16,0
Sjukpenning	37 891	36 203	36 325	0,3	15,7
Statligt tandvårdsstöd	5 527	5 775	6 439	11,5	2,8
Tillfällig föräldrapenning	7 241	7 558	8 078	6,9	3,5
Underhållsstöd	3 934	3 706	3 632	-2,0	1,6
Underhållsstöd, inbetalt av bidragsskyldiga*	1 222	1 268	1 092	-13,9	0,5
Underhållsstöd, netto*	2 712	2 438	2 540	4,2	1,1
Övriga förmåner	21 153	20 775	20 372	-1,9	8,8
<b>Totalt</b>	<b>227 137</b>	<b>227 725</b>	<b>231 035</b>	<b>1,5</b>	<b>100,0</b>

\* Ingår inte i de totala försäkringsutgifterna.

<sup>1</sup> I försäkringsutgifterna ingår även statliga ålderspensionsavgifter och avskrivna återkravsfordringar. Eftersom dessa utgifter inte går att härleda till person kan statistiken inte delas upp per kön. Pensionsinbetalningarna utgör cirka 6 procent av utgifterna.

**Tabell 3 Antal unika individer med utbetalning av förmån under respektive år**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Aktivitetsersättning	21 501	21 238	19 397	24 487	24 469	22 383	45 988	45 707	41 780	-8,6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	153 136	151 745	135 755	191 678	184 961	156 443	344 814	336 706	292 198	-13,2
Assistansersättning	7 606	7 303	6 999	8 985	8 667	8 307	16 591	15 970	15 306	-4,2
Barnbidrag	1 051 352	1 068 031	1 078 143	298 049	352 344	396 841	1 349 401	1 420 375	1 474 984	3,8
Bostadsbidrag	184 163	180 230	173 944	107 932	106 865	102 310	292 095	287 095	276 254	-3,8
Föräldrapenning	446 078	466 044	476 012	368 773	387 277	403 096	814 851	853 321	879 108	3,0
Sjukersättning	189 038	178 402	167 806	128 689	122 383	116 054	317 727	300 785	283 860	-5,6
Sjukpenning	399 862	387 413	382 543	225 578	218 174	219 000	625 440	605 587	601 543	-0,7
Statligt tandvårdsstöd <sup>1</sup>	2 251 585	2 215 480	2 108 375	1 990 614	1 948 602	1 855 734	4 242 371	4 164 196	3 964 205	-4,8
Tillfällig föräldrapenning	459 173	473 331	488 297	410 864	421 037	435 663	870 037	894 368	923 960	3,3
Underhållsstöd	145 114	139 726	129 583	34 022	32 084	28 806	179 136	171 810	158 389	-7,8

<sup>1</sup> I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.



Tabell 4 Volymer, antal utbetalningar<sup>1</sup>

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent
Aktivitetsersättning	465 785	461 057	410 638	-10,9
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning, etableringsersättning	1 705 919	1 613 607	1 440 316	-10,7
Assistansersättning	161 034	162 300	159 952	-1,4
Barnbidrag	24 035 946	25 570 273	26 955 659	5,4
Bostadsbidrag	2 102 490	2 062 268	1 992 851	-3,4
Föräldrapenning	4 104 735	4 361 559	4 566 053	4,7
Sjukersättning	3 594 620	3 416 664	3 223 015	-5,7
Sjukpenning	2 935 294	2 789 659	2 699 879	-3,2
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	2 755 810	2 597 207	2 735 067	5,3
Underhållsstöd	1 822 706	1 722 449	1 606 308	-6,7
Övriga förmåner	5 557 618	4 893 279	4 422 378	-9,6
<b>Totalt</b>	<b>49 241 957</b>	<b>49 650 322</b>	<b>50 212 116</b>	<b>1,1</b>

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Tabell 5 Volymer, antal beslut<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Aktivitetsersättning	22 388	22 832	21 836	21 475	21 599	20 250	43 863	44 431	42 086	-5,3
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	739 915	714 297	738 838	869 842	819 762	824 050	1 609 757	1 534 059	1 562 896	1,9
Assistansersättning <sup>2</sup>	7 606	7 303	6 999	8 985	8 667	8 307	16 591	15 970	15 306	-4,2
Barnbidrag	297 708	305 280	308 062	213 253	228 797	235 911	510 961	534 077	543 973	1,9
Bostadsbidrag	246 713	246 718	251 558	171 189	176 366	179 798	417 902	423 084	431 356	2,0
Föräldrapenning	1 725 207	1 876 834	1 970 222	1 095 393	1 201 303	1 307 516	2 820 600	3 078 137	3 277 738	6,5
Sjukersättning	50 789	40 410	36 232	32 965	26 117	24 276	83 754	66 527	60 508	-9,0
Sjukpenning <sup>3</sup>	346 101	349 137	331 972	193 645	193 556	185 759	539 746	542 693	517 731	-4,6
Statligt tandvårdsstöd <sup>4</sup>	5 268 519	5 158 001	5 109 347	4 703 009	4 599 303	4 533 976	9 972 792	9 758 336	9 644 335	-1,2
Tillfällig föräldrapenning	2 252 840	2 278 879	2 422 526	1 550 279	1 550 305	1 643 682	3 803 119	3 829 184	4 066 208	6,2
Underhållsstöd	106 090	116 772	104 682	93 938	96 480	89 784	200 028	213 252	194 466	-8,8
Övriga förmåner <sup>5</sup>	–	–	–	–	–	–	789 952	819 276	816 533	-0,3
<b>Totalt<sup>6</sup></b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>20 809 301</b>	<b>20 859 947</b>	<b>21 166 955</b>	<b>1,5</b>

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått kan resultaten inte jämföras med resultaten i årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> För assistansersättning redovisas antal förmånstagare.

<sup>3</sup> För sjukpenning redovisas antalet avslutade sjukfall.

<sup>4</sup> I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

<sup>5</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

## Utgifterna för barnbidrag, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning ökar

Försäkringsutgifterna för barnbidrag, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning ökar. En orsak till detta är att antalet unika individer som har ersättningarna har ökat. Liksom föregående år beror detta bland annat på att det finns fler barn i Sverige. Utgifterna påverkas också av löneutvecklingen och höjt prisbasbelopp.

Det är fortfarande en betydligt större andel kvinnor än män som är mottagare av barnbidrag, även om skillnaden har minskat de senaste åren. Att fler män får barnbidrag beror sannolikt på att huvudprincipen sedan den 1 mars 2014 är att barnbidraget delas mellan föräldrarna.

## **Färre beslut om tandvårdsstöd, men ökade utgifter på grund av höjda bidragsbelopp**

Antalet beslut om statligt tandvårdsstöd minskar. Huvudorsaken är att åldersgränsen för kostnadsfri tandvård höjdes från 21 till 22 år den 1 januari 2018. Under 2018 fick alltså 22-åringarna gratis tandvård i stället för statligt tandvårdsstöd. Utgifterna för tandvårdsstödet har ökat, främst på grund av att det allmänna tandvårdsbidraget fördubblades den 15 april 2018.

## **En god arbetsmarknad minskar behovet av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning**

Antalet unika individer med aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning har minskat under de senaste åren. Sannolikt beror detta dels på en stark arbetsmarknad, dels på en minskad flyktinginvandring. Även försäkringsutgifterna har minskat under året.

## **Utgifterna för sjuk- och aktivitetsersättning minskar**

Utgifterna för sjukersättning och aktivitetsersättning har fortsatt att minska, liksom antalet unika individer med någon av dessa ersättningar. Det beror bland annat på att färre beviljas dessa förmåner. När det gäller sjukersättning är det dessutom allt fler som har haft ersättningen som övergår till att få ålderspension.

## **Ökade utgifter för assistansersättning**

Utgifterna för assistansersättning har ökat sedan föregående år. Ökningen beror i huvudsak på tre omständigheter. Försäkringskassan införde efterskottsutbetalning av assistansersättning i oktober 2016. Det gjorde att ersättning inte begärdes i lika stor omfattning under 2017 som det gjordes när ersättningen betalades ut i förskott. I år begärs assistansersättning åter i högre grad, vilket gör att utgifterna ökar. Dessutom begär Försäkringskassan från och med oktober 2018 ersättning från kommunerna för de första 20 assistanstimmarna i efterhand. Tidigare begärdes ersättningen i förskott. Detta har medfört högre utgifter för Försäkringskassan i och med att kommunernas inbetalningar under 2018 har förskjutits till 2019. Slutligen har schablonbeloppet för assistansersättning höjts, vilket ökar utgifterna, framför allt ur ett långsiktigt perspektiv.

## **Sjukpenning**

Försäkringsutgifterna för sjukpenning, liksom antalet unika individer som får förmånen är relativt oförändrat jämfört med 2017. Under första halvan av året minskade försäkringsutgifterna, men utvecklingen avtog i slutet av året. En orsak till detta är att den genomsnittliga längden på sjukfallen inte längre minskar i samma takt som under 2017. Det finns även tydliga indikationer på att inflödet av nya sjukskrivningar har ökat under hösten 2018.

Fler kvinnor än män får sjukpenning. Det finns flera orsaker till det. En viktig förklaring är att kvinnor i större utsträckning än män arbetar inom yrken som har hög sjukfrånvaro. Det är även möjligt att kvinnor har högre sjukfrånvaro på grund av att de i högre utsträckning än män har en dubbel arbetsbelastning i form av både förvärvs- och hemarbete. Kvinnor kan dessutom bli sjukskrivna i samband med graviditet.

## **Färre får underhållsstöd**

Antalet unika individer som får underhållsstöd har minskat successivt, liksom utgifterna. Detta kan vara ett resultat av lagstiftarens intention att föräldrar själva ska komma överens om underhåll för sina barn utan inblandning av Försäkringskassan.

## Utgifterna för bostadsbidrag minskar

Såväl försäkringsutgifterna som antalet unika individer som får bostadsbidrag minskar. En förklaring kan vara att den svenska ekonomin kommit ur en långvarig lågkonjunktur, vilket innebär att behovet av bostadsbidrag minskat då fler personer är sysselsatta på arbetsmarknaden.

## Verksamhetens finansiering

Försäkringskassans verksamhet finansieras till största del med förvaltningsanslag. Av verksamhetens förvaltningskostnader om 9 265 miljoner kronor finansierades 8 448 miljoner kronor av förvaltningsanslaget. Utöver förvaltningsanslaget fick Försäkringskassan 226 miljoner kronor från anslaget Bidrag för sjukskrivningsprocessen. Dessa medel ska täcka kostnaderna för samverkan med Arbetsförmedlingen och hälso- och sjukvården inom bland annat rehabiliteringsområdet.

Avgiftsintäkterna uppgick till 469 miljoner kronor, varav 240 miljoner utgjordes av intäkter från fakturerade tjänster till Pensionsmyndigheten. I dessa ingår framför allt utbetalningstjänster och it-stöd för handläggning. I avgiftsintäkterna ingår också 144 miljoner kronor som ersättning för samverkan om servicekontor med Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

Bidragsintäkterna uppgick till 109 miljoner kronor. Till största delen består de av bidrag för projekt inom ramen för finansiell samordning genom samordningsförbund, 38 miljoner kronor, samt bidrag från Arbetsförmedlingen för anställda med särskilda anställningsformer, 30 miljoner kronor. Bidragsintäkterna har ökat med 41 miljoner kronor i jämförelse med föregående år, vilket motsvarar 60,3 procent. Ökningen förklaras framför allt av erhållet bidrag från Kammarkollegiet om 15 miljoner kronor för uppdraget ”Samordnad och säker statlig it-drift” samt att bidrag från Arbetsförmedlingen för anställda, i form av lönebidrag och särskilt anställningsstöd har ökat med 8 miljoner kronor.

**Tabell 6** Finansiering av Försäkringskassans verksamhet, miljoner kronor

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent
Förvaltningsanslag	8 233	8 423	8 448	0,3
Anslag Bidrag för sjukskrivningsprocessen	238	234	226	-3,4
Avgiftsintäkter	438	446	469	5,2
Bidragsintäkter	64	68	109	60,3
Finansiella intäkter	8	9	8	-11,1
Årets kapitalförändring	4	4	5	25,0
<b>Totalt</b>	<b>8 985</b>	<b>9 184</b>	<b>9 265</b>	<b>0,9</b>

## Förvaltningsanslag

Totala disponibla förvaltningsmedel för 2018 uppgick till 8 830 miljoner kronor och består av årets tilldelning om 8 730 miljoner kronor samt ett anslagssparande från 2017 om 100 miljoner kronor. Utöver verksamhetens kostnader finansierar förvaltningsanslaget även medarbetares uttag av sparad semester från 2008 och tidigare med 20 miljoner kronor. Motsvarande kostnad redovisas inte i resultaträkningen.

Vid årets slut uppgick anslagssparandet till 362 miljoner kronor, vilket framför allt förklaras av svårigheter att rekrytera personal inom vissa verksamheter i samband med hög personalomsättning. Av 2018 års tilldelade anslagsmedel får 3 procent disponeras 2019, vilket motsvarar 262 miljoner kronor. Till regeringens disposition kommer därmed 100 miljoner kronor av anslagssparandet att återföras.

**Tabell 7 Förvaltningsanslag, miljoner kronor**

	2016	2017	2018
Anslagssparande (+) / Utnyttjad kredit (-) vid årets ingång	183	120	100
Tilldelade medel enligt regleringsbrev	8 202	8 424	8 730
Kostnader för verksamhet	-8 233	-8 423	-8 448
Utgifter för uttag av sparade semesterdagar från 2008 <sup>1</sup>	-32	-21	-20
<b>Anslagssparande (+) / utnyttjad kredit (-)</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>362</b>

<sup>1</sup> Från och med 2009 avräknas myndigheters förvaltningsutgifter kostnadsmässigt mot anslaget. Enligt undantagsbestämmelser ska dock ackumulerad semesterlöneskuld per 31 december 2008 avräknas utgiftsmässigt, vilket innebär att när sparade semesterdagar från 2008 eller tidigare tas ut avräknas dessa mot anslaget.

## Förvaltningskostnader per kostnadsslag

Tabellen nedan visar förvaltningskostnader fördelade per kostnadsslag för åren 2016–2018.

**Tabell 8 Totala förvaltningskostnader uppdelade på kostnadsslag, miljoner kronor**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Andel av totala förvaltnings- kostnader, procent
Personal	6 743	6 919	7 033	1,6	76,0
Lokaler	587	599	606	1,2	6,5
Konsulter/it-tjänster	377	374	364	-2,7	3,9
Övriga kostnader	664	559	577	3,2	6,2
Av- och nedskrivningar	610	730	675	-7,5	7,3
Räntor och övriga finansiella kostnader	4	3	10	233,3	0,1
<b>Totalt</b>	<b>8 985</b>	<b>9 184</b>	<b>9 265</b>	<b>0,9</b>	<b>100,0</b>

Försäkringskassan är en personalintensiv organisation. Personalkostnaderna utgör 76,0 procent av förvaltningskostnaderna och uppgick under året till 7 033 miljoner kronor. Det är en ökning med 114 miljoner kronor, vilket motsvarar 1,6 procent. Ökningen förklaras framför allt av avtalsenliga löneökningar.

I posten övriga kostnader ingår bland annat kostnader för licenser, porto, telefoni och datakommunikation samt resekostnader. Kostnader för licenser uppgick till 213 miljoner kronor och har ökat med 39 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Ökningen förklaras framför allt av kostnader för ny kundmötesplattform, utvecklingsverktyg och utvecklingsplattform kopplat till GDPR, livscykelhantering av Windows och Office samt ökade licenskostnader för förstärkning inom säkerhetsområdet. Kostnader för porto har minskat med 17 miljoner kronor och uppgick under året till 73 miljoner kronor. Minskningen förklaras av ökad användning av e-tjänster i form av digital post på Mina sidor. Kostnader för telefoni och datakommunikation har minskat med 10 miljoner kronor i jämförelse med föregående år och uppgick till 44 miljoner kronor. Resekostnaderna uppgick under året till 93 miljoner kronor. Föregående år uppgick motsvarande kostnad till 89 miljoner kronor.

De totala av- och nedskrivningarna av materiella och immateriella anläggningstillgångar har minskat med 55 miljoner kronor i jämförelse med föregående år och uppgick till 675 miljoner kronor. Minskningen förklaras framför allt av lägre kostnader för nedskrivningar.

## Förvaltningskostnader fördelade per förmån

Tabell 9 Förvaltningskostnader, miljoner kronor<sup>1</sup>

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Andel av totala förvaltnings- kostnader, procent
Aktivitetsersättning	391	418	423	1,2	4,6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	651	716	648	-9,5	7,0
Assistansersättning	346	488	448	-8,2	4,8
Barnbidrag	201	198	211	6,5	2,3
Bostadsbidrag	260	295	317	7,3	3,4
Föräldrapenning	605	629	663	5,5	7,2
Sjukersättning	455	407	389	-4,4	4,2
Sjukpenning	3 677	3 644	3 569	-2,1	38,5
Statligt tandvårdsstöd	169	153	147	-4,0	1,6
Tillfällig föräldrapenning	519	495	528	6,6	5,7
Underhållsstöd	329	348	365	4,9	3,9
Övriga förmåner	946	967	1 098	13,6	11,9
Övrigt <sup>2</sup>	436	427	460	7,7	5,0
<b>Totalt</b>	<b>8 985</b>	<b>9 184</b>	<b>9 265</b>	<b>0,9</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> På grund av förändrat redovisningssätt har förvaltningskostnader per förmån räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> I posten ingår kostnader för andra prestationer än förmåner: tjänster som levereras till Pensionsmyndigheten, Skatteverket och inom ramen för SSSID, EESSI, FinSam och uppdraget om officiell statistik.

Försäkringskassans totala förvaltningskostnader uppgick under året till 9 265 miljoner kronor. Det är en ökning med 81 miljoner kronor, vilket motsvarar 0,9 procent. I tabellen ovan framgår hur de totala förvaltningskostnaderna fördelar sig per förmån.

De förmåner där förvaltningskostnaderna har ökat under året är bland annat barnbidrag, bostadsbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och underhållsstöd. Ökningarna inom föräldrapenningsförmånerna och barnbidrag förklaras främst av ökade volymer. De ökade förvaltningskostnaderna för barnbidrag kan också förklaras av ett ökat resursbehov på grund av förändrad handläggning vid beslut om en person omfattas av svensk socialförsäkring.

Inom bostadsbidrag har framför allt nya lagar komplicerat handläggningen och gjort att förvaltningskostnaderna ökat, trots minskade volymer. Det gäller även underhållsstöd, där lagändringarna inneburit att underhållsbidraget ska anpassas till barnets ålder och att rätten till underhållsstöd vid växelvis boende har upphört. Kostnaderna har också påverkats av en ny handlägningsprocess med delvis nya moment som innebär att båda föräldrarna ska kontaktas i högre utsträckning än tidigare.

Förmåner där förvaltningskostnaderna har minskat under året är främst aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, assistansersättning, sjukersättning, sjukpenning och statligt tandvårdsstöd. Orsaken till kostnadsminskningen inom flertalet av dessa förmåner är ett minskat antal ärenden. För aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning beror också kostnadsminskningen på en nedskrivning på 58 miljoner kronor som gjordes 2017 för det då aktuella it-stödet, samt att två effektivare handläggarstöd har införts under året. Inom det statliga tandvårdsstödet har en ökad automatiseringsgrad bidragit till lägre kostnader.

# Verksamhetsutveckling

I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans arbete med verksamhetsutveckling övergripande. Tyngdpunkten ligger på 2018, även om utvecklingsarbetet ofta sträcker sig över flera år.

## Verksamhetsutveckling med it-inslag

Under 2018 har Försäkringskassans verksamhetsutveckling med it-inslag huvudsakligen handlat om att göra det möjligt för myndigheten att tillämpa ändrade lagar och genomföra särskilda uppdrag. Den har även syftat till att öka produktiviteten i handläggningen och minska antalet felaktiga utbetalningar.

Verksamhetsutveckling med it-inslag som kostar över 3 miljoner kronor sammanställs i en utvecklingsplan. Utvecklingsplanen innehåller både förstudieprojekt och genomförandeprojekt. Kostnaden har totalt uppgått till 769 miljoner kronor, vilket är i nära anslutning till beslutad ram på 760 miljoner kronor. 320 miljoner kronor har använts till it-utveckling till följd av lag- och regeländringar och 404 miljoner kronor till egeninitierad utveckling. Resterande 45 miljoner kronor har använts till utveckling i samarbete med Pensionsmyndigheten. Ett hundratal genomförandeprojekt och förstudier har pågått under året.

**Tabell 10 Utvecklingskostnader med it-inslag, tusen kronor**

	2016	2017	2018
Genomförandeprojekt	627 343	669 621	738 415
Förstudier	39 657	34 104	30 876
Utvecklingskostnad, totalt	667 000	703 725	769 291

Försäkringskassan har enligt regleringsbrevet för 2018 i uppdrag att särskilt redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som gjorts under året.<sup>21</sup> Mot bakgrund av detta redovisas här årets utvecklingsinsatser endast övergripande. Under året har vi bland annat:

- utvecklat ett nytt it-stöd för att kunna tillämpa ny lagstiftning inom funktionshinderområdet
- utvecklat ett system för elektroniskt utbyte av information mellan EU-länder (EESSI Infrastruktur och Sveriges anslutning till EESSI) som kommer att avslutas och tas i bruk 2019
- utvecklat förmågan att tillhandahålla säker it-drift för andra myndigheter
- fortsatt utvecklingen av it-stödet för assistansersättning
- fortsatt att effektivisera föräldraförsäkringen genom automatisering av föräldrars avstående av föräldrapenning
- digitaliserat och effektiviserat handläggningen av bostadsbidrag

<sup>21</sup> Detaljerad information om verksamhets- och it-utvecklingsinsatser redovisas särskilt till regeringen den 28 februari 2019, dnr 002690-2018.

- utvecklat ett nytt system för utbetalning av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning
- digitaliserat och effektiviserat handläggningen av ärenden om försäkringstillhörighet
- initierat arbetet med att upphandla ny kundmötesplattform
- utvecklat och påbörjat införande av ramverk med tillhörande verktyg för att kunna styra, kontrollera och ta beslut om it-kostnader samt bedöma värdet av it på strategisk nivå.

## Verksamhetsutveckling utan it-inslag

En stor del av Försäkringskassans verksamhetsutveckling utan it-inslag genomförs inom ramen för ordinarie förbättringsarbete. Det handlar exempelvis om att förbättra handlägningsprocesser och annat stödmaterial. Se mer om detta i förmånsavsnitten.

En del av Försäkringskassans verksamhetsutveckling bedrivs som projekt utan it-inslag. Denna verksamhetsutveckling finansieras av respektive avdelning. De viktigaste initiativen följs särskilt av Försäkringskassans ledningsgrupp. Under 2018 har de viktigaste initiativen varit att:

- utveckla och införa Försäkringskassans produktionssystem som fokuserar på ett gemensamt arbetssätt för planering, genomförande, uppföljning och ständiga förbättringar
- samordna Försäkringskassans insatser för att sänka den interna sjukfrånvaron.

## Förbättringsområden

Sedan 2013 har Försäkringskassans förmåga att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag varit ett förbättringsområde. Vissa delar har utvecklats positivt under året, exempelvis har andelen projekt som levererat efterfrågad funktionalitet inom utsatt tid och till beräknad kostnad ökat från 44 till 52 procent sedan 2017. När det gäller besparingar nås dock inte årets mål om 52 miljoner kronor. Resultatet är 25 miljoner kronor.

Kopplingen mellan enskilda utvecklingsinsatser och Försäkringskassans övergripande mål behöver bli tydligare. Det finns fortfarande utmaningar med styrning av utveckling ur ett helhetsperspektiv samt med att tydliggöra struktur och ansvarsfördelning för utvecklingen. Kompetensen behöver också öka inom utvecklingsrelaterade områden. Under 2018 har vi därför bland annat:

- Inlett ett flerårigt arbete med att koppla utvecklingsplaneringen till den ordinarie verksamhetsplaneringen. Syftet är att göra det enklare att prioritera de utvecklingsinsatser som bidrar mest till att nå Försäkringskassans övergripande mål.
- Genomfört organisationsförändringar för att knyta samman utvecklings- och produktionsansvar.
- Identifierat områden där det behövs kompetensutveckling för medarbetare i styrande och ledande roller inom utveckling i kärnverksamheten. Kompetensutvecklingsinsatser har påbörjats inom kravhantering och ett nätverk för kunskaps- och erfarenhetsutbyte för personer i vissa utvecklingsroller har etablerats.
- Fattat beslut om att vår verksamhetsutveckling ska bygga på agila principer och metoder. Detta innebär bland annat att fungerande programvara levereras snabbt och ofta, att förändrade krav omhändertas under genomförandet samt att arbetet regelbundet utvärderas och förbättringsmöjligheter identifieras och genomförs.

# Försäkringskassans kvalitet i handläggningen

**I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans kvalitet i handläggningen och hur den har utvecklats med utgångspunkt från aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen är tillfredsställande och att den sammantaget är oförändrad sedan föregående år. Samtliga kvalitetsaspekter – rättssäkerhet, service och produktivitet – bedöms vara tillfredsställande. Servicen har utvecklats positivt, medan rättssäkerheten och produktiviteten är oförändrad. Kvaliteten bedöms vara tillfredsställande i tio<sup>22</sup> av de tretton förmåner som redovisas i årsredovisningen. Dessa tio förmåner står för cirka 74 procent av Försäkringskassans totala försäkringsutgifter 2018. Fem<sup>23</sup> förmåner bedöms ha en positiv utveckling av kvaliteten, fyra<sup>24</sup> förmåner har oförändrad kvalitet och fyra<sup>25</sup> förmåner bedöms ha en negativ utveckling.

Rättssäkerheten bedöms vara tillfredsställande och sammantaget oförändrad sedan föregående år. Inom de förmåner som har en hög automatiseringsgrad beror rättssäkerheten till stor del på hur väl de kontroller som är inbyggda i it-systemen fungerar. Under året har kontrollerna fungerat i stort sett utan störningar, vilket skapat goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning. Förmåner med hög automatiseringsgrad är framför allt föräldrapenningsförmånerna, barnbidrag och statligt tandvårdsstöd.

De uppföljningar som gjorts av den manuella handläggningen visar att kontroller med avgörande betydelse för att rätt beslut fattas och att rätt ersättning betalas ut, det vill säga nyckelkontrollerna, i all väsentlighet är genomförda. Undantaget är assistansersättning, där nyckelkontrollerna ännu inte genomförs i tillräcklig utsträckning. Uppföljningarna visar också att bedömningar av ersättningarnas storlek och utbetalningsperiod fungerar väl. Utredningar och bedömningar av om specifika lagvillkor är uppfyllda kan dock förbättras.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat. Andelen som orsakas av Försäkringskassan är oförändrad. Däremot har andelen ärenden med avvikelse<sup>26</sup> som upptäcks i den interna försäkringskontrollen ökat.

<sup>22</sup> Aktivitetsstöd, barnbidrag, bostadsbidrag, etableringsersättning, föräldrapenning, sjukersättning, sjukpenning, statligt tandvårdsstöd, underhållsstöd och utvecklingsersättning.

<sup>23</sup> Aktivitetsersättning, assistansersättning, föräldrapenning, statligt tandvårdsstöd och tillfällig föräldrapenning.

<sup>24</sup> Aktivitetsstöd, etableringsersättning, sjukpenning och utvecklingsersättning.

<sup>25</sup> Barnbidrag, bostadsbidrag, sjukersättning och underhållsstöd.

<sup>26</sup> Med avvikelser inom den interna försäkringskontrollen avses fel antingen i handläggningen eller systemet i samband med utbetalningar.



Något fler beslut har överklagats till förvaltningsrätten, och även andelen beslut som ändrats i rätten har ökat. Det har kommit in fler ansökningar om skadestånd, men andelen av ansökningarna som beviljas har minskat. Även antalet JO-anmälningar har minskat och färre ärenden har remitterats från JO. Antalet ärenden där JO uttalar kritik mot Försäkringskassan har däremot ökat. De enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten har förbättrats.

De genomsnittliga handläggningstiderna har sammantaget ökat sedan föregående år, men utvecklingen varierar mellan förmånerna. De enskildas upplevelse av Försäkringskassans skyndsamhet är i stort sett oförändrad sedan 2017. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,7.

Försäkringskassans service har utvecklats positivt sedan föregående år och bedöms vara tillfredsställande. Tillgängligheten i telefon har ökat från en redan hög nivå och väntetiderna har förkortats ytterligare. Användningen av e-tjänsterna ökar. Under året har dessutom tio nya servicekontor öppnats tillsammans med Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Omdömet för tillgänglighet och bemötande är oförändrat jämfört med resultaten i kundundersökningen för 2017.

Produktiviteten är oförändrad och bedöms vara tillfredsställande. Bedömningen grundar sig på den sammanvägda utvecklingen av förmånernas styckkostnader med hänsyn till väsentliga förändringar i förutsättningarna för Försäkringskassans uppdrag.

## Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i handläggningen är tillfredsställande och att den sammantaget är oförändrad sedan föregående år.

Rättssäkerheten i handläggningen och hur den utvecklas bedöms utifrån resultaten inom områdena rättslig kvalitet och skyndsamhet. Bedömningen kompliceras av att varje förmån regleras av en specifik lagstiftning med särskilda kriterier för utredning och bedömning av rätten till förmånen. Det innebär att de indikatorer och kvalitetsområden som ligger till grund för bedömningen delvis skiljer sig åt mellan förmånerna och inte alltid är jämförbara. Trots detta anser vi att det är möjligt att göra en samlad analys och med rimlig säkerhet bedöma rättssäkerheten och hur den utvecklas.

### Rättslig kvalitet

#### Uppföljningar och granskningar

Under perioden september 2017 till augusti 2018 har Försäkringskassan följt upp 22 500 ärenden med stöd av vårt lokala uppföljningsverktyg. Det motsvarar 75 procent av de uppföljningar som planerats, vilket är en förbättring sedan 2017. Uppföljningarna visar att nyckelkontrollerna genomförs i all väsentlighet och att det därmed finns tillräckliga underlag för att bedöma den rättsliga kvaliteten i samtliga förmåner. Bedömningar av ersättningarnas storlek och utbetalningsperiod fungerar väl, liksom ställningstaganden om försäkringstillhörighet. Utredningar och bedömningar av om specifika lagvillkor är uppfyllda kan förbättras. Det finns även förbättringsutrymme när det gäller dokumentation i ärenden och formuleringar i kommuniserings- och beslutsbrev.

Under året har fem<sup>27</sup> fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar redovisats.<sup>28</sup> Även en socialförsäkringsrapport har legat till grund för bedömningen av rättssäkerheten.<sup>29</sup> Mer information presenteras i förmånsavsnitten.

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen.

**Tabell 11 Felaktiga utbetalningar<sup>1</sup>**

	Kvinnor <sup>2</sup>			Män <sup>2</sup>			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	78 600	74 570	70 768	50 163	49 387	44 781	128 763	123 957	115 549
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>3</sup>	33,3	32,6	33,4	35,2	32,3	34,3	34,0	32,5	33,7

<sup>1</sup> Avser enbart felaktiga utbetalningar som 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner. Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämmelsen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

<sup>3</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Det totala antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat. Den största minskningen står förmånen aktivitetsstöd för. Orsaken är en regelförändring, se avsnittet Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning. Andelen som orsakats av Försäkringskassan är i princip oförändrad. Fler felaktiga utbetalningar upptäcks bland kvinnor än män. Däremot finns i stort sett inga skillnader mellan kvinnor och män när det gäller andelen felaktiga utbetalningar som har orsakats av Försäkringskassan.

**Tabell 12 Intern försäkringskontroll<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	35 183	31 251	30 405
Andel med avvikelse, procent	2,5	2,2	4,7

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Den interna försäkringskontrollen syftar till att upptäcka avvikelser i form av felaktiga utbetalningar och risker för felaktiga utbetalningar. Kontrollen omfattar dels ett slumpmässigt urval av ärenden, dels riskbaserade och riktade kontroller. Här redovisas granskningen av det slumpmässiga urvalet. De riskbaserade och riktade kontrollerna redovisas i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

I oktober 2017 togs kravet på attest på alla utbetalningar över 40 000 kronor bort och ersattes med riskbaserade kontroller av beloppsnivåer som anpassats till respektive förmån. Samtidigt har attestkravet vid manuellt handlagda utbetalningar skärpts, vilket

<sup>27</sup> Rättslig kvalitetsuppföljning 2018:1, Förutsättningar för utbyte till sjukersättning eller aktivitetsersättning i långa sjukfall, Rättslig kvalitetsuppföljning 2018:2, Återkrav – utredning och bedömning av återbetalningsskyldighet och eftergift, Rättslig kvalitetsuppföljning 2018:3, Aktivitetsersättning vid förlängd skolgång, Rättslig kvalitetsuppföljning 2018:4, Särskilt högriskskydd och Rättslig kvalitetsuppföljning 2018:5, Försäkringstillhörighet och sjukpenninggrundande inkomst i ärenden om sjukpenning och föräldrapenning.

<sup>28</sup> Av de fem uppföljningar som publicerats 2018 var två försenade och ingick i de planerade rättsliga uppföljningarna för 2017. Under 2018 har tre av tretton uppföljningar publicerats i enlighet med planeringen för 2018. Två planerade uppföljningar har utgått och åtta är försenade. Detta påverkar dock inte vår möjlighet att kunna bedöma den rättsliga kvaliteten, eftersom det finns tillräckliga kunskapsunderlag från våra övriga uppföljningar och indikatorer.

<sup>29</sup> Socialförsäkringsrapport 2018:1, Felaktiga utbetalningar av tillfällig föräldrapenning.

innebär att alla dessa ska attesteras. Förändringarna innebär att avvikelser rörande attester i slumpurvalet för 2018 endast gäller manuellt handlagda utbetalningar. Detta har påverkat jämförbarheten med tidigare år för sjukersättning och aktivitetsersättning.

Under 2018 granskades 30 400 ärenden i det slumpmässiga urvalet. Avvikelser identifierades i 4,7 procent av ärendena, vilket är en försämring jämfört med tidigare år. Felen handlar främst om felaktiga utbetalningar följt av risker för framtida felaktiga utbetalningar, exempelvis när historikuppgifter inte har uppdaterats.

**Tabell 13 Mål i förvaltningsrätt<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden, antal	10 548	16 992	17 438
Avgjorda ärenden, antal	11 541	11 533	16 123
Ändrade beslut, procent	25,9	11,2	13,1

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket, Ciceron och ÄHS.

Den som inte är nöjd med Försäkringskassans beslut kan överklaga beslutet till förvaltningsrätten. Av de 21,2 miljoner beslut som fattades av Försäkringskassan under 2018 överklagades 17 400. Det är 3 procent fler än under 2017. Antalet inkomna överklaganden har främst ökat inom förmånerna aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning samt assistansersättning. Av de ärenden som avgjordes i förvaltningsrätterna ändrades 13 procent, vilket är en större andel än 2017.

#### Skadestånd och JO-anmälningar

Under 2018 kom det in totalt 405 skadeståndsärenden till Försäkringskassan. Det är en ökning jämfört med 2017, då antalet var 345. Försäkringskassan har under året beviljat skadestånd i nio ärenden, vilket motsvarar 4 procent av de 232 ärenden som handlagts. 2017 beviljade Försäkringskassan skadestånd i 7 procent av ärendena. Orsakerna till att skadestånd har beviljats ser olika ut och det går därför inte att dra några generella slutsatser kring grunderna för beviljande av skadestånd. Under 2018 har 93 ärenden handlagts av Justitiekanslern. I fyra av dem beviljades skadestånd. Motsvarande antal 2017 var 63 avgjorda ärenden och 14 där skadestånd beviljades.

Den som är missnöjd med sin kontakt med Försäkringskassan i formellt hänseende kan göra en anmälan till Justitieombudsmannen (JO). Under året kom det in 687 sådana anmälningar, vilket är en procent mindre än föregående år. Antalet ärenden som remitterats från JO till Försäkringskassan för så kallad stor utredning minskade från 71 stycken under 2017 till 63 stycken under 2018. Under 2018 har två remitterade ärenden avslutats utan kritik, att jämföra med fyra under 2017. JO uttalade kritik mot Försäkringskassans hantering i 61 ärenden efter så kallad stor utredning under 2018, att jämföra med 54 beslut med kritik under 2017.<sup>30</sup>

De anmälningar som har remitterats från JO handlar ofta om långa handläggningstider eller att sekretessbelagda uppgifter har sänts till fel person. Sedan maj 2018 ska vissa så kallade personuppgiftsincidenter anmälas till Datainspektionen.<sup>31</sup> Datainspektionen har mottagit 110 anmälningar om personuppgiftsincidenter från Försäkringskassan.

<sup>30</sup> Det kan finnas en diskrepans mellan antalet ärenden som remitteras till Försäkringskassan och antalet ärenden som beslutas under ett år. Anledningen är att JO inte alltid hinner fatta beslut i remitterade ärenden under samma kalenderår.

<sup>31</sup> En personuppgiftsincident är en händelse som har påverkat sekretessen, integriteten eller tillgängligheten till personuppgifter. Ansvarig chef ska ta ställning till om en personuppgiftsincident som inträffat, inneburit en risk för den registrerades fri- och rättigheter. I sådana fall ska Datainspektionen informeras.

De enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Resultaten från den nationella kundundersökningen visar att de enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten i handläggningen har förbättrats något sedan 2017. Medelvärdet på en femgradig skala har ökat från 3,3 till 3,4. Ökningen är något större bland män, från 3,3 till 3,5.

## Skyndsamhet

Den genomsnittliga handläggningstiden har sammantaget ökat sedan föregående år, men utvecklingen varierar mellan förmånerna. De största ökningarna har skett inom bilstöd, etableringstillägg och underhållsstöd. Inom omprövningsverksamheten är handläggningstiderna också långa och överskrider många gånger den föreskrivna handläggningstiden. Samtidigt har handläggningstiderna minskat mycket inom arbetsskadelivränta och arbetshjälpmedel.

### De enskildas upplevelse av Försäkringskassans skyndsamhet

Upplevelsen av Försäkringskassans skyndsamhet är i stort sett oförändrad sedan 2017. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,7. Män anser i något högre utsträckning än kvinnor att deras ärende handläggs skyndsamt.

## Bedömning av Försäkringskassans service

Försäkringskassan bedömer att servicen är tillfredsställande och att den sammantaget har utvecklats positivt sedan föregående år.

### Försäkringskassans arbete med information om socialförsäkringen

I Försäkringskassans uppdrag ingår att informera om socialförsäkringen och de förmåner som myndigheten ansvarar för. Informationen ska riktas till allmänheten. Här ingår de som aldrig har haft kontakt med Försäkringskassan, de som har haft kontakt tidigare och de som har ett pågående ärende.

Försäkringskassan informerar om aktuella regeländringar, statistik och rapporter, forskning samt nyheter i våra tjänster. Informationen sker såväl i media som i myndighetens externa kanaler. Under året har vi också genomfört riktade informationsinsatser och arrangerat webinarier för att sprida kunskap, samverka och diskutera socialförsäkringen.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Under året har det kommit in 5,3 miljoner telefonsamtal till Försäkringskassan via våra huvudtelefonnummer, vilket är en minskning med 200 000 samtal sedan 2017. Tillgängligheten har ökat från 85 procent 2017 till 87 procent. Även den genomsnittliga väntetiden i telefon har förbättrats till 8 minuter, jämfört med 10 minuter 2017. En bidragande orsak till den ökade tillgängligheten kan vara att vi har fortsatt att utveckla våra e-tjänster och därmed kan möta och besvara enskildas frågor på fler sätt än via telefon. En annan anledning till ökad tillgänglighet är att telefonin sedan 2017 integrerats i handläggningen.

De som ringer till Försäkringskassan har möjlighet att svara på frågor om hur de upplevde samtalet. Under 2018 besvarades dessa frågor 34 800 gånger. Liksom föregående år uppgav 90 procent att de fått den information de behöver. 93 procent angav att handläggaren var lyssnade och var lyhörd och 95 procent att bemötandet var vänligt.

## Användning av e-tjänster

Antalet besök på Försäkringskassans webbplats uppgår till 65,6 miljoner, vilket är en ökning med 30 procent sedan 2017. Användningen av Mina sidor har däremot minskat med 5 procent till 37,8 miljoner besök. Minskningen beror sannolikt på att Mina sidor tagits bort från Försäkringskassans app och på att användningen av andra digitala brevlådor för att läsa myndighetspost ökar.

Försäkringskassan är sedan 2015 ansluten till tjänsten Mina meddelanden, en digital brevlåda där de försäkrade kan ta emot, läsa och samla myndighetspost. Antalet utskick via Mina meddelanden har ökat kraftigt. Under 2018 gjordes 8,2 miljoner utskick, en ökning med 92 procent sedan föregående år.

Ökad användning av e-tjänster ger också besparingar för Försäkringskassan. Sedan 2013 kan försäkrade välja att få post från Försäkringskassan digitalt på Mina sidor i stället för via pappersutskick. Hittills har cirka 1,9 miljoner personer gjort det valet. Sammantaget står båda lösningarna för 12,3 miljoner inbesparade pappersutskick. Om dessa utskick hade gjorts skulle det ha kostat Försäkringskassan 46,1 miljoner kronor för porto, kuvertering och tryck. Inbesparade pappersutskick bidrar även till Försäkringskassans övergripande miljömål om att minska pappersanvändningen och avfallsmängderna.

## De enskildas upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande är oförändrat sedan föregående år. Det innebär att medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,8. Vissa förändringar kan dock noteras. De försäkrade upplever i högre grad att det är lätt att komma i kontakt med rätt person och att Försäkringskassan har god kunskap om ersättningar och bidrag. Bemötandet får ett fortsatt gott omdöme, även om de försäkrade i något lägre grad än föregående år anser att de får den hjälp de behöver. Även begripligheten i de skriftliga beskederna får ett försämrat omdöme. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten för tillgänglighet och bemötande.

## Besök på servicekontor

Servicekontoren drivs i samarbete mellan Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Det finns 113 kontor, varav 62 har Försäkringskassan som huvudman. På kontoren kan enskilda få hjälp med frågor om ärenden som handläggs av de tre myndigheterna samt generell information och vägledning i hur myndigheternas självbetjäningstjänster fungerar.

Med anledning av ett regeringsuppdrag har Försäkringskassan i samarbete med Skatteverket och Pensionsmyndigheten under året öppnat tio nya servicekontor i utsatta områden och i funktionella analysregioner<sup>32</sup> som tidigare saknat servicekontor.<sup>33</sup> Försäkringskassan är huvudman för fem av de nya kontoren. Statens servicecenter kommer dock att ta över ansvaret för samtliga servicekontor under 2019.<sup>34</sup>

Antalet besök på servicekontoren har minskat under de senaste åren och uppgick till 3,4 miljoner, att jämföra med 3,6 miljoner besök 2017. Minskningen bedöms bland annat ha ett samband med att e-tjänsterna har utvecklats ytterligare. De som besöker Försäkringskassan på servicekontoren har främst frågor om bostadsbidrag, föräldrapenning, aktivitetsstöd och sjukpenning.

<sup>32</sup> En funktionell analysregion är en geografisk indelning av Sverige utifrån grupper av kommuner vilka på sikt kan antas vara självförsörjande när det gäller arbetstillfällen och arbetskraft.

<sup>33</sup> Uppdrag till statliga myndigheter att inrätta fler lokala servicekontor, dnr 048547-2017.

<sup>34</sup> Uppdrag till statliga myndigheter att stödja utredningen om en organisation för lokal statlig service, dnr 048546-2017.

Under året har två undersökningar genomförts för att följa upp hur servicekontoren uppfattas av besökarna. Undersökningarna visar att 96 procent av besökarna anser att de fått ett gott bemötande, 94 procent att de fick den hjälp de behövde och 90 procent att de fick svar inom rimlig tid. 87 procent av besökarna var nöjda i alla tre dimensioner, vilket är en marginell ökning sedan 2017 då andelen var 86 procent. Skillnaderna mellan män och kvinnor har minskat sedan 2017 och årets undersökning visar att kvinnor är något mer nöjda än män.

Det har även gjorts en observationsstudie som bekräftade att bemötandet på servicekontoren generellt är gott och professionellt. Enligt denna studie finns dock vissa skillnader utifrån kön, ålder och bakgrund. Försäkringskassan har under året därför fokuserat på att utjämna osakliga skillnader i bemötande vid servicekontoren.

## Bedömning av Försäkringskassans produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten är tillfredsställande och oförändrad. Bedömningen grundar sig på den sammanvägda utvecklingen av förmånernas styckkostnader enligt nationalräkenskapsmetoden<sup>35</sup> med hänsyn tagen till väsentliga förändringar i förutsättningarna för Försäkringskassans uppdrag.

Under året har styckkostnaderna i fasta priser minskat eller varit i stort sett oförändrade inom bland annat sjukpenning, assistansersättning, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning samt statligt tandvårdsstöd. Tillsammans står dessa förmåner för cirka två tredjedelar av Försäkringskassans förvaltningskostnader. Samtidigt ökar styckkostnaderna inom flera andra förmåner. Utvecklingen drivs inte i första hand av ökade totala förvaltningskostnader, utan av att antalet fattade beslut har sjunkit eller åtminstone inte ökat i samma takt som kostnaderna. En orsak till detta kan vara den höga och ökade personalomsättningen, där nya handläggare många gånger har lägre produktionskapacitet under upplärningsfasen och resurser måste läggas på handledning.

Inom handikappersättning och vårdbidrag är årets styckkostnader inte representativa för produktiviteten i handläggningen. Förberedelserna för införandet av de nya förmånerna merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag den 1 januari 2019 behövde göras under en kort period, vilket påverkade styckkostnaderna markant. Detta har beaktats vid bedömningen av förmånernas sammanvägda styckkostnader jämfört med tidigare år.

Även om Försäkringskassans produktivitet bedöms utifrån en sammanvägning av de olika förmånerna, är det i första hand intressant att analysera och bedöma produktiviteten ur ett förmånersperspektiv. Förmånerna skiljer sig åt i många avseenden till följd av skillnader i regelverken. Det gör att också verksamhetslogiken skiljer sig åt. De förmåner där hela eller delar av handläggningen är möjlig att automatisera har lägre styckkostnader, medan styckkostnaderna blir högre i de förmåner som kräver mer manuell utredning och samordning av insatser.

---

<sup>35</sup> För mer information om nationalräkenskapsmetoden se avsnittet Modell och metoder för bedömning av resultat, Kvalitet i prestationerna.

# Sjukpenning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av sjukpenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av sjukpenning är tillfredsställande och sammantaget oförändrad.

Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande och sammantaget oförändrad. Rätten till ersättning bedöms i huvudsak på ett korrekt sätt. Antalet felaktiga utbetalningar och andelen fel som orsakas av Försäkringskassan har minskat. Andelen beslut som ändras av förvaltningsrätten är oförändrad, trots att fler beslut överklagas. Merparten av de försäkrade får utbetalning inom rimlig tid och deras upplevelse av rättssäkerheten är oförändrad. I längre sjukfall behöver dock kvaliteten i utredningarna förbättras. Vi behöver också förbättra vår förmåga att arbeta tidigt och aktivt i handläggningen för att kunna tillgodose eventuella behov av samordning av stöd för återgång i arbete.

Service bedöms som tillfredsställande och sammantaget oförändrad sedan föregående år. Tillgängligheten i telefon ligger kvar på en jämn och hög nivå, den genomsnittliga väntetiden är kort och användningen av e-tjänster ökar. I kundundersökningen får bemötande och tillgänglighet goda omdömen. En viss försämring har dock skett när det gäller begripligheten i de skriftliga beskederna.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande och oförändrad sedan föregående år. Styckkostnaderna är oförändrade och antalet avslutade sjukfall per handläggare har ökat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om sjukpenning är tillfredsställande och sammantaget oförändrad.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att vi i merparten av ärendena genomför inledande handläggningsmoment och tidiga bedömningar av rätten till sjukpenning på ett tillfredsställande sätt. Vi behöver dock bli ännu bättre på att aktivt identifiera de försäkrades individuella förutsättningar för och behov av hjälp för att kunna återgå i arbete. Vi behöver också bli bättre på att utreda och bedöma arbetsförmågens nedsättning i längre sjukfall.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Kvalitetsanalys för sjukpenning avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 018190-2018.

Under året har en fördjupad rättslig kvalitetsuppföljning genomförts. Uppföljningen gällde långa sjukfall<sup>37</sup> och skulle undersöka två saker: dels i hur många ärenden det fanns förutsättningar för att byta ut sjukpenningen mot sjuk- eller aktivitetsersättning eller om ytterligare utredning skulle kunna leda till ett byte, dels i vilken utsträckning rätten till sjukpenning var styrkt. I 95 procent av ärendena som granskades var det osannolikt och i hälften av dessa i princip uteslutet att den försäkrade skulle kunna få sjukersättning eller aktivitetsersättning. Detta är en indikation på att vi är bra på att identifiera ärenden där det kan vara aktuellt att byta ut sjukpenningen. Uppföljningen gav inte ett lika positivt resultat på frågan om rätten till ersättning var styrkt. I 41 procent av de granskade ärendena bedömdes att utredningen inte styrkte rätten till sjukpenning vid den senaste beviljade ersättningsdagen. Resultatet kan dock ha påverkats av dokumentationsbrister i ärendena, och det kan inte uteslutas att ytterligare utredning skulle ha visat att den försäkrade hade rätt till sjukpenning.<sup>38</sup>

Det finns alltså brister i utredning och bedömning av rätten till sjukpenning i de långa sjukfallen, men man bör ha i minnet att dessa endast utgör en liten andel av alla sjukpenningärenden. Enligt en tidigare rättslig uppföljning är utredningarna vid den första bedömningen av rätten till sjukpenning tillräckliga i mer än 80 procent av ärendena. Samma uppföljning visade att även besluten var korrekta i mer än 80 procent av ärendena.<sup>39</sup>

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av sjukpenning.

**Tabell 14 Andel bedömningar av arbetsförmågan gjorda i tid enligt rehabiliteringskedjan, procent<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Dag 90, ärenden med läkarintyg i tid	81,0	81,7	78,7	80,2	81,8	78,8	80,8	81,7	78,7
Dag 90, samtliga ärenden	72,6	71,9	67,7	70,9	70,2	66,3	72,0	71,3	67,2
Dag 180, ärenden med läkarintyg i tid	80,7	81,1	75,4	78,2	78,9	74,4	79,9	80,4	75,1
Dag 180, samtliga ärenden	72,6	72,2	64,0	68,9	68,3	60,5	71,4	70,9	62,8

<sup>1</sup> Statistiken för 2016 och 2017 är justerad i förhållande till årsredovisningen 2017 på grund av efterregistreringar. Statistik för 2018 avser januari–oktober.

Andelen ärenden där bedömningar gjorts i tid enligt rehabiliteringskedjan har minskat något. Det gäller framför allt bedömningar inför dag 180. Statistiken måste dock tolkas med försiktighet, eftersom det har funnits problem med statistikförsörjningen under året.

<sup>37</sup> Med långa sjukfall avses i detta sammanhang sjukfall som är minst 450 dagar.

<sup>38</sup> Rättslig uppföljning 2018:1, Förutsättningar för utbyte till sjukersättning eller aktivitetsersättning i långa sjukfall.

<sup>39</sup> Rättslig uppföljning 2017:5, Sjukpenning - Den första sjukpenningrättsbedömningen och tillämpningen av rehabiliteringskedjan.



**Tabell 15 Felaktiga utbetalningar, sjukpenning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	10 744	10 963	10 041	5 142	5 147	5 016	15 886	16 110	15 057
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	56,3	58,4	55,6	51,6	52,7	47,4	54,8	56,6	52,8

<sup>1</sup> Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat. Även andelen fel som orsakas av Försäkringskassan har minskat. Fler kvinnor än män får felaktigt utbetald sjukpenning, och det är också vanligare att Försäkringskassan orsakat felutbetalningar till kvinnor. Sett till den totala andelen kvinnor som får sjukpenning finns ändå i stort sett inga könsskillnader.

**Tabell 16 Intern försäkringskontroll, sjukpenning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	1 425	1 300	1 293
Andel med avvikelse, procent	5,2	2,5	4,4

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelse som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat. Den vanligaste avvikelsen är felaktiga utbetalningar, till exempel att fel belopp betalas ut i samband med tilläggsutbetalningar.

**Tabell 17 Mål i förvaltningsrätt, sjukpenning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden	2 901	5 486	7 039
Avgjorda ärenden	2 771	3 565	5 736
Ändrade beslut, procent	14,2	14,3	15,0

<sup>1</sup> Domstolsverkets uppdelning på måltyper stämmer inte helt överens med Försäkringskassans uppdelning på förmåner. I Domstolsverkets kategori ingår även graviditetspenning samt mål som gäller sjukpenninggrundade inkomst. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har ökat de senaste åren, sannolikt på grund av att Försäkringskassan fattar fler beslut om avslag. Andelen som ändras i förvaltningsrätten är trots det relativt stabil, vilket tyder på att rättssäkerheten är god.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten i sjukpenninghandläggningen är oförändrad.

Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,0. Män är mer positiva till den rättsliga kvaliteten; för dem uppgår medelvärdet till 3,1 medan det för kvinnor uppgår till 2,9.

## Skyndsamhet

**Tabell 18 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018 <sup>2</sup>	2016	2017	2018 <sup>2</sup>	2016	2017	2018 <sup>2</sup>	
Sjukpenning	22	25	30	23	26	31	23	26	30	17,3

<sup>1</sup> För sjukpenning redovisas handläggningstiden som genomsnittlig väntetid för den försäkrade att få ett beslut efter att ansökan kommit in.

<sup>2</sup> Handläggningstiden beräknas enligt ett nytt mått från 2018 och inkluderar nu även negativa beslut.

Den genomsnittliga handläggningstiden för sjukpenning har blivit längre sedan föregående år. Eftersom handläggningstiderna mäts på ett nytt sätt 2018 är statistiken inte är helt jämförbar, men de flesta får utbetalning inom rimlig tid. De försäkrades upplevelse av skyndsamheten är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,5. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

## **Åtgärder för att stärka rättssäkerheten och förbättra stödet till individen**

Rättssäkerheten i handläggningen av sjukpenning innefattar även utredning och bedömning av vilket stöd en individ behöver för att återfå sin arbetsförmåga. Här har Försäkringskassan en samordnande roll och ska på ett resurseffektivt sätt verka för att bland annat hälso- och sjukvården, arbetsgivare och Arbetsförmedlingen tar sitt ansvar i sjukskrivningsprocessen.

Under året har vi intensifierat arbetet med att stärka samordningen.<sup>40</sup> Vilka aktiviteter som ska utföras i handläggningen bedöms alltid utifrån behoven i det enskilda ärendet, vilket innebär att antalet kan variera mellan olika ärenden och att alla aktiviteter inte alltid behöver utföras. För att ge handläggarna bättre stöd har vi fortsatt att utveckla handlägningsprocessen som visar vilka aktiviteter som finns att välja mellan och under vilka förutsättningar de ska utföras, till exempel när det gäller försäkringsmedicinska utredningar och personliga möten. Vi har också fortsatt att utveckla de interna utbildningarna och genomfört särskilda utbildningsinsatser inom förvaltningsrätt och utredningsmetodik.<sup>41</sup> Vi har även tydliggjort den interna styrningen av samordningsuppdraget, vilket lett till att fler avstämnings- och omställningsmöten genomförts under hösten 2018.

Under 2017 infördes ett it-stöd för sjukpenning som innebar att handläggningen delvis automatiserades och att vissa kontroller skulle utföras maskinellt. Den önskade effekten i form av sparad tid i handläggningen har dock inte uppnåtts och ett förbättringsarbete har därför pågått under 2018.<sup>42</sup>

Rättssäkerheten är också en fråga om tillräckliga resurser. För att skapa förutsättningar för att löpande säkerställa tillräcklig kapacitet i handläggningen har vi tagit fram en rutin och ett verktyg för produktionsplanering inom sjukförsäkringen.<sup>43</sup>

Vi har även gjort en rad insatser för att de försäkrade ska förstå de beslut som fattas, uppleva att handläggningen är rättssäker och vara delaktiga i sjukförsäkringsprocessen.<sup>44</sup> Den skrivhandledning för beslut som tidigare tagits fram har vidareutvecklats, och brevmallarna har förbättrats. En särskild utbildning har tagits fram som ska hjälpa specialisterna att kvalitetssäkra språk och begriplighet i brev till de försäkrade, och vi har fortsatt att utbilda handläggarna i att skriva begripliga beslut.<sup>45</sup>

<sup>40</sup> Se regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018.

<sup>41</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

<sup>42</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

<sup>43</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

<sup>44</sup> Se svar på regeringsuppdrag Individens förståelse för Försäkringskassans beslut 2018-04-27, dnr 005303-2018.

<sup>45</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

### Initiala bedömningar av förutsättningarna för återgång i arbete

När ett ärende startar och innan utredningen av rätten till ersättning påbörjas gör Försäkringskassan en initial övergripande bedömning av i vilken utsträckning den försäkrades förutsättningar för återgång i arbete behöver utredas. En sådan bedömning ska sedan göras löpande under hela sjukskrivningstiden, eftersom förutsättningarna kan ändras genom nya diagnoser eller andra omständigheter. Under 2018 gjordes den övergripande bedömningen i 640 000 ärenden, och i 41 procent av dessa bedömdes att den försäkrade skulle kunna återgå i arbete inom kort utan insatser. Bland dem fanns en något större andel män.

De allra flesta sjukfall<sup>46</sup> avslutas utan större utredningsinsatser eller aktiviteter från Försäkringskassan. Av de 600 000 nya sjukfall som inträffade september 2017–augusti 2018 så avslutades 440 000 inom 90 dagar.

### Arbetsgivares plan för återgång i arbete

Arbetsgivaren är en viktig aktör redan under sjuklöneperioden. Sedan den 1 juli 2018 ska arbetsgivaren upprätta en plan för återgång i arbete senast när en arbetstagares arbetsförmåga har varit nedsatt under 30 dagar. Planen kan bidra till ökad kvalitet i bedömningarna av arbetstagarens arbetsförmåga och behov av rehabilitering samt samordnande insatser. Försäkringskassan har utvecklat handlägningsstödet och genomfört informationsinsatser för att handläggarna ska ha kunskap om syftet med planen och hur de ska hantera den i handläggningen.<sup>47</sup>

Även Försäkringskassan kan upprätta en plan för återgång i arbete tillsammans med den sjukskrivna och andra relevanta aktörer. Sedan den nya lagen trätt ikraft används dock alltid arbetsgivarens plan när det är möjligt.

### Tidiga kontakter med den sjukskrivne

Försäkringskassan ska kontakta en sjukskriven person tidigt i ärendet. Syftet är dels att informera den sjukskrivne om reglerna, dels att utreda förutsättningarna för återgång i arbete. Detta görs dock endast i de ärenden där det behövs.<sup>48</sup> En första tidig telefonkontakt genomfördes i 137 000 ärenden, jämfört med 165 000 under 2017. Den genomsnittliga tiden till den första kontakten var 44 dagar. Det är något längre än under 2017, då kontakt togs efter i genomsnitt 42 dagar. Vi kontaktar kvinnor lika ofta som män och efter ungefär lika lång tid.<sup>49</sup>

### Försäkringsmedicinska utredningar

Försäkringskassan har möjlighet att beställa en försäkringsmedicinsk utredning när det behövs ett fördjupat medicinskt underlag och sådan information inte kan hämtas in på annat sätt. Under året har Försäkringskassans styrande och stödjande dokument utvecklats

<sup>46</sup> Ett sjukfall definieras av sammanhängande episoder av utbetalningar av sjukpenning, förebyggande sjukpenning, rehabiliteringspenning och arbetsskadesjukpenning sedan 1994. Ett sjukfall kan innehålla kortare perioder utan ersättning från Försäkringskassan till följd av karenstid, sjuklön, semester och återinsjuknande.

<sup>47</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

<sup>48</sup> Försäkringskassan kontaktar generellt sett inte de sjukskrivna tidigt i ärenden där förutsättningarna för återgång i arbete är klara, den sjukskrivne inte behöver någon information om reglerna eller bedöms kunna återgå i sysselsättning inom 60 dagar.

<sup>49</sup> Statistiken är justerad i förhållande till årsredovisningen 2017 på grund av manuella registreringar. Resultaten ska därför tolkas med viss försiktighet då viss underregistrering kan förekomma.

för att ge bättre stöd vid urval av ärenden där det är aktuellt att beställa en försäkringsmedicinsk utredning. Omfattande insatser har också genomförts för att säkerställa att antalet beställda försäkringsmedicinska utredningar inte överskrider anslaget.

Antalet försäkringsmedicinska utredningar som genomförts har minskat från 6 700 under 2017 till 5 260 under 2018. Minskningen beror bland annat på att det har gjorts en satsning på att förstärka förmågan att identifiera ärenden där det finns ett reellt behov av försäkringsmedicinsk utredning. Dessutom har insatser genomförts för att jämna ut beställningarna över riket.<sup>50</sup>

### Möten med den försäkrade

Försäkringskassan behöver utreda behovet av samordning ytterligare i ärenden där det är svårt att bedöma den försäkrades förutsättningar att återgå i arbete. Under 2018 gällde det 103 600 ärenden, vilket kan jämföras med 99 300 under 2017. I dessa ärenden kan det behövas personliga möten med de försäkrade. Personliga möten är dock inte eftersträvarnsvärda i sig, och ska aldrig genomföras för mötets egen skull. Det är också viktigt att de genomförs vid rätt tidpunkt i varje enskilt fall. Inspektionen för socialförsäkringen har visat att personliga möten i vissa fall kan leda till att försäkrade som annars hade återgått i arbete blir kvar i sjukskrivning, sannolikt på grund av att rehabiliteringsinsatser sätts in i onödan.<sup>51</sup>

Försäkringskassan ska verka för att andra aktörer såsom vårdgivare, arbetsgivare och Arbetsförmedlingen tar sitt ansvar i sjukskrivningsprocessen. Möten där dessa aktörer deltar kallas avstämningsmöten.

**Tabell 19** Genomförda avstämningsmöten<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tid till första avstämningsmöte, antal dagar i genomsnitt	227	318	372	228	323	379	228	321	376
Avstämningsmöte, antal genomförda möten	42 926	32 941	26 827	18 290	14 088	11 844	61 216	47 029	38 671

<sup>1</sup> Denna statistik baseras på manuella registreringar. Resultaten ska tolkas med försiktighet eftersom viss underregistrering kan förekomma.

Mötena hölls senare i sjukfallet under 2018 än tidigare år och antalet genomförda avstämningsmöten har minskat. Under andra halvan av året har dock fler avstämningsmöten genomförts som ett resultat av det intensifierade arbetet med att stärka samordningen. Detta återspeglas dock inte i helårsresultaten.

### Gemensam kartläggning

Ett sätt att komma fram till vilken rehabilitering en person behöver är att genomföra en gemensam kartläggning. Kartläggning sker vid ett eller flera avstämningsmöten och avslutas med att personen tillsammans med arbetsförmedlare och handläggare gör en plan för vilka insatser som hen behöver för att närma sig arbetslivet. För vissa kan det handla om arbetsförberedande eller arbetslivsinriktade insatser hos Arbetsförmedlingen. För

<sup>50</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019 samt Kvaliteten i bedömningen av försäkringsmedicinska utredningar, dnr 013745-2017, där insatserna beskrivs mer utförligt.

<sup>51</sup> ISF 2014:21, Leder utredning av sjukskrivna till ökad återgång i arbete?

andra kan kartläggningen visa att de lämpligaste insatserna finns hos annan aktör, eller att insatser ännu inte är meningsfulla.<sup>52</sup>

**Tabell 20 Gemensamma kartläggningar<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tid till första kartläggning, antal dagar, (medelvärde) <sup>2</sup>	534	701	833	524	667	791	530	690	819
Antal genomförda kartläggningar	3 495	3 260	2 585	1 943	1 617	1 281	5 438	4 877	3 866

<sup>1</sup> Statistiken avser gemensamma kartläggningar som lett till insats inom ramen för förstärkt samarbete med Arbetsförmedlingen. Statistiken går således inte att jämföra med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Tiden till gemensam kartläggning beräknas utifrån den första genomförda gemensamma kartläggningen i respektive sjukfall.

Av statistiken framgår att kartläggningarna görs senare i sjukfallen än tidigare år. Under senare delen av 2018 har Försäkringskassan därför stärkt arbetet med att identifiera de personer som behöver gemensamma kartläggningar och andra samordnande insatser för att återfå sin arbetsförmåga. Sammantaget har ändå antalet gemensamma kartläggningar minskat under året. En orsak till det är oklarheter när det gäller personers rätt till ersättning och därmed möjlighet till rehabilitering enligt Arbetsförmedlingens respektive Försäkringskassans regelverk. Dessa ledde till att gemensamma kartläggningar inte kunde genomföras i samma utsträckning som tidigare. Efter att problemet identifierats kunde de lösas i oktober, och fler gemensamma kartläggningar kommer nu att kunna göras. Fler kartläggningar har också genomförts under andra halvan av 2018, men detta återspeglas inte i helårsresultaten.<sup>53</sup>

### Omställningsmöten

När Försäkringskassan bedömer att en person inte längre har rätt till sjukpenning på grund av att hen har arbetsförmåga i andra arbeten på arbetsmarknaden, erbjuds personen ett omställningsmöte tillsammans med Arbetsförmedlingen. Syftet är att informera om vilket stöd personen kan få av Arbetsförmedlingen i omställningsprocessen, vilket underlättar övergången mellan myndigheterna. Möten där flera olika aktörer deltar tydliggör aktörernas respektive roller och kan därigenom även öka individens möjlighet att förstå de beslut som fattas.<sup>54</sup> För att få fler att delta i omställningsmöten<sup>55</sup> har vi också tagit fram en film tillsammans med Arbetsförmedlingen. Filmen ska både skapa rätt förväntningar och får fler att vilja delta i omställningsmöten.

**Tabell 21 Omställningsmöten**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Överlämningsmöte/omställningsmöte <sup>1</sup> , antal	1 001	1 089	1 700	600	544	888	1 601	1 633	2 588

<sup>1</sup> Denna statistik baseras på manuella registreringar. Resultaten ska tolkas med viss försiktighet eftersom viss underregistrering kan förekomma.

<sup>52</sup> Arbetet med gemensamma kartläggningar redovisas mer utförligt i det årliga regeringsuppdraget om förstärka insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning. Där redovisas även vad som händer efter insatsen, det vill säga i vilken omfattning de som deltagit i insatser lämnar sjukförsäkringen. Nästa återrapportering sker den 17 maj 2019.

<sup>53</sup> Arbetet redovisas mer utförligt i ett årligt regeringsuppdrag kring Förstärka insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning. Nästa återrapportering sker den 19 maj 2019.

<sup>54</sup> Se svar på regeringsuppdrag Individens förståelse för Försäkringskassans beslut 2018-04-27, dnr 005303-2018.

<sup>55</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

Antalet omställningsmöten har ökat sedan föregående år. Ökningen beror sannolikt på att arbetet med att stärka samordningen i sjukpenninghandläggningen intensifierades under andra halvan av 2018.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom sjukpenning är tillfredsställande och sammantaget oförändrad sedan föregående år.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Både tillgängligheten i telefon och de genomsnittliga väntetiderna har förbättrats mycket de senaste åren och ligger nu på en jämn och god nivå. Tillgängligheten är 85 procent, vilket i princip är oförändrat jämfört med 2017. Den genomsnittliga väntetiden har minskat, från 10 minuter till 9 minuter. Antal inkomna samtal har ökat något till 1,2 miljoner.

Så många som 94 procent av de som ringt uppger att de fått ett vänligt bemötande, 91 procent tycker att handläggaren har lyssnat och varit lyhörd och 87 procent anser att de fått den information de behövde.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 22 Användning av e-tjänster inom sjukpenning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel ansökan om sjukpenning via e-tjänst	71	82	89	68	79	86	70	81	88
Andel elektroniska läkarintyg	73	80	82	71	78	80	72	79	82

Användningen av e-tjänster har ökat. Vi styr aktivt de försäkrade till dessa, bland annat genom informationstexter på webben som hänvisar till e-tjänsterna. Under året har även e-tjänsten för ansökan om sjukpenning förbättrats och förtydligats. Något fler kvinnor än män använder e-tjänsterna. Orsaken till det är inte känd.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom sjukpenning är oförändrat, vilket innebär att medelvärdet uppgår till 3,7 på en femgradig skala. Bemötandet får fortsatt gott omdöme. Fler uppger att det är lätt att komma i kontakt med rätt person. Det gäller dock främst kvinnor. Såväl kvinnor som män ger Försäkringskassans kunskap om ersättningar och bidrag ett bättre omdöme än föregående år. Däremot har omdömet försämrats när det gäller begripligheten i de skriftliga beskederna. Sammantaget finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

## Produktivitet

Produktiviteten inom sjukpenning bedöms vara tillfredsställande och är oförändrad sedan föregående år.

**Tabell 23 Styckkostnad, sjukpenning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per avslutat sjukfall, löpande pris	6 813	6 714	6 893	2,7	3 569
Kronor per avslutat sjukfall, fast pris	6 813	6 596	6 641	0,7	3 438

<sup>1</sup> På grund av förändrat redovisnings sätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Styckkostnaden för sjukpenning är i stort sett oförändrad. Antalet avslutade sjukfall har minskat, liksom antalet årsarbetare.

# Sjukersättning

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av sjukersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av sjukersättning är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats negativt.

Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande, men har utvecklats negativt sedan föregående år. De uppföljningar som har gjorts visar att utredningarna av arbetsförmågans nedsättning har förbättrats och att fastställandet av ersättningens storlek fungerar väl. Dokumentationen i ärendena kan dock förbättras. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat, men andelen som orsakats av Försäkringskassan har minskat. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen är oförändrad. Däremot har andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten ökat, men enbart marginellt. De försäkrades upplevelse av rättssäkerheten är oförändrad jämfört med tidigare år. Den främsta anledningen till att utvecklingen bedöms som negativ är att handläggningstiderna har ökat kraftigt under året.

Servicen bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Tillgängligheten och den genomsnittliga väntetiden i telefon har fortsatt att förbättras från en redan hög nivå och användningen av e-tjänster har ökat. Kundundersökningen visar på oförändrade resultat.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, men har utvecklats negativt. Styckkostnaderna för handläggningen har ökat något och antalet beslut per årsarbetare har minskat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om sjukersättning är tillfredsställande, men har utvecklats negativt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att utredningarna av arbetsförmågans nedsättning har förbättrats och att fastställandet av ersättningens storlek fungerar väl. Dokumentationen i ärendena kan dock förbättras.<sup>56</sup>

Under året har ytterligare åtgärder genomförts i syfte att höja den rättsliga kvaliteten i handläggningen. Vägledningen har reviderats för att ge bättre stöd i utredningar samt analys och värdering av medicinska underlag. Ett nytt metodstöd har tagits fram för att

---

<sup>56</sup> Kvalitetsanalys för sjukersättning avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 018242-2018.



stötta och öka kvaliteten i konsultationer med försäkringsmedicinska rådgivare. Handläggare, specialister och beslutsfattare har under året genomgått utbildningar inom områden där det går att höja den rättsliga kvaliteten, exempelvis utredningsmetodik och förvaltningsrätt.<sup>57</sup>

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av sjukersättning.

**Tabell 24 Felaktiga utbetalningar, sjukersättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	528	490	522	465	411	458	993	901	980
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	40,6	40,5	37,8	32,6	46,2	34,7	36,8	43,3	36,3

<sup>1</sup> Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat något, men andelen som orsakats av Försäkringskassan har minskat. Fler kvinnor än män får felaktiga utbetalningar, vilket sannolikt beror på att fler kvinnor än män har sjukersättning.

**Tabell 25 Intern försäkringskontroll, sjukersättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	1 788	1 296	1 300
Andel med avvikelse, procent	1,7	1,9	1,2

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat. Minskningen förklaras av att kravet på attest vid utbetalning av höga belopp togs bort hösten 2017, vilket gör att avvikelser av denna typ inte längre kan finnas i den interna försäkringskontrollen. Utvecklingen bedöms därför vara oförändrad. Den vanligaste orsaken till avvikelser är att avdrag från exempelvis Kronofogden eller för utbetalt försörjningsstöd har hanterats felaktigt.

**Tabell 26 Mål i förvaltningsrätt, sjukersättning och aktivitetssättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden	1 395	2 718	2 784
Avgjorda ärenden	1 528	1 716	2 462
Ändrade beslut, procent	13,8	11,7	12,9

<sup>1</sup> Sjukersättning och aktivitetssättning särredovisas inte av Domstolsverket. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har fortsatt att öka något under 2018, men betydligt långsammare än mellan 2016 och 2017. Orsaken är sannolikt fler avslag. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten har ökat marginellt jämfört med 2017.

<sup>57</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, 2019-02-21, dnr 000228-2019.

## De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom sjukersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,0. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

## Efterkontroller

I ärenden där en försäkrad beviljats sjukersättning följer Försäkringskassan upp beslutet efter en viss tid. De ärenden där en uppföljning ska göras tas ut genom ett riskbaserat urval. I uppföljningen ingår att utreda den försäkrades hälsotillstånd och informera om möjligheterna till rehabilitering och arbete med vilande sjukersättning.

Under året har 22 000 sådana uppföljningar avslutats, vilket är 6 200 färre än 2017. Antalet avslutade uppföljningar ligger i nivå med vad som var planerat. För 282 försäkrade ledde uppföljningen till att hen prövade att arbeta med vilande sjukersättning eller till att ersättningen ändrades. Andelen uppföljningar som leder till en ändring är den samma som under föregående år.

## Skyndsamhet

**Tabell 27 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Sjukersättning	122	86	106	114	84	101	118	85	104	22,5

Den genomsnittliga handläggningstiden har blivit betydligt längre. Orsaken är att bemanningen har varit något lägre under året, samtidigt som antalet ansökningar inte minskat i den omfattning som förväntats.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av sjukersättning är totalt sett oförändrad. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,3. Män med sjukersättning ger dock skyndsamheten ett något sämre omdöme än föregående år. År 2018 upplevde kvinnor och män skyndsamheten i stort sett likvärdigt.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom sjukersättning är tillfredsställande och att den sammantaget har utvecklats positivt.

## Tillgänglighet och väntetider i telefon

Tillgängligheten har ökat från 87 procent under 2017 till 89 procent under 2018. Samtidigt har den genomsnittliga väntetiden i telefon förkortats, från 8 till 6 minuter. Antalet telefonsamtal har ökat, från 114 400 till 143 800.<sup>58</sup>

De som ringer till oss är nöjda med den service som ges i telefon. 93 procent anger att de fått ett vänligt bemötande, 91 procent att vi lyssnat och varit lyhörda och 85 procent anser att de fått den information de behövde.

<sup>58</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av förändringar i uttag av statistik och ändrade telefonköer.

## Användning av e-tjänster

Tabell 28 Användning av e-tjänster inom sjukersättning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel som ansöker om sjukersättning via e-tjänst	26	37	46	23	30	38	25	34	42

Användningen av e-tjänsten för att ansöka om sjukersättning har fortsatt att öka. En större andel kvinnor än män använder e-tjänsten. Orsaken till skillnaden är inte känd.

## De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom sjukersättning är oförändrat, vilket innebär att medelvärdet uppgår till 3,7 på en femgradig skala. Försäkringskassans kunskap om bidrag och ersättningar får ett bättre omdöme än föregående år. Men samtidigt upplever de försäkrade, framför allt män, i något mindre utsträckning att de får ett hjälpsamt bemötande. Även begripligheten i de skriftliga beskederna får ett sämre omdöme än föregående år. Sammantaget finns inga skillnader mellan könen i resultaten för tillgänglighet och bemötande.

## Produktivitet

Produktiviteten inom sjukersättning bedöms vara tillfredsställande, men har sammantaget utvecklats negativt.

Tabell 29 Styckkostnad, sjukersättning<sup>1</sup>

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	5 432	6 118	6 428	5,1	389
Kronor per beslut, fast pris	5 432	6 010	6 194	3,1	375

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisningssätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Styckkostnaden har ökat något. Det beror på att antalet beslut har minskat mer än kostnaderna för årsarbetare. 2018 fattades cirka 6 000 färre sjukersättningsbeslut än under 2017. Minskningen beror på att Försäkringskassan avslutat färre efterkontroller jämfört med 2017. En del resurser har under året styrts om för att stötta handläggningen av andra förmåner. Liksom föregående år har även kompetenshöjande insatser för att öka den rättsliga kvaliteten krävt handläggarnas tid.

# Aktivitetsersättning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av aktivitetsersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av aktivitetsersättning inte är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats positivt.

Rättssäkerheten har utvecklats positivt under året, men bedöms inte vara tillfredsställande. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat något. Antalet felaktiga utbetalningar har minskat, men andelen fel som orsakats av Försäkringskassan har ökat. Handläggningstiderna är förhållandevis stabila och de försäkrades upplevelse av rättssäkerheten är oförändrad. Flera åtgärder har vidtagits för att förbättra utredningarna och bedömningarna av rätten till ersättning. Dessa har gett resultat, men det finns fortfarande utvecklingsområden, bland annat när det gäller ärenden om ersättning vid förlängd skolgång.

I rättssäkerheten ingår även samordningsuppdraget, det vill säga att fler personer ska få rätt stöd vid rätt tidpunkt för att de ska kunna arbeta eller studera. Flera åtgärder har genomförts för att förbättra förmågan att identifiera rehabiliteringsbehoven hos de som får aktivitetsersättning. Åtgärderna har dock inte fått full effekt under 2018.

Service bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Tillgängligheten i telefon har förbättrats och den genomsnittliga väntetiden har förkortats. Användningen av e-tjänster har ökat och de försäkrades upplevelse av tillgängligheten och bemötandet är oförändrad.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, men har utvecklats negativt. Styckkostnaden har ökat, vilket beror på ökade insatser för att förbättra utredningar och beslut om rätten till aktivitetsersättning samt aktiviteter inom ramen för samordningsuppdraget.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om aktivitetsersättning inte är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats positivt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

Aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga

De uppföljningar som gjorts visar att den rättsliga kvaliteten i ärenden om aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga har ökat. Bland annat har bedömningarna av förmånstid, ersättningsgrad och försäkringstillhörighet förbättrats. Det finns dock

fortfarande utvecklingsområden när det gäller utredningar och dokumentation i ärendena.<sup>59</sup>

Sedan 2017 har Försäkringskassan vidtagit flera åtgärder för att öka kvaliteten i utredningar och bedömningar, bland annat genom att höja kompetensen hos handläggarna och ge bättre stöd i att värdera och analysera medicinska underlag. Bland annat har en fördjupad utbildning i utredningsmetodik tagits fram. Målet var att samtliga medarbetare skulle ha genomfört utbildningen senast under 2018, men hittills har bara cirka 60 procent av medarbetarna genomfört utbildningen.

Under året har även en ny modell för utredning och bedömning av rätten till ersättning utvecklats. Handläggningsprocessen och vägledningen har genomgått omfattande revideringar. Flera insatser pågår samtidigt för att stärka arbetet med samordningsuppdraget.<sup>60</sup>

#### Aktivitetssättning vid förlängd skolgång

Ansökningar om aktivitetssättning vid förlängd skolgång utgör 20 procent av alla ansökningar om aktivitetssättning. Under 2018 har en rättslig kvalitetsuppföljning gjorts av dessa ärenden.<sup>61</sup> Uppföljningen visar på betydande brister i utredning och bedömning. Flera åtgärder har därför tagits fram för att förbättra den rättsliga kvaliteten. Det handlar bland annat om att utveckla arbetssätt och metoder för utredning, ta fram en ny utbildning och revidera ansökningsblanketten.

#### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av aktivitetssättning.

**Tabell 30 Felaktiga utbetalningar, aktivitetssättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	331	315	321	333	351	276	664	666	597
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	43,6	37,8	37,7	51,2	31,6	44,8	47,4	34,5	41,1

<sup>1</sup> Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat. Antalet är något högre för kvinnor än för män trots att det är färre kvinnor som har aktivitetssättning. Orsaken till detta är inte känd.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har däremot ökat. Det är en något större andel män än kvinnor som får en felutbetalning orsakad av Försäkringskassan. Den vanligaste anledningen till felutbetalningarna är att information inte har hanterats eller att samordningen mellan olika förmåner inte har fungerat. De kan också bero på felregistreringar och på att registrerade utbetalningar inte går att stoppa.

<sup>59</sup> Kvalitetsanalys för aktivitetssättning avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 018243-2018. I uppföljning med Väksten har inte samordningsärenden eller ärenden om förlängd skolgång granskats.

<sup>60</sup> Se svar på regeringsuppdrag Utvecklade utredningar inför beslut om aktivitetssättning och förstärkta insatser för unga med aktivitetssättning, dnr 013693-2017.

<sup>61</sup> Rättslig kvalitetsuppföljning 2018:3, Aktivitetssättning vid förlängd skolgång.

**Tabell 31 Intern försäkringskontroll, aktivitet ersättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	1 833	1 293	1 301
Andel med avvikelse, procent	1,1	1,9	1,0

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelse som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat och ligger på en låg nivå. Minskningen förklaras delvis av att kravet på attest vid utbetalning av höga belopp togs bort hösten 2017, vilket gör att avvikelser av denna typ inte längre kan finnas i den interna försäkringskontrollen. De vanligaste orsakerna till avvikelser är att det utbetalda beloppet är felaktigt eller att hanteringen av vissa avdrag har blivit fel.

#### Mål i förvaltningsrätt

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har fortsatt att öka något, men ökningen är betydligt mindre än mellan 2016 och 2017. Orsaken till ökningen är sannolikt att antalet beslut om avslag på ansökan om sjukersättning och aktivitet ersättning har ökat. Andelen ärenden som ändras i förvaltningsrätten har ökat marginellt. Se tabell 25.

#### De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

För dem som får aktivitet ersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga är upplevelsen av den rättsliga kvaliteten oförändrad. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 2,9, vilket är relativt lågt. Män upplever den rättsliga kvaliteten som mer positiv än vad kvinnor gör.

Även för dem som får aktivitet ersättning vid förlängd skolgång är upplevelsen av den rättsliga kvaliteten oförändrad. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,1. Det finns inga skillnader mellan könen.

### Behovsstyrd handläggning för att personer ska få effektivt stöd

Rättssäkerheten i handläggningen av aktivitet ersättning för personer med nedsatt arbetsförmåga innefattar även samordning av rehabiliteringsinsatser och aktiviteter. Samordningen ska göra att fler personer ska få rätt stöd vid rätt tidpunkt för att kunna börja arbeta eller studera.

Under året har arbetssätt och metoder utvecklats för att utreda och bedöma behovet av insatser, planera och initiera insatserna och följa upp dem. Samordningsuppdragets innebörd har även förtydligats för medarbetarna.<sup>62</sup> Syftet är att Försäkringskassan ska bli bättre på att identifiera rehabiliteringsbehoven och på att kartlägga de försäkrades behov tillsammans med Arbetsförmedlingen.

För att utreda förutsättningarna för rehabiliteringsinsatser och aktiviteter genomförs avstämningmöten med den försäkrade och andra aktörer, till exempel vårdgivare och Arbetsförmedlingen. För försäkrade som kan arbeta trots sina hälsoproblem genomförs även omställningsmöten<sup>63</sup> i syfte att underlätta övergången till Arbetsförmedlingen.<sup>64</sup>

<sup>62</sup> Se svar på regeringsuppdrag Utvecklade utredningar inför beslut om aktivitet ersättning och förstärkta insatser för unga med aktivitet ersättning, dnr 013693-2017.

<sup>63</sup> Dessa möten har under 2018 bytt namn från överlämningsmöte till omställningsmöte.

<sup>64</sup> Det finns ännu inte tillförlitlig statistik på antalet avstämning- eller omställningsmöten i ärenden om aktivitet ersättning. Därför har manuell registrering av dessa möten påbörjats under hösten 2018.

Ytterligare ett sätt att ta reda vilken rehabilitering en försäkrad behöver är en gemensam kartläggning tillsammans med Arbetsförmedlingen. Kartläggningen resulterar i en plan med de insatser som den försäkrade behöver för att kunna närma sig arbetslivet. För vissa kan det handla om arbetsförberedande eller arbetslivsinriktade insatser hos Arbetsförmedlingen. För andra kan kartläggningen visa att de lämpligaste insatserna finns hos någon annan aktör, eller att insatser ännu inte är meningsfulla.<sup>65</sup>

**Tabell 32 Gemensamma kartläggningar<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tid till första kartläggning, antal dagar, (medelvärde) <sup>2</sup>	1 272	1 424	1 614	1 232	1 367	1 573	1 251	1 395	1 592
Antal genomförda kartläggningar	641	568	496	697	676	489	1 338	1 244	985

<sup>1</sup> Statistiken avser gemensamma kartläggningar som lett till insats inom ramen för förstärkt samarbete med Arbetsförmedlingen. Statistiken går således inte att jämföra med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Tiden till gemensam kartläggning beräknas utifrån den första genomförda gemensamma kartläggningen i respektive aktivitetssättningsfall.

Antalet gemensamma kartläggningar fortsätter att minska och tiden till första genomförda kartläggning ökar. Orsaken är bland annat på att fler personer får avslag på ansökan om aktivitetssättning, vilket leder till att de personer som beviljas ersättning står längre från arbetsmarknaden än tidigare. En del av dessa personer har aldrig arbetat. De behöver inte en gemensam kartläggning, utan förrehabiliterande insatser via ett samordningsförbund.<sup>66</sup>

Minskningen av antalet gemensamma kartläggningar är större för män än för kvinnor. Eftersom andelen män som har aktivitetssättning är större än andelen kvinnor innebär det att män nu deltar i gemensam kartläggning mindre ofta än kvinnor. Orsaken till detta är inte känd.

## Skyndsamhet

**Tabell 33 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Aktivitetssättning	77	73	75	76	70	72	76	71	74	3,2

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat något sedan föregående år, men är förhållandevis stabil. Handläggningstiden är något längre för kvinnor än för män. Orsaken till detta är inte känd.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten är oförändrad, både för dem som får aktivitetssättning på grund av nedsatt arbetsförmåga och för dem som får det vid förlängd skolgång. På en femgradig skala uppgår medelvärdet till 3,2. Det finns inga skillnader mellan könen.

<sup>65</sup> Arbetet med gemensamma kartläggningar redovisas mer utförligt i årligt regeringsuppdrag om Förstärka insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetssättning. Där redovisas även vad som händer efter genomförd insats, det vill säga i vilken omfattning personer som deltagit i insatser lämnar sjukförsäkringen. Nästa återrapportering sker den 17 maj 2019.

<sup>66</sup> Se avsnittet Sjukförsäkringen för mer information om samordningsförbund.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom aktivitetsersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet inkomna samtal har ökat och fler har besvarats under 2018. Tillgängligheten har ökat och uppgår 2018 till 88 procent jämfört med 85 procent 2017. Den genomsnittliga väntetiden har mer än halverats och uppgick till 3,8 minuter.<sup>67</sup>

De som ringer är nöjda med den service som ges i telefon. 95 procent anger att bemötandet är vänligt, 92 procent att handläggaren lyssnade och var lyhörd och 88 procent att de fått den information de behövde.

### Användning av e-tjänster

**Tabell 34 Användning av e-tjänster inom aktivitetsersättning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel ansökan via e-tjänst	26	40	54	20	32	45	23	36	50

Andelen personer som ansöker om aktivitetsersättning via e-tjänsten har ökat successivt de senaste åren. Fler kvinnor än män ansöker digitalt. Orsaken till det är inte känd.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande i kundundersökningen är oförändrat. Det gäller både för försäkrade med aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga och för försäkrade med aktivitetsersättning vid förlängd skolgång. Det sammanvägda medelvärdet för hela förmånen uppgår liksom föregående år till 3,7 på en femgradig skala.

För dem som får aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga har det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande försämrats något. Medelvärdet på en femgradig skala har sjunkit från 3,7 till 3,6. De försäkrade upplever i något mindre utsträckning att de blivit hjälpsamt bemötta och att de skriftliga beskederna är lätta att förstå. Resultaten skiljer sig åt mellan könen på vissa punkter. Män upplever i större utsträckning än kvinnor att de får bra information om vad som händer i deras ärende. Likaså anser män i något högre grad än kvinnor att det är lätt att komma i kontakt med rätt person och att de skriftliga beskederna är lätta att förstå.

Även för dem som får aktivitetsersättning vid förlängd skolgång är det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande oförändrat, vilket innebär att medelvärdet uppgår till 3,8 på en femgradig skala. Ett par saker har dock förbättrats: de försäkrade upplever i något högre utsträckning att det är lätt att komma i kontakt med rätt person och att Försäkringskassan har god kunskap om ersättningar och bidrag. Det finns inga skillnader mellan könen.

<sup>67</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av förändringar i uttag av statistik och ändrade telefonköer.



## Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten för aktivitetsersättning är tillfredsställande, men har utvecklats negativt.

**Tabell 35 Styckkostnad, aktivitetsersättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	8 909	9 409	10 052	6,8	423
Kronor per beslut, fast pris	8 909	9 243	9 685	4,8	408

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisningssätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Produktiviteten inom aktivitetsersättning har försämrats. Förvaltningskostnaderna för förmånen har minskat marginellt och det totala antalet beslut har minskat något. Att styckkostnaden har ökat beror på ökade insatser för att förbättra utredningar och beslut om rätten till aktivitetsersättning samt aktiviteter inom ramen för samordningsuppdraget.

# Assistansersättning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av assistansersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av assistansersättning inte är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats positivt.

Rättssäkerheten bedöms inte som tillfredsställande, framför allt på grund av att vi inte i tillräcklig utsträckning genomför nyckelkontrollerna. Även tillämpningen av det förmånsrättsliga och det förvaltningsrättsliga regelverket behöver förbättras. Slutligen har andelen felaktiga utbetalningar som orsakas av Försäkringskassan ökat.

Rättssäkerheten har dock utvecklats positivt. Bland annat har kvaliteten förbättrats i bedömningarna av försäkringstillhörighet, förmånstid<sup>68</sup> och personkrets. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat, medan de försäkrades upplevelse av rättssäkerheten är oförändrad jämfört med 2017.

Service bedöms som tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt. Tillgängligheten i telefon är hög och den genomsnittliga väntetiden kort. Andelen ansökningar som görs via e-tjänsten har ökat, liksom andelen elektroniska tidsredovisningar. De försäkrades upplevelse av tillgängligheten och bemötandet är oförändrad.

Produktiviteten bedöms inte vara tillfredsställande men har utvecklats positivt. Styckkostnaden har minskat, men är fortfarande väsentligt högre än 2016. Den höga styckkostnaden beror bland annat på en relativt hög personalomsättning och införandet av ett nytt it-stöd som inledningsvis medfört tillfälligt försämrad produktivitet.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten inom handläggningen av assistansersättning inte är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats positivt.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att nyckelkontroller, det vill säga kontroller med avgörande betydelse för att rätt beslut fattas och att rätt ersättning betalas ut, ännu inte genomförs i tillräcklig utsträckning. En förbättring har dock skett sedan föregående år. Det finns också utvecklingsområden i tillämpningen av det förmånsrättsliga och det förvaltningsrättsliga regelverket. Ett annat utvecklingsområde är otillräckliga utredningar,

---

<sup>68</sup> Vid bedömning av förmånstid kontrolleras om ansökan har gjorts innan den försäkrades 65-årsdag, att utbetalning för retroaktiv tid begränsas till en månad före ansökan/anmälan, att de handlingar som krävs har kommit in i tid och att tidsredovisning har skett i rätt tid för retroaktiv utbetalning.

främst när det gäller analys och värdering av medicinska underlag. De kontroller som genomförs dokumenteras inte alltid och det finns väntetider och bristande aktivitet i handläggningen. Handläggningen har dock blivit något mer aktiv under året.

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av assistansersättning.

**Tabell 36 Felaktiga utbetalningar, assistansersättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	79	246	317	104	276	409	183	522	726
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	7,7	14,0	25,2	10,0	19,8	26,2	8,6	17,1	25,7

<sup>1</sup> Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har fortsatt att öka under 2018 och har mer än tredubblats sedan 2016. Ökningen gäller både män och kvinnor. Andelen felaktiga utbetalningar som har orsakats av Försäkringskassan ökar också relativt mycket. Det antas bero på att vissa kontroller kunde göras först efter utbetalning i samband med att det nya it-systemet togs i bruk. I det nya systemet görs nu samtliga relevanta kontroller innan utbetalning.

**Tabell 37 Intern försäkringskontroll, assistansersättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	1 146	633	2 598
Andel med avvikelse, procent	9,9	5,8	2,2

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Antalet ärenden som granskas i den interna försäkringskontrollen har mer än fyrdubblats sedan föregående år. Orsaken är att andelen maskinella utbetalningar ökar med det nya it-systemet, vilket gör att det finns fler ärenden i urvalet till den slumpmässiga kontrollen. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks har fortsatt att minska. Förbättringen beror troligen på att kontroller av utbetalningsunderlagen har byggts in i det nya systemet, vilket innebär att underlag oftare blir kompletta.

**Tabell 38 Mål i förvaltningsrätt, assistansersättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden, antal	530	923	1 284
Avgjorda ärenden, antal	620	570	1 129
Ändrade beslut, procent	20,8	23,2	26,1

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätterna har fortsatt att öka. Ökningen beror sannolikt på ändrad praxis som medfört en striktare tillämpning av regelverket för assistansersättning.<sup>69</sup> Andelen beslut som ändras i rätten har ökat något.

<sup>69</sup> Se HFD 2012 ref. 41 och HFD 2015 ref. 46.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom assistansersättning är oförändrad. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 2,7. Det finns inga skillnader mellan könen. Det relativt låga värdet kan bero på den ändrade praxis som tidigare resulterat i att många fått ersättningen indragen vid en så kallad tvåårsomprövning.

## Skyndsamhet

**Tabell 39** Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Assistansersättning	141	156	144	143	166	144	142	161	144	-10,9

<sup>1</sup> Handläggningstiden för 2016 och 2017 är justerad jämfört med årsredovisningen 2017 på grund av omdefiniering av måttet efter övergången till nytt it-stöd under 2017.

Den genomsnittliga handläggningstiden har förkortats sedan föregående år, både för kvinnor och män. Ökningen under 2017 berodde till stor del på införandet av ett nytt it-stöd då många äldre ärenden behövde avslutas under en kort period. Detta innebär att minskningen mellan åren egentligen inte är fullt så stor som genomsnittet antyder.

Upplevelsen av skyndsamheten inom assistansersättningen är oförändrad. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 2,9. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten. Det relativt låga värdet kan bero på att utredningar av rätten till assistansersättning generellt sett är mycket omfattande. De interna uppföljningar som har gjorts visar också att det förekommer väntetider och bristande aktivitet i handläggningen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom assistansersättning är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Tillgängligheten i telefon har ökat från 89 till 92 procent. Den genomsnittliga väntetiden har minskat, från 8 till 5 minuter.<sup>70</sup> Antalet samtal från assistansanordnare har ökat relativt mycket, men samtalen från brukare har minskat. Det är dock troligt att en del av samtalen från anordnare tidigare kom in genom telefonkön för brukare, men att dessa successivt övergått till telefonkön för anordnare när kännedom om denna ökat. En annan orsak kan vara fler felaktiga utbetalningar under året, vilket gör att fler hör av sig.

De som ringer är nöjda med den service som ges. 99 procent tycker att de har fått ett vänligt bemötande, 94 procent anser att handläggaren lyssnade och var lyhörd och 82 procent tycker att de har fått den information de behövde. Resultaten är i princip oförändrade jämfört med tidigare år.<sup>71</sup>

<sup>70</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av förändringar i uttag av statistik och ändrade telefonköer.

<sup>71</sup> Resultaten skiljer sig från årsredovisningen 2017 dels på grund av förändringar i uttaget från datakällan, dels på grund av förändrade grupperingar av de olika telefonköerna.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 40 Användning av e-tjänster inom assistansersättning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel ansökan via e-tjänsten	7	13	13	7	9	12	7	11	13
Andel elektronisk tidsredovisning <sup>1</sup>	–	–	–	–	–	–	16	52	65

<sup>1</sup> Elektronisk tidsredovisning görs av assistansanordnare, som till största delen skickar in tidsredovisningar för många brukare och assistenter samlat. Det går därför inte att ta fram könsuppdelad statistik.

Andelen personer som ansöker om assistansersättning via e-tjänsten har ökat. Liksom tidigare år är andelen något högre bland kvinnor än bland män. Orsaken till det är inte känd. Den elektroniska tidsredovisningen infördes 2016 och användningen av den har ökat kraftigt sedan dess.

Under 2017 infördes även en e-tjänst där assistansanordnare kan skicka in uppgifter om anställda assistenter och assistansberättigade kan skicka in räkningar för utförd assistans. Användningen av denna tjänst har ökat kontinuerligt. Under 2018 kom 34 procent av alla uppgifter om anställda assistenter in via e-tjänsten. Däremot är användningen av e-tjänsten för att rapportera in räkningar fortfarande låg. Under året har cirka 5 000 räkningar skickats in genom e-tjänsten, jämfört med cirka 190 000 som skickades in fysiskt. En orsak till den låga användningen kan vara att assistansanordnarna skickar in räkningen tillsammans med tidsredovisningarna om de skickas per post. En annan kan vara att många assistansberättigade har en god man eller förvaltare och att de inte kan signera den assistansberättigades räkning elektroniskt.

## De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Resultaten för tillgänglighet och bemötande för personer med assistansersättning är oförändrade sedan föregående år. Det sammanvägda resultatet uttryckt som ett medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,5, vilket är en relativt låg nivå. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

## Produktivitet

Produktiviteten inom assistansersättning bedöms inte vara tillfredsställande men har utvecklats positivt.

**Tabell 41 Styckkostnad, assistansersättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per förmånstagare, löpande pris	20 864	30 562	29 283	–4,2	448
Kronor per förmånstagare, fast pris	20 864	30 023	28 215	–6,0	432

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisnings sätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Styckkostnaden har minskat sedan 2017. Då hade den dock ökat väsentligt. Den höga styckkostnaden inom assistansersättning bedöms ha en rad orsaker. Personalomsättningen har varit relativt hög och de nyanställda har lägre produktionskapacitet under upplärningsfasen. Införandet av ett nytt it-stöd har medfört förändringar i handläggningen som tillfälligt försämrat produktiviteten. I samband med releaser av it-stödet har det förekommit driftstörningar. De insatser som gjorts för att öka rättssäkerheten har gjort att handläggningen tar längre tid. Slutligen har lagändringar genomförts under året som gjort det nödvändigt med omprioriteringar i handläggningen.

# Föräldrapenning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av föräldrapenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av föräldrapenning är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

Rättssäkerheten är tillfredsställande och har utvecklats positivt. De kontroller som är inbyggda i it-systemet har i stort sett fungerat utan störningar, vilket har skapat goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning. Mer än hälften av de 3,6 miljoner ansökningar om föräldrapenning som gjorts under året har handlagts helt automatiskt. Andelen avvikelser i den interna försäkringskontrollen är mycket låg, liksom antalet upptäckta felaktiga utbetalningar. Handläggningstiderna är korta och stabila. De försäkrades upplevelse av rättssäkerheten är oförändrad.

Servicen bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Väntetiden och tillgängligheten i telefon har förbättrats och de som ringer är nöjda med den service de får. Även användandet av e-tjänsterna är högt.

Produktiviteten är tillfredsställande och har utvecklats positivt. Antalet beslut som fattats har ökat utan att kostnaderna gjort det på motsvarande sätt.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om föräldrapenning är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

Mer än hälften av alla ärenden om föräldrapenning handläggs helt automatiskt. Handläggningssystemet har kontroller som gör att de ärenden som systemet inte själv kan ta hand om faller ut för åtgärd av handläggare innan den automatiska handläggningen tar vid igen. Skulle någon av kontrollerna inte fungera signalerar systemet detta. Det har i stort sett inte varit några störningar i systemet under året, vilket skapar goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning.

För att säkerställa att den automatiska handläggningen fungerar följer vi löpande hur många ärenden som faller ut för manuell handläggning och vidtar åtgärder om antalet avviker jämfört med tidigare perioder. Inga åtgärder har behövt vidtas under året.

De uppföljningar som har gjorts av de ärenden som handläggs manuellt visar att handläggarna har ett aktivt förhållningssätt. De tar i första hand kontakt med de försäkrade och arbetsgivarna via telefon. Det gör att det går snabbt att komplettera ärendet när det behövs, att förståelsen och delaktigheten ökar samt att handläggningstiden förkortas.<sup>72</sup>

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av föräldrapenning.

**Tabell 42 Felaktiga utbetalningar, föräldrapenning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	13 449	11 616	10 652	7 622	6 324	6 102	21 071	17 940	16 754
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	26,3	28,8	29,0	23,2	26,0	23,5	25,2	27,8	27,0

<sup>1</sup> Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Det totala antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat, trots att antalet ansökningar har ökat. Även andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan har minskat något. Fler kvinnor än män får felaktiga utbetalningar. Detta förklaras delvis av att en större andel kvinnor än män tar ut föräldrapenning.

**Tabell 43 Intern försäkringskontroll, föräldrapenning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	1 300	1 325	1 275
Andel med avvikelse, procent	1,4	0,2	1,3

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat. Avvikelserna gäller framför allt utbetalningar som inte stämmer överens med betalningsunderlaget samt felaktiga belopp.

**Tabell 44 Mål i förvaltningsrätt, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden	195	252	269
Avgjorda ärenden	196	207	207
Ändrade beslut, procent	15,3	14,0	15,9

<sup>1</sup> Föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning särredovisas inte av Domstolsverket. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Av de 7,6 miljoner beslut som fattas i både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning var det endast 269 som överklagades till förvaltningsrätten. Andelen beslut som ändras har ökat något sedan 2017. I förhållande till den mängd beslut som fattas i de båda förmånerna varje år är det dock ett mycket litet antal som ändras. Försäkringskassan bedömer därför att besluten i hög utsträckning är korrekta.

<sup>72</sup> Kvalitetsanalys för föräldrapenning avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 018440-2018.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom föräldrapenning är oförändrad. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,6. Män har en mer positiv bild av den rättsliga kvaliteten än kvinnor.

## Skyndsamhet

**Tabell 45 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Föräldrapenning	6,5	7,3	6,5	8,0	9,0	7,6	7,1	8,0	6,9	-13,0

Automatiseringsgraden inom föräldrapenning har ökat, från 51 procent 2017 till 55 procent 2018. Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat med drygt en dag. Kvinnors ärenden handläggs något snabbare, men orsaken till det är inte känd.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av föräldrapenning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala ligger kvar på 3,9. Det relativt goda resultatet kan bero på att den genomsnittliga handläggningstiden är mycket kort. Männen har en mer positiv uppfattning om skyndsamheten än kvinnorna.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom föräldrapenning är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har sjunkit, från 1 miljon under 2017 till 843 000 under 2018. Tillgängligheten har legat på 84 procent och den genomsnittliga väntetiden på 15 minuter. Detta är en förbättring sedan 2017, då tillgängligheten var 79 procent och väntetiden 16 minuter.

De som ringer är mycket nöjda med den service de får. 97 procent tycker att de har fått ett vänligt bemötande, 96 procent anser att handläggaren lyssnade och var lyhörd och 93 procent tycker att de fått den information de behövde. Resultaten är något förbättrade sedan föregående år.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 46 Användning av e-tjänster inom föräldrapenning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel ansökan via e-tjänst	94	96	98	94	97	99	94	97	99
Andel avstå/ta tillbaka föräldrapenning via e-tjänst	85	91	95	86	90	95	86	90	95

Andelen personer som ansöker om föräldrapenning och avstår eller tar tillbaka föräldrapenning via e-tjänsten har ökat ytterligare från en redan hög nivå. Här finns i stort sett inga skillnader mellan kvinnor och män.



## De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom föräldrapenning är oförändrat. Medelvärde uppgår till 3,9 på en femgradig skala. De försäkrade upplever i högre utsträckning än föregående år att de får tydlig information om vilka regler som gäller i deras ärende. Framst kvinnor upplever också i högre utsträckning att det är lätt att komma i kontakt med rätt person och att Försäkringskassan har god kunskap om ersättningar och bidrag. Däremot får begripligheten i de skriftliga beskederna ett sämre omdöme än föregående år. Försämringen gäller enbart kvinnor.

Det finns vissa skillnader i resultaten mellan könen. Män upplever i högre grad än kvinnor att Försäkringskassan har ett hjälpsamt bemötande och att det är lätt att veta vad som händer i ärendet.

## Produktivitet

Produktiviteten inom föräldrapenning bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt.

**Tabell 47 Styckkostnad, föräldrapenning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	214	204	202	–0,9	663
Kronor per beslut, fast pris	214	201	195	–2,8	639

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisnings sätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Antalet beslut har ökat utan att kostnaderna ökat på motsvarande sätt. Orsaken är den höga och ökade automatiseringsgraden inom handläggningen.

# Tillfällig föräldrapenning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning inte är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats positivt.

Rättssäkerheten bedöms inte vara tillfredsställande, men har sammantaget utvecklats positivt. Så mycket som 66 procent av alla ansökningar om tillfällig föräldrapenning handläggs helt automatiskt. De kontroller som är inbyggda i it-systemet har i stort sett fungerat utan störningar, vilket skapar goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning. Försäkringskassan har dock under året publicerat en socialförsäkringsrapport som indikerar att 15 procent av de dagar som tillfällig föräldrapenning beviljats för innehåller felaktigheter som kan leda till felaktiga utbetalningar. Mot bakgrund av detta bedöms rättssäkerheten inte vara tillfredsställande. Försäkringskassan ser allvarligt på problemet och har vidtagit flera åtgärder för att minska antalet felaktiga utbetalningar. Det handlar framför allt om att förbättra förmågan att identifiera ärenden där det finns risk för felaktiga utbetalningar av stora belopp eller för systematiskt missbruk.

Trots att rättssäkerheten inte är tillfredsställande bedöms utvecklingen under året som positiv. Andelen felaktiga utbetalningar som har orsakats av Försäkringskassan har minskat och andelen avvikelser i den interna försäkringskontrollen är låg. Handläggningstiderna är korta och stabila, och de försäkrades upplevelse av rättssäkerheten har förbättrats.

Service bedöms som tillfredsställande och är oförändrad sedan föregående år. Tillgängligheten och väntetiden i telefon är i stort sett oförändrade och ligger på en god nivå. Användningen av e-tjänster har ökat och de försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande har förbättrats.

Produktiviteten bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt. Styckkostnaden har minskat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om tillfällig föräldrapenning inte är tillfredsställande men att den sammantaget har utvecklats positivt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

Hela 66 procent av alla ärenden om tillfällig föräldrapenning handläggs helt automatiskt. Handläggningssystemet har kontroller som gör att de ärenden som systemet inte själv kan ta hand om faller ut för åtgärd av handläggare innan den automatiska handläggningen tar

vid igen. Skulle någon av kontrollerna inte fungera signalerar systemet detta. Det har i stort sett inte varit några störningar i systemet under året, vilket skapar goda förutsättningar för en likformig och korrekt rättstillämpning.

För att säkerställa att den automatiska handläggningen fungerar följer Försäkringskassan löpande hur många ärenden som faller ut för manuell handläggning och vidtar åtgärder om antalet avviker jämfört med tidigare perioder. Inga åtgärder har behövt vidtas under året.

De uppföljningar som har gjorts av de ärenden som handläggs manuellt visar att handläggarna har ett aktivt förhållningssätt. De tar i första hand kontakt med de försäkrade och arbetsgivarna via telefon. Det gör att det går snabbt att komplettera ärenden när det behövs, att förståelsen och delaktigheten ökar samt att handläggningstiden förkortas. Handläggningen kännetecknas av respekt och förståelse för de försäkrade.<sup>73</sup>

Under året har Försäkringskassan undersökt hur vanligt det är med felaktiga utbetalningar av tillfällig föräldrapenning.<sup>74</sup> Undersökningen indikerar att det finns någon typ av fel i minst 15 procent av de dagar där tillfällig föräldrapenning har beviljats. Orsaken till felet eller om de har orsakats avsiktligt framgår inte. Men undersökningen visar att det finns ett antal områden där arbetet för att förhindra felaktiga utbetalningar kan utvecklas och att riskbaserade kontroller är mer effektiva än slumpmässiga kontroller.

Försäkringskassan ser allvarligt på problemet och har med anledning av detta vidtagit flera åtgärder. Vi har utökat antalet handläggare som kontrollerar ärenden och prioriterar att identifiera ärenden där det finns risk för felaktiga utbetalningar av stora belopp eller systematiskt missbruk. Vi har också börjat arbeta med en fördjupad analys av hur de riskbaserade kontrollerna kan förbättras och bli mer effektiva.

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning.

**Tabell 48 Felaktiga utbetalningar, tillfällig föräldrapenning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	5 198	3 917	4 658	2 917	2 098	2 534	8 115	6 015	7 192
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	18,5	26,0	15,8	14,8	18,1	11,3	17,2	23,2	14,2

<sup>1</sup> Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat, men i förhållande till den totala mängden utbetalningar är andelen fortfarande liten. Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat på grund av fler kontroller. Fler kvinnor än män får felaktiga utbetalningar. En orsak till detta är att en större andel kvinnor än män tar ut tillfällig föräldrapenning.

<sup>73</sup> Kvalitetsanalys för tillfällig föräldrapenning avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 018441-2018.

<sup>74</sup> Socialförsäkringsrapport 2018:1, Felaktiga utbetalningar av tillfällig föräldrapenning. Undersökningen genomfördes hösten 2017 och baseras på en fördjupad granskning av utfallet av de cirka 1 000 ärenden som slumpmässigt valdes ut för kontroll mot bland annat arbetsgivare och barnomsorg 2017.

**Tabell 49 Intern försäkringskontroll, tillfällig föräldrapenning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	1 324	1 292	1 283
Andel med avvikelse, procent	2,1	0,5	0,6

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen är i stort sett oförändrad. Avvikelserna beror huvudsakligen på att fel belopp har betalats ut.

#### Mål i förvaltningsrätt

Ytterst få beslut om tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning överklagades till förvaltningsrätten, och andelen som ändras är stabil över tid. Försäkringskassan bedömer därför att besluten i hög utsträckning är korrekta. Se tabell 43.

#### De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten har förbättrats bland både kvinnor och män med tillfällig föräldrapenning. Medelvärde på en femgradig skala har ökat från 3,2 till 3,5 sedan 2017. Män är något mer positiva än kvinnor.

## Skyndsamhet

**Tabell 50 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Tillfällig föräldrapenning	9,4	8,7	9,0	8,8	8,2	8,5	9,2	8,5	8,8	2,7

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat marginellt, men ligger fortfarande på en låg nivå. Mäns ärenden handläggs något snabbare än kvinnors. Orsaken till detta är inte känd.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom tillfällig föräldrapenning har förbättrats. Medelvärde på en femgradig skala har ökat från 3,8 till 3,9. Män ger skyndsamheten ett bättre omdöme än kvinnor. Det relativt höga resultatet kan bero på att den genomsnittliga handläggningstiden fortfarande är kort och att föräldrarna är nöjda med att veta när pengarna kommer i och med införandet av en utbetalningsdag.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom tillfällig föräldrapenning är tillfredsställande och sammantaget är oförändrad.

#### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har sjunkit något, från 526 000 under 2017 till 525 000 under 2018. Tillgängligheten har legat på 86 procent under året, vilket är en procent lägre än föregående år. Den genomsnittliga väntetiden är oförändrad och uppgår till 15 minuter.<sup>75</sup>

<sup>75</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av förändringar i uttag av statistik och ändrade telefonköer.

De som ringer är nöjda med den service de får. Liksom föregående år tycker 95 procent att handläggaren lyssnade och var lyhörd och 94 procent att de fått den information de behövde. 96 procent tycker att de har fått ett vänligt bemötande vilket är en liten försämring jämfört med 2017.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 51 Användning av e-tjänster inom tillfällig föräldrapenning, procent<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel ansökan via e-tjänsten	92	97	98	94	98	99	93	97	98

<sup>1</sup> På grund av ändrat beräknings sätt kan statistiken inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Användningen av e-tjänster för att ansöka om tillfällig föräldrapenning har länge varit hög, och uppgår nu till 98 procent.

## De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom tillfällig föräldrapenning har förbättrats. Medelvärde på en femgradig skala har ökat från 3,8 till 3,9. De försäkrade, framför allt män, upplever i högre utsträckning än föregående år att de får tydlig information om vilka regler som gäller. Såväl kvinnor som män upplever också i större utsträckning att det är lätt att komma i kontakt med rätt person och att Försäkringskassan har god kunskap om ersättningar och bidrag. Däremot upplever de försäkrade i lägre utsträckning än föregående år att de skriftliga beskederna är begripliga. Försämringen gäller främst kvinnor. Män upplever i högre grad än kvinnor att det är lätt att få veta vad som händer i ärendet. För övrigt finns inga skillnader mellan kvinnor och män i årets resultat.

## Produktivitet

Produktiviteten inom tillfällig föräldrapenning bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt.

**Tabell 52 Styckkostnad, tillfällig föräldrapenning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	137	129	130	0,4	528
Kronor per beslut, fast pris	137	127	125	-1,5	508

<sup>1</sup> På grund av förändrade besluts mått och förändrat redovisnings sätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Den minskade styckkostnaden beror på den ökade automatiseringen.

# Barnbidrag

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av barnbidrag och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av barnbidrag är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats negativt.

Rättssäkerheten bedöms vara tillfredsställande, men har sammantaget utvecklats negativt. Cirka hälften av förstagångsbesluten om barnbidrag handläggs och betalas ut automatiskt. De kontroller som är inbyggda i systemet har i stort sett fungerat utan störningar, vilket skapat goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning. Bedömningen av att utvecklingen är negativ grundas på att antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat och att en större andel fel orsakas av Försäkringskassan, främst inom flerbarnstillägg. Även tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket i de ärenden som handläggs manuellt behöver förbättras. Handläggningstiderna har också blivit något längre.

Servicen bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Tillgängligheten i telefon har förbättrats och den genomsnittliga väntetiden har minskat mycket. Användningen av e-tjänsterna har ökat och bemötande och tillgänglighet får goda omdömen i kundundersökningen.

Produktiviteten bedöms vara tillfredsställande, men har utvecklats negativt eftersom styckkostnaden har ökat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om barnbidrag är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats negativt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

Handläggningen av barnbidrag är till stor del automatiserad. Detta skapar goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning. Om någon av de automatiska kontrollerna inte fungerar signalerar systemet, men några sådana signaler har inte förekommit under året.

De uppföljningar som har gjorts av de ärenden som handläggs manuellt visar att bedömningen av försäkringstillhörighet görs på ett korrekt sätt och att handläggarna har ett aktivt förhållningssätt. Tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket behöver dock förbättras.<sup>76</sup>

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av barnbidrag.

**Tabell 53 Felaktiga utbetalningar, barnbidrag<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	9 898	10 023	10 859	2 036	2 288	3 503	11 934	12 311	14 362
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	7,7	6,4	14,3	19,8	17,2	24,4	9,6	8,3	16,9

<sup>1</sup> Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat. Andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan har också ökat, främst inom flerbarnstillägg. Detta beror på att Försäkringskassan inte tagit hand om information om ändrade förhållanden som påverkat rätten till barnbidrag.

Fler kvinnor än män får felaktiga utbetalningar, vilket beror på att fler kvinnor är bidragsmottagare. Av de felaktiga utbetalningarna som är orsakade av Försäkringskassan görs en större andel till män än till kvinnor. Orsaken till detta är inte känd.

**Tabell 54 Intern försäkringskontroll, barnbidrag<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	1 497	1 300	1 276
Andel med avvikelse, procent	0,7	1,4	0,5

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäckts i den interna försäkringskontrollen har minskat från en redan låg nivå.

**Tabell 55 Mål i förvaltningsrätt, barnbidrag<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden	111	96	102
Avgjorda ärenden	120	85	91
Ändrade beslut, procent	15,0	17,6	19,8

<sup>1</sup> Förlängt barnbidrag ingår i statistiken i år, vilket gör att resultaten inte kan jämföras med årsredovisningen 2017. I statistiken ingår inte flerbarnstillägg. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

<sup>76</sup> De ärenden som handläggs manuellt är sådana där föräldrar vill byta bidragsmottagare, barnbidrag ska förlängas, där personer flyttar till eller från Sverige, då barn är placerade i familjehem eller har särskild förordnad vårdnadshavare samt ärenden om flerbarnstillägg för barn över 16 år. Kvalitetsanalys för barnbidrag avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 017351-2018.

Mycket få ärenden överklagas till förvaltningsrätten. Andelen beslut som ändras efter överklagande uppgick till 20 procent. I förhållande till det stora antal beslut om barnbidrag som fattas varje år är antalet ändringar få, och besluten bedöms därmed i hög utsträckning vara korrekta.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom barnbidrag har förbättrats sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala har ökat från 3,3 till 3,5. I likhet med föregående år skiljer sig resultaten mellan könen; medelvärdet för kvinnor uppgår till 3,4 medan medelvärdet för män uppgår till 3,7.

## Skyndsamhet

**Tabell 56 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Barnbidrag, dagar	28	26	27	23	23	24	26	25	26

Den genomsnittliga handläggningstiden för barnbidrag har ökat något och var 26 dagar under 2018.

Försäkrade med barnbidrag ger skyndsamheten i handläggningen ett i stort sett oförändrat omdöme. Resultatet för påståendet uttryckt som ett medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,8, jämfört med 3,7 för 2017. Män med barnbidrag ger skyndsamheten ett något bättre omdöme än kvinnor.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom barnbidrag är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har ökat något, från 124 700 under 2017 till 130 600 under 2018. Tillgängligheten har ökat från 86 till 90 procent. Den genomsnittliga väntetiden har minskat från 12 till 6 minuter.<sup>77</sup>

De som ringer är nöjda med den service som ges i telefon. 97 procent tycker att de fått ett vänligt bemötande och 95 procent upplever att handläggaren var lyhörd och lyssnade. 91 procent tycker att de fått den information de behöver.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 57 Användning av e-tjänster inom barnbidrag, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel anmälan om flerbarnstillägg via e-tjänsten	75	85	90	69	73	79	74	83	89

<sup>77</sup> Statistiken kan skilja sig från årsredovisningen 2017 på grund av förändringar i uttag av statistik och ändrade telefonköer.



Föräldrar kan anmäla flerbarnstillägg via en e-tjänst, vilket allt fler gör för varje år. Det är dock stor skillnad mellan kvinnor och män: 90 procent av kvinnorna, men bara 79 procent av männen ansökte via e-tjänsten 2018.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande är oförändrat, vilket innebär att medelvärdet uppgår till 3,9 på en femgradig skala. De försäkrade tycker i högre utsträckning än föregående år att Försäkringskassan har god kunskap om ersättningar och bidrag samt att det är lätt få kontakt med rätt person. Förbättringen gäller främst kvinnor. Däremot får begripligheten i de skriftliga beskeden ett försämrat omdöme jämfört med 2017.

Män med barnbidrag ger mer positiva omdömen än vad kvinnor gör för nästan samtliga indikatorer för tillgänglighet och bemötande. Undantaget är begripligheten i de skriftliga beskeden, där kvinnor och män gör en likvärdig bedömning.

## Produktivitet

Produktiviteten inom barnbidrag bedöms vara tillfredsställande, men har utvecklats negativt.

**Tabell 58 Styckkostnad, barnbidrag<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	394	370	387	4,6	211
Kronor per beslut, fast pris	394	364	373	2,6	203

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisningssätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Styckkostnaden för barnbidrag har ökat något, men är fortfarande lägre än 2016. En orsak till kostnadsökningen är förändrad handläggning vid beslut om en person tillhör svensk socialförsäkring eller inte, vilket har medfört att antalet ärenden att handlägga manuellt har ökat.

# Underhållsstöd

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av underhållsstöd och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet. Sist i avsnittet redovisas arbetet med att informera och ge stöd till föräldrar i frågor som rör underhållsbidrag och underhållsskyldighet gentemot barn.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av underhållsstöd är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats negativt.

Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande, men har sammantaget utvecklats negativt. Andelen ärenden med avvikelser som upptäckts i den interna försäkringskontrollen har ökat. Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten är oförändrat, men andelen beslut som ändras har ökat något. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar minskar däremot. Tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar väl, medan tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket är ett utvecklingsområde. De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten är oförändrad. Den genomsnittliga handläggningstiden har blivit betydligt längre. En anledning till detta är sannolikt de lagändringar som kom under 2018. De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av underhållsstöd är trots det oförändrad.

Service bedöms vara tillfredsställande och är oförändrad. Såväl tillgängligheten som den genomsnittliga väntetiden i telefon är i stort sett oförändrad, liksom de försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande. Användningen av e-tjänsterna har ökat.

Produktiviteten bedöms inte som tillfredsställande och har utvecklats negativt. Styckkostnaden per beslut har ökat och antalet beslut per årsarbetare har minskat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om underhållsstöd är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats negativt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att handläggarna har goda kunskaper om de grundläggande förutsättningarna för rätten till underhållsstöd. Dokumentation och skriftlig kommunikation med föräldrarna fungerar väl, men det finns utrymme för förbättring.<sup>78</sup>

---

<sup>78</sup> Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 017586-2018.

## Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av underhållsstöd.

**Tabell 59 Felaktiga utbetalningar, underhållsstöd<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	8 558	8 367	7 594	4 108	3 843	3 365	12 666	12 210	10 959
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	34,8	29,7	28,5	32,5	27,1	24,3	34,0	28,8	27,2

<sup>1</sup> Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat. Även andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat något. Den vanligaste orsaken är att korrigeringar inte gjorts i tid och att information inte har omhändertagits. Antalet felaktiga utbetalningar är större för kvinnor än män, men sett till andelen kvinnor som får underhållsstöd borde antalet varit ännu högre. Det finns således en könsskillnad, men orsaken till den är inte känd.

**Tabell 60 Intern försäkringskontroll, underhållsstöd<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	866	1 312	1 275
Andel med avvikelse, procent	1,3	1,4	2,4

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäckts i den interna försäkringskontrollen har ökat. Orsakerna till avvikelserna är främst att felaktigt belopp har betalats ut, till exempel när den förälder som barnet bor hos och barnet inte är folkbokförda på samma adress eller när underhållsstödet inte minskats med det belopp som den andra föräldern betalat i underhållsbidrag för barnet.

**Tabell 61 Mål i förvaltningsrätt, underhållsstöd<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden	563	527	545
Avgjorda ärenden	536	556	450
Ändrade beslut, procent	10,6	14,7	16,0

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten är oförändrat, men andelen beslut som ändras har ökat något.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom handläggningen av underhållsstöd är oförändrad. Medelvärdet på en femgradig skala är 3,4. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Skyndsamhet

**Tabell 62 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Underhållsstöd	40	39	50	38	38	48	39	39	49

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat kraftigt, både för män och kvinnor. En anledning till detta är sannolikt de lagändringar som trädde i kraft under 2018. De innebär att beloppet för underhållsbidrag ska anpassas till barnets ålder, vilket kräver flera manuella kontroller i handläggningen. Under våren infördes också en ny handläggningsprocess med delvis nya moment som innebär att båda föräldrarna ska kontaktas i högre utsträckning än tidigare. Detta har sannolikt påverkat handläggningstiden.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av underhållsstöd är oförändrad. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,6. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom underhållsstöd är tillfredsställande och sammantaget är oförändrad.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Tillgängligheten i telefon är liksom föregående år hög och uppgår till 91 procent. 175 100 telefonsamtal har kommit in, vilket är en liten minskning sedan 2017. Den genomsnittliga väntetiden var 6 minuter, en liten ökning jämfört med föregående år.

De som ringer är nöjda med den service som ges i telefon. 92 procent tycker att de fått ett vänligt bemötande, 90 procent upplevde att handläggaren var lyhörd och lyssnade och 87 procent tycker att de fått den information de behöver.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 63 Användning av e-tjänster inom underhållsstöd, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel ansökan via e-tjänsten	40	50	63	38	48	61	40	50	62

E-tjänsten för att ansöka om underhållsstöd kan användas när barnet bor hos endast en förälder samt för att skjuta upp betalning av underhållsstöd. Användandet ökar successivt. En något högre andel kvinnor än män nyttjar möjligheten.

## De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande inom underhållsstöd är oförändrat. Medelvärde uppgår till 3,8 på en femgradig skala. Begripligheten i de skriftliga beskederna får dock ett något försämrat omdöme. Det bästa omdömet får bemötandet och kunskapen om ersättningar och bidrag, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i deras ärende och att få tag på rätt person. Det finns inga skillnader mellan kvinnor och män i resultaten för tillgänglighet och bemötande.

## Produktivitet

Produktiviteten inom underhållsstöd bedöms inte vara tillfredsställande och har utvecklats negativt.

**Tabell 64 Styckkostnad, underhållsstöd<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	1 646	1 630	1 875	15,1	365
Kronor per beslut, fast pris	1 646	1 601	1 807	12,8	351

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisningssätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Styckkostnaden per beslut har ökat betydligt och antalet beslut per årsarbetare har minskat. Det finns flera förklaringar till detta. På grund av en lagändring ska underhållsbidrag anpassas till barnets ålder och rätten till underhållsstöd vid växelvis boende har upphört. Även personalförändringar och införande av en ny produktionsprocess har gjort att ärendena har tagit längre tid att handlägga.

## Underhållsbidrag och underhållsskyldighet

Försäkringskassan ska informera och stödja föräldrar i frågor om underhållsbidrag och underhållsskyldighet för barn. Syftet är att fler separerade föräldrar själva ska komma överens om barnens försörjning, utan inblandning av Försäkringskassan. På begäran ska Försäkringskassan bistå med hjälp och stöd för att beräkna och skriva avtal om underhållsbidraget.

Försäkringskassan ger information och stöd till föräldrar på webbplatsen. Bland annat finns där ett beräkningsverktyg som hjälper föräldrarna att räkna ut ett underhållsbidrag utifrån barnets behov och föräldrarnas gemensamma betalningsförmåga. Under året har 242 500 personer varit inne på sidan, jämfört med 224 000 under 2017. 110 100 personer har påbörjat en beräkning och 21 400 personer har sparat ner en fil med en sammanställning av beräkningen. Motsvarande siffror för föregående år var 60 600 respektive 16 500 personer.<sup>79</sup> Dessutom kan föräldrar få stöd av Försäkringskassan via ett trepartssamtal som bokas på webbplatsen.

<sup>79</sup> Statistiken är justerad i förhållande till årsredovisningen 2017 på grund av ändrad mätmetod.

# Bostadsbidrag

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av bostadsbidrag och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av bostadsbidrag är tillfredsställande, men har utvecklats negativt.

Sammantaget bedöms rättssäkerheten vara tillfredsställande, men den har utvecklats negativt under året. De genomsnittliga handläggningstiderna har ökat på grund av en organisationsförändring som har medfört att flera handläggare fick nya arbetsuppgifter och därmed inledningsvis hade lägre produktionskapacitet. Tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket behöver förbättras, medan tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar väl. Antalet felaktiga utbetalningar minskar något, liksom andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen. Andelen felutbetalningar som orsakats av Försäkringskassan har dock ökat.

Service bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Tillgängligheten i telefon har förbättrats och väntetiderna har minskat. Andelen ansökningar via e-tjänsten har ökat. De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande har försämrats något.

Produktiviteten bedöms inte vara tillfredsställande och har utvecklats negativt. Styckkostnaden har ökat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om bostadsbidrag är tillfredsställande, men sammantaget har utvecklats negativt.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som gjorts visar att tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar väl, men att tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket behöver förbättras. Vi behöver också bli bättre på att bedöma rimligheten i uppskattad årsinkomst och på att hantera information om ändrade förhållanden som rör den försäkrades bostad, familj eller inkomst.<sup>80</sup>

#### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av bostadsbidrag.

---

<sup>80</sup> Kvalitetsanalys för bostadsbidrag avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 017676-2018.

**Tabell 65 Felaktiga utbetalningar, bostadsbidrag<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal (enskilda)	4 769	4 684	4 283	1 710	1 570	1 529	6 479	6 254	5 812
Felaktiga utbetalningar, antal (solidariska) <sup>2</sup>	275	279	250	1 156	1 183	1 105	1 431	1 462	1 355
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel <sup>3</sup> orsakade av Försäkringskassan (enskilda), procent	29,1	29,1	29,2	33,2	28,7	32,4	30,1	29,0	30,0
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel <sup>3</sup> orsakade av Försäkringskassan (solidariska), procent <sup>2</sup>	36,3	26,6	32,5	28,5	25,2	27,3	30,1	25,5	28,2

<sup>1</sup> Avser enbart felaktiga utbetalningar där 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de felaktiga utbetalningar som konstateras efter slutligt beslut om bostadsbidrag. Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Felaktiga utbetalningar av solidariskt bostadsbidrag, som beviljats till två personer gemensamt, registreras på den person som har betalningsförmåga. Den könsuppdelade statistiken speglar därför inte könsfördelningen på ett helt rättvisande sätt.

<sup>3</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i de övre tabellraderna, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat något, men andelen fel som orsakats av Försäkringskassan har ökat. Fler kvinnor än män har bostadsbidrag, vilket förklarar att fler felaktiga utbetalningar görs till kvinnor.

De främsta orsakerna till felutbetalningar är att handläggarna inte rättar gammal försäkringsinformation samt att den försäkrade inte anmäler ändrade förhållanden. Risker för felaktiga utbetalningar kan också ha ökat sedan mars 2018 när nya regler om bostadsbidrag till föräldrar med växelvist boende barn infördes, vilket ledde till mer komplicerade och tidskrävande utredningar. Det har visat sig vara svårt att få in alla uppgifter som behövs när föräldrarna inte samarbetar med varandra.

**Tabell 66 Intern försäkringskontroll, bostadsbidrag<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	2 599	1 285	1 291
Andel med avvikelse, procent	1,8	5,7	6,5

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelse som upptäcks i den interna försäkringskontrollen är förhållandevis hög och har ökat något. Avvikelserna gäller främst beslut som inte stämmer med underlaget för exempelvis registrerad inkomst eller bostadskostnad.

**Tabell 67 Mål i förvaltningsrätt, bostadsbidrag<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden	322	357	406
Avgjorda ärenden	350	332	268
Ändrade beslut, procent	11,1	9,9	13,1

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa Domstolsverket.

Sett till det totala antalet beslut inom förmånen är det mycket få beslut som överklagas, även om antalet har ökat sedan föregående år. Även andelen beslut som ändrats har ökat.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom bostadsbidrag är oförändrad. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,6. Det finns inga skillnader mellan könen det gäller upplevelsen av rättsliga kvaliteten.

## Skyndsamhet

**Tabell 68 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Bostadsbidrag	21	22	24	22	24	29	22	23	26	14,9

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat. Orsaken till detta är bland annat den organisationsförändring som påbörjades under 2017. Telefonin integrerades då i handläggningen, vilket medförde att flera handläggare fick nya arbetsuppgifter och därmed inledningsvis en lägre produktionskapacitet. De nya reglerna om bostadsbidrag till föräldrar med växelvist boende barn har också lett till mer komplicerade och tidskrävande utredningar. Ökningen av handläggningstiden är större för män än för kvinnor. Orsaken till detta är okänd.<sup>81</sup>

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen är oförändrad. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,8. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom bostadsbidrag är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat något, från 348 000 under 2017 till 325 000 under 2018. Tillgängligheten har ökat från 83 till 88 procent. Den genomsnittliga väntetiden har minskat betydligt, från 14 till 9 minuter. Den högre tillgängligheten och kortare väntetiden beror på att telefonin integrerades i handläggningen under 2017 års omorganisation.<sup>82</sup>

De som ringer är liksom föregående år nöjda med servicen. 94 procent tycker att de fått ett vänligt bemötande i telefon. 92 procent ansåg att handläggaren var lyhörd och lyssnade och 91 procent att de fått den information som behövdes.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 69 Användning av e-tjänsten inom bostadsbidrag, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel ansökan via e-tjänsten	35	41	50	26	28	32	31	36	42

Andelen ansökningar via e-tjänsten ökar stadigt, och uppgick under 2018 till 42 procent. E-tjänsten kan i dag användas av ensamsökande med barn under 18 år. En högre andel kvinnor än män använder tjänsten.

<sup>81</sup> Kvalitetsanalys för bostadsbidrag för perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 017676-2018.

<sup>82</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av förändringar i uttag av statistik och ändrade telefonköer.



## De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande inom bostadsbidrag har försämrats marginellt. Medelvärdet på en femgradig skala har sjunkit från 4,0 till 3,9. De försäkrade upplever i mindre utsträckning att de skriftliga beskeden är lätta att förstå. De anser också i något mindre utsträckning att de får ett respektfullt bemötande. Denna försämring gäller främst män. Sammantaget finns dock inga skillnader mellan könen i resultaten för tillgänglighet och bemötande.

## Produktivitet

Produktiviteten inom bostadsbidrag bedöms inte vara tillfredsställande och har utvecklats negativt.

**Tabell 70 Styckkostnad, bostadsbidrag<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	623	698	735	5,2	317
Kronor per beslut, fast pris	623	686	708	3,2	305

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisningssätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Styckkostnaden för bostadsbidrag har ökat två år i rad. Till skillnad från förra året har även antalet beslut per årsarbetare minskat under 2018. Orsakerna är flera, bland annat lagändringar som komplicerat handläggningen samt nya arbetsuppgifter efter omorganisationen som har inneburit tillfälligt lägre produktivitet.

# Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning samt hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning<sup>83</sup> är tillfredsställande och sammantaget är oförändrad.

Rättssäkerheten bedöms vara tillfredsställande och är sammantaget oförändrad. Tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket har förbättrats sedan föregående år, men det finns fortfarande utvecklingsbehov när det gäller dokumentationen. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat. Andelen fel som orsakats av Försäkringskassan har dock ökat. Även andelen ärenden med avvikelse som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat. Men nästan en tredjedel av dessa avvikelser handlar om att utbetalningshistorik inte har uppdaterats, och inte att felaktiga utbetalningar skett. Antalet ärenden som överklagas till förvaltningsrätten har mer än fördubblats sedan 2017. Samtidigt har andelen beslut som ändras minskat mer än hälften. Den genomsnittliga handläggningstiden är stabil.

Service bedöms vara tillfredsställande och sammantaget oförändrad. Tillgängligheten i telefon har försämrats, men den genomsnittliga väntetiden har förbättrats. Användningen av e-tjänsten har ökat, och deltagarnas omdöme om tillgänglighet och bemötande är oförändrat.

Produktiviteten bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt. Styckkostnaderna har minskat.

---

<sup>83</sup> Försäkringskassan tog över handläggningen av etableringsersättning från Arbetsförmedlingen den 1 januari 2018. Samtidigt trädde ett nytt regelverk i kraft som innebär att nyanlända i etableringsinsatser omfattas av samma regelverk som övriga arbetssökande i arbetsmarknadspolitiskt program. Vissa nyanlända får dock ersättning enligt det gamla regelverket, och för dessa betalar Försäkringskassan ut etableringsersättning på uppdrag av Arbetsförmedlingen. Tiden mellan beslut och införande av det nya regelverket var kort och Försäkringskassan hade inte möjlighet att anpassa it-stödet fullt ut till det nya regelverket. Det innebär att vissa handläggningsmoment som tidigare hanterades automatiskt nu hanteras manuellt.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att den rättsliga kvaliteten i handläggningen har förbättrats, främst inom tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket. Men det finns fortfarande utvecklingsbehov, bland annat när det gäller dokumentationen i ärendena.<sup>84</sup> Försäkringskassan har sedan tidigare identifierat ett behov av att förfinas kontrollerna av uppgifter som deltagaren själv lämnar till Försäkringskassan i sin ansökan om ersättning. Under året har vi därför samlat kunskap om var och hur kontrollerna kan förbättras.<sup>85</sup>

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning.

**Tabell 71 Felaktiga utbetalningar, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Felaktiga utbetalningar, antal	11 716	11 548	8 124	13 393	14 709	9 380	25 109	26 257	17 504
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>2</sup>	48,2	36,5	58,4	51,1	34,3	54,3	49,7	35,3	56,3

<sup>1</sup> Från och med 2018 ingår beslut om etableringsersättning för deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser i siffrorna. Tidigare redovisades felaktiga utbetalningar över 1 000 kronor på grund av begränsning i statistikföringen till och med 2015. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom den har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som både har identifierats och hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning har minskat. Samtidigt har andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan blivit större. En förklaring till detta är att den andel som orsakas av Arbetsförmedlingen har minskat kraftigt. Det beror i sin tur till stor del på det nya regelverket som gör det möjligt för Försäkringskassan att dra av ett belopp som har betalats ut felaktigt om felet beror på för sent inkomna uppgifter från Arbetsförmedlingen.

Det är något fler män än kvinnor som får en felaktig utbetalning, men sett till den totala andelen män som får ersättningarna finns inga könsskillnader.

**Tabell 72 Intern försäkringskontroll, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Antal granskade ärenden	3 231	2 539	4 013
Andel med avvikelse, procent	2,1	1,6	5,0

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

<sup>84</sup> Kvalitetsanalys för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 015077-2018.

<sup>85</sup> Rutin för stickprovskontroller inom ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser.

Andelen avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat. Avvikelserna beror i första hand på att historiken i ärendena inte har rättats. Utbetalningarna har i sig inte varit felaktiga. En förklaring till den ökade andelen avvikelser är att it-stödet inte kunde uppdateras i samband med att ett nytt regelverk infördes.

**Tabell 73 Mål i förvaltningsrätt, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Inkomna ärenden	–	–	205	–	–	223	140	166	428
Avgjorda ärenden	–	–	89	–	–	88	106	131	177
Ändrade beslut, procent	–	–	3,4	–	–	3,4	7,5	7,6	3,4

<sup>1</sup> Statistiken för 2016 och 2017 kan inte delas upp per kön på grund av att den innefattar mål från Arbetsförmedlingen som inte går att hänföra till kön.

Källa: Ciceron och ÄHS.

Fler beslut överklagas till förvaltningsrätten. En förklaring är sannolikt de nya reglerna som innebär att Försäkringskassans inte längre kan bevilja ersättning för tid längre tillbaka än kalendermånaden före ansökan. Men sett till det totala antalet beslut som fattas inom förmånerna är det mycket få ärenden som överklagas och andelen beslut som ändras har också halverats sedan 2017. Detta indikerar att besluten i hög utsträckning är korrekta.

Deltagarnas upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten är oförändrad hos deltagare i arbetsmarknads-politiska program. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,4. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

## Skyndsamhet

**Tabell 74 Handläggningstider, andel utbetalda i tid<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	94,4	94,0	95,1	94,9	94,1	95,1	94,7	94,0	95,1	1,2

<sup>1</sup> För 2016 och 2017 redovisas andel utbetalningar inom 14 dagar. För 2018 redovisas andel utbetalningar av ansökningar om ersättning som inkommit senast den sjunde och som betalas ut senast den 26:e varje månad.

Sedan den 1 januari 2018 har aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etablerings-ersättning en fast utbetalningsdag. Förändringen ska göra det lättare för deltagarna att hålla reda på när utbetalningarna kommer. Handläggningstiderna är stabila och några könsskillnader finns inte.

Deltagare i arbetsmarknads-politiska program upplever i mindre utsträckning än föregående år att deras ärende handläggs skyndsamt.<sup>86</sup> Medelvärdet på en femgradig skala har sjunkit från 3,7 till 3,5. En anledning till det försämrade resultatet är sannolikt den fasta utbetalningsdagen, som för vissa deltagare innebär en något fördröjd utbetalning jämfört med tidigare. Det finns inga skillnader mellan könen när det gäller upplevelsen av skyndsamheten.

<sup>86</sup> Deltagare med etableringsersättning ingår inte i undersökningen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande och sammantaget är oförändrad.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat från 374 700 år 2017 till 368 700 under 2018. Tillgängligheten i telefon har minskat, från 89 till 87 procent. Den genomsnittliga väntetiden har dock minskat, från 9 till 6 minuter. De flesta samtalen rör aktivitetsstöd, eftersom deltagarna inom denna förmån ännu inte själva kan kontrollera sina kommande utbetalningar på Mina sidor.<sup>87</sup>

De som ringer är liksom föregående år nöjda med servicen, även om det har skett en viss försämring. 95 procent tycker att de fått ett vänligt bemötande i telefon. 92 procent ansåg att handläggaren var lyhörd och lyssnade och 91 procent att de fått den information som behövdes.

### Användning av e-tjänster

**Tabell 75 Användning av e-tjänster inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Andel ansökningar via e-tjänst	62	75	84	65	77	85	64	76	84

Inför det nya regelverket utvecklades en ny e-tjänst som ersatte den gamla. Där kan deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser ansöka om ersättning från Försäkringskassan. Under året har e-tjänsten uppdaterats vid ett par tillfällen för att bättre stödja deltagarna att fylla i ansökan korrekt. En lika stor andel kvinnor som män som använder e-tjänsten.

### Deltagarnas upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande är oförändrat. Medelvärdet uppgår till 3,8 på en femgradig skala. Men framför allt kvinnor upplever i mindre utsträckning än föregående år att de skriftliga beskederna är lätta att förstå. Män upplever i större utsträckning än kvinnor att Försäkringskassan har god kunskap om deras ersättningar och bidrag. För övrigt finns inga skillnader i resultaten mellan könen 2018.

### Mötesplatser och information till nyanlända

Försäkringskassans insatser för att förenkla processen för nyanlända i deras myndighetskontakter och att öka effektiviteten för de berörda aktörerna har fortsatt under 2018.<sup>88</sup> Under året har processerna i högre grad anpassats till de lokala förutsättningarna för respektive mötesplats och den organisatoriska spridningen av mötesplatser har ökat.<sup>89</sup> Arbetet är en vidareutveckling av samverkansprojektet *Mötesplatser och information* och utförs inom ramen för ett förnyat regeringsuppdrag tillsammans med Arbetsförmedlingen, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Migrationsverket samt Sveriges Kommuner och Landsting.

<sup>87</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av förändringar i uttag av statistik och ändrade telefonköer.

<sup>88</sup> Uppdrag om förenklade och mer effektiva processer för nyanlända delrapporterades den 16 februari 2018 och slutrapporteras den 28 februari 2019, dnr 045156-2016.

<sup>89</sup> En mötesplats är förlagd till ett servicekontor där en person som ingår i uppdragets målgrupp vid ett enskilt tillfälle kan träffa handläggare från alla samverkande parter.

## Produktivitet

Produktiviteten inom aktivitetstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt.

**Tabell 76 Styckkostnad, aktivitetstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	404	467	415	-11,2	648
Kronor per beslut, fast pris	404	458	400	-12,9	624

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisningsätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Styckkostnaden per beslut har minskat. Förändringen ska ses utifrån att en nedskrivning om 58 miljoner kronor gjordes 2017 för det då aktuella it-stödet. Även om vi bortser från detta har dock styckkostnaderna minskat under 2018. Orsaken är främst att två effektivare handläggartöd har införts.

# Statligt tandvårdsstöd

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av statligt tandvårdsstöd och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rätts-säkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av statligt tandvårdsstöd är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

Hela 99 procent av handläggningen av statligt tandvårdsstöd sker automatiskt. Tillgängligheten i it-systemen har varit hög under året, vilket skapar goda förutsättningar för en likformig och korrekt rättstillämpning.

Försäkringskassan har under året undersökt hur stor andel av de utbetalningar som gjordes under 2016 som var felaktiga. Utifrån resultatet av undersökningen uppskattas andelen till mellan 4 och 7 procent. Försäkringskassan ser allvarligt på detta. Sedan slutet av 2017 har därför kontrollverksamheten ställts om för att effektivare motverka de aktörer som begår systematiska fel. Träffsäkerheten i de riktade kontrollerna har förbättrats, och ungefär åtta gånger mer pengar per riktad kontroll återkrävdes under 2018 jämfört med 2016. Försäkringskassan beslutar om fler sanktioner och fler vårdgivare polisanmäls eller anmäls till IVO. Fler vårdgivare väljer också att avansluta sig som en förmodad konsekvens av ovanstående. Mot bakgrund av detta och med anledning av det statliga tandvårdsstödet konstruktion bedömer Försäkringskassan att rättssäkerheten är tillfredsställande och har utvecklats positivt.

Service bedöms som tillfredsställande och är oförändrad. Tillgängligheten, svarstiderna och bemötandet i telefon ligger liksom föregående år på en hög nivå.

Produktiviteten är tillfredsställande och har utvecklats positivt. Styckkostnaden är fortsatt låg och har minskat ytterligare.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om statligt tandvårdsstöd är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats positivt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

Automatiseringsgraden inom det statliga tandvårdsstödet är 99 procent och de kontroller som finns inbyggda i systemet har fungerat utan problem under året. Även de it-tjänster som vårdgivarna använder för att rapportera in utförd vård har fungerat utan några större störningar. I handläggningssystemet har däremot ett antal fel förekommit. Dessa har främst påverkat svarstiderna i it-systemet och därigenom fördröjt handläggningen.

De uppföljningar som har gjorts av de ärenden som handläggs manuellt visar att handläggarna tillämpar regelverket korrekt.<sup>90</sup>

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för den samlade bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av statligt tandvårdsstöd.

#### Utredning av om en patient omfattas av svensk socialförsäkring

När vårdgivaren rapporterar in ett besök kontrollerar systemet om patienten omfattas av svensk socialförsäkring. Om hen inte gör det hanteras ärendet manuellt. Under 2018 gällde det 65 100 ärenden. Det är färre än föregående år, då antalet var 73 200. I 74 procent av de manuellt hanterade ärendena omfattades patienten av svensk socialförsäkring och kunde få ersättning från tandvårdsstödet. Även det är en minskning jämfört med 2016 och 2017, då andelen var 84 respektive 76 procent. Att andelen godkända ärenden minskat beror sannolikt på att utredningen av dessa ärenden görs på ett mer omfattande sätt sedan 2017.

#### För sent inskickade ärenden

Efter ett patientbesök har vårdgivaren två veckor på sig att rapportera in ärendet till Försäkringskassan för att få ersättning. Rapporteras ärendet in senare handläggs det manuellt och godkänns bara om vårdgivaren har haft särskilda skäl för förseningen. Under 2018 har beslut fattats i 23 300 ärenden. Det är något fler än föregående år, då det var 22 700 ärenden. Andelen av dessa ärenden som godkändes har minskat från 88 procent 2017 till 85 procent 2018.

#### Resultat av slumpkontroll

Under 2017 upprättades en handlingsplan för att förebygga och stoppa felaktigheter inom det statliga tandvårdsstödet. Enligt planen ska Försäkringskassan varje år mäta hur stor andel av utbetalningarna som uppskattas vara felaktiga genom kontroller av ett slumpmässigt urval ärenden. Under året har två sådana kontroller genomförts, en för 2016 och en för 2017. I kontrollen för 2016 uppskattades andelen felaktiga utbetalningar till mellan 4 och 7 procent. Det innebär att det för 2016 handlar om ett belopp mellan 224 och 381 miljoner kronor. Efterhandskontrollerna för 2017 års mätning är utförda, men resultatet är ännu inte sammanställt.

Försäkringskassan ser allvarligt på detta och har som mål att minska de felaktiga utbetalningarna. Förändringar i kontrollverksamheten har genomförts i slutet av 2017, vilket har lett till att träffsäkerheten i efterhandskontrollerna har ökat, liksom antalet sanktioner och polisanmälningar. Försäkringskassan kommer att fortsätta följa utvecklingen inom tandvårdsstödet och säkerställa effekten av kontrollarbetet genom årliga mätningar av antalet felaktiga utbetalningar.

#### Efterhandskontroller

**Tabell 77 Efterhandskontroller, statligt tandvårdsstöd<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Kontrollerade ärenden, antal	134 143	83 154	45 866
Återkrävt belopp, kronor	15 504 813	21 279 114	19 266 682
Återkrävt belopp per riktad efterhandskontroll, kronor	1 245	8 356	10 545

<sup>1</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av att kontrollutredningar avseende statligt tandvårdsstöd numera ingår i statistiken.

<sup>90</sup> Kvalitetsanalys för statligt tandvårdsstöd avseende perioden 2017-09-01–2018-08-31, dnr 016796-2018.



Kontrollarbetet inom tandvårdsstödet har förändrats på ett genomgripande sätt de senaste åren. Fokus har skiftat från att utreda så många vårdgivare som möjligt till att kontrollera de vårdgivare där risken för fel är störst. Detta har gjort att kontrollernas träffsäkerhet har ökat kraftigt. Återkravsbeloppet per riktad efterhandskontroll var åtta gånger högre 2018 än 2016. Däremot har antalet kontrollerade ärenden minskat till en tredjedel jämfört med 2016.

### Sanktioner och avanslutningar

Försäkringskassan kan besluta om sanktioner när vårdgivare nyttjar tandvårdsstödet felaktigt. Sanktionerna ska förhindra att ytterligare felaktiga utbetalningar görs. Det finns två typer av sanktioner: att hålla inne ersättning och föreläggande om förhandsprövning. Under 2018 fattades beslut om att hålla inne ersättningen för 20 vårdgivare samt två specifika behandlare. Två vårdgivare fick föreläggande om förhandsprövning. Detta är en ökning från föregående år, då det fattades 15 beslut om att hålla inne ersättning och en vårdgivare fick föreläggande om förhandsprövning.

Det finns för närvarande ingen möjlighet att avansluta en vårdgivare som missbrukar tandvårdsstödet. Däremot väljer vissa vårdgivare som påförs sanktioner att avansluta sig. Det gällde 13 vårdgivare under 2018 och nio under 2017. Försäkringskassan har nu också möjlighet att neka vårdgivare att ansluta sig till tandvårdsstödet vid misstanke om att vårdgivaren kommer att nyttja tandvårdsstödet på ett felaktigt sätt. Under 2018 nekades sju vårdgivare att ansluta sig till stödet, jämfört med en under 2017.

### Anmälan till andra myndigheter

Om Försäkringskassan i sina kontroller upptäcker att den utförda vården är så bristfällig att patientsäkerheten riskeras görs en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Detta skedde 18 gånger under 2018, jämfört med 16 gånger under 2017. I de fall där det finns misstanke om att någon medvetet försökt få felaktig ersättning görs en polisanmälan. Tio polisanmälningar gjordes under 2018, jämfört med tre under 2017. Det har också gjorts tre anmälningar till Strålsäkerhetsmyndigheten och en till Läkemiddelverket under året.

### Mål i förvaltningsrätt

**Tabell 78 Mål i förvaltningsrätt, statligt tandvårdsstöd<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Inkomna ärenden	116	97	127
Avgjorda ärenden	101	138	44
Ändrade beslut, procent	13,9	2,2	20,5

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Andelen ärenden som ändras i förvaltningsrätten har ökat, men sett till antal är de mycket få.

### Skyndsamhet

Vårdgivarna rapporterar in uppgifter om den utförda tandvården elektroniskt till Försäkringskassans system. Deras upplevelse av Försäkringskassans skyndsamhet avgörs därför till stor del av hur tillgängligt och välfungerande systemet är. Under året har tillgängligheten till it-systemen varit mycket hög, 99,9 procent.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom statligt tandvårdsstöd är tillfredsställande och att den sammantaget är oförändrad.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Under 2018 kom det in 51 800 samtal, vilket är något färre än 2017 då antalet var 52 900. Samtalen från vårdgivare har minskat, och utgör nu 51 procent av alla samtal. Tillgängligheten är i stort sett oförändrad jämfört med föregående år och uppgår till 92 procent. Även den genomsnittliga väntetiden är oförändrad och ligger på fyra minuter. Både vårdgivare och patienter är nöjda med vår service, även om en viss försämring har skett sedan föregående år. 98 procent tycker att de fått ett vänligt bemötande i telefon. 94 procent ansåg att handläggaren var lyhörd och lyssnade och 90 procent att de fått den information som behövdes.

### Information till patienter och vårdgivare

Försäkringskassan har haft i uppdrag att ta fram information om landstingens tandvårdsstöd på vår webbplats, vilket innebär att det nu finns information om samtliga tandvårdsstöd samlat på samma plats.<sup>91</sup> It-systemen har också utvecklats så att vårdgivarna får bättre information om varför ett ärende handläggs manuellt.

## Produktivitet

Produktiviteten inom det statliga tandvårdsstödet är tillfredsställande och har utvecklats positivt.

**Tabell 79 Styckkostnad, statligt tandvårdsstöd<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent	Förvaltnings- kostnad 2018, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	16,9	15,7	15,3	-2,8	147
Kronor per beslut, fast pris	16,9	15,4	14,7	-4,6	142

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisnings sätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

Styckkostnaden har fortsatt att minska under 2018 på grund av att den totala förvaltningskostnaden har minskat. Den främsta anledningen till den låga styckkostnaden är den höga automatiseringsgraden.

<sup>91</sup> Se svar på regeringsuppdrag Utökad information om tandvårdsstöden, dnr 002669-2018.

# Gemensamma nyckeltal och nyckeltal per förmån

I detta avsnitt redovisas en sammanställning av ett antal viktiga nyckeltal som finns tillgängliga på förmånsnivå.

**Tabell 80 Försäkringsutgifter, miljoner kronor<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	3 925	3 900	3 625
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	17 379	17 590	15 229
Assistansersättning, brutto	26 311	27 935	28 996
Assistansersättning, inbetalt från kommunerna*	4 835	4 674	3 668
Assistansersättning, netto*	21 476	23 261	25 328
Barnbidrag	26 344	27 288	31 710
Bostadsbidrag	4 655	4 613	4 485
Föräldrapenning	32 163	33 554	35 101
Sjukersättning	40 614	38 828	37 043
Sjukpenning	37 891	36 203	36 325
Statligt tandvårdsstöd	5 527	5 775	6 439
Tillfällig föräldrapenning	7 241	7 558	8 078
Underhållsstöd	3 934	3 706	3 632
Underhållsstöd, inbetalt av bidragsskyldiga*	1 222	1 268	1 092
Underhållsstöd, netto*	2 712	2 438	2 540
Övriga förmåner	21 153	20 775	20 372
<b>Totalt</b>	<b>227 137</b>	<b>227 725</b>	<b>231 035</b>

\* Ingår inte i de totala försäkringsutgifterna.

<sup>1</sup> I försäkringsutgifterna ingår även statliga ålderspensionsavgifter och avskrivna återkravsfordringar. Eftersom dessa utgifter inte går att härleda till person kan statistiken inte delas upp per kön. Pensionsinbetalningarna utgör cirka 6 procent av utgifterna.

**Tabell 81 Förvaltningskostnader, miljoner kronor<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	391	418	423
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	651	716	648
Assistansersättning	346	488	448
Barnbidrag	201	198	211
Bostadsbidrag	260	295	317
Föräldrapenning	605	629	663
Sjukersättning	455	407	389
Sjukpenning	3 677	3 644	3 569
Statligt tandvårdsstöd	169	153	147
Tillfällig föräldrapenning	519	495	528
Underhållsstöd	329	348	365
Övriga förmåner	946	967	1 098
Övrigt <sup>2</sup>	436	427	460
<b>Totalt</b>	<b>8 985</b>	<b>9 184</b>	<b>9 265</b>

<sup>1</sup> På grund av förändrat redovisningssätt har förvaltningskostnader per förmån räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> I posten ingår kostnader för andra prestationer än förmåner: tjänster som levereras till Pensionsmyndigheten, Skatteverket och inom ramen för SSSID, EESSI, FinSam och uppdraget om officiell statistik.

**Tabell 82 Antal unika individer med utbetalning av förmån under respektive år**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Aktivitetsersättning	21 501	21 238	19 397	24 487	24 469	22 383	45 988	45 707	41 780	-8,6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	153 136	151 745	135 755	191 678	184 961	156 443	344 814	336 706	292 198	-13,2
Assistansersättning	7 606	7 303	6 999	8 985	8 667	8 307	16 591	15 970	15 306	-4,2
Barnbidrag	1 051 352	1 068 031	1 078 143	298 049	352 344	396 841	1 349 401	1 420 375	1 474 984	3,8
Bostadsbidrag	184 163	180 230	173 944	107 932	106 865	102 310	292 095	287 095	276 254	-3,8
Föräldrapenning	446 078	466 044	476 012	368 773	387 277	403 096	814 851	853 321	879 108	3,0
Sjukersättning	189 038	178 402	167 806	128 689	122 383	116 054	317 727	300 785	283 860	-5,6
Sjukpenning	399 862	387 413	382 543	225 578	218 174	219 000	625 440	605 487	601 543	-0,7
Statligt tandvårdsstöd <sup>1</sup>	2 251 585	2 215 480	2 108 375	1 990 614	1 948 602	1 855 734	4 242 371	4 164 196	3 964 205	-4,8
Tillfällig föräldrapenning	459 173	473 331	488 297	410 864	421 037	435 663	870 037	894 368	923 960	3,3
Underhållsstöd	145 114	139 726	129 583	34 022	32 084	28 806	179 136	171 810	158 389	-7,8

<sup>1</sup> I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

**Tabell 83 Volymer, antal beslut<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Aktivitetsersättning	22 388	22 832	21 836	21 475	21 599	20 250	43 863	44 431	42 086	-5,3
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	739 915	714 297	738 838	869 842	819 762	824 050	1 609 757	1 534 059	1 562 896	1,9
Assistansersättning <sup>2</sup>	7 606	7 303	6 999	8 985	8 667	8 307	16 591	15 970	15 306	-4,2
Barnbidrag	297 708	305 280	308 062	213 253	228 797	235 911	510 961	534 077	543 973	1,9
Bostadsbidrag	246 713	246 718	251 558	171 189	176 366	179 798	417 902	423 084	431 356	2,0
Föräldrapenning	1 725 207	1 876 834	1 970 222	1 095 393	1 201 303	1 307 516	2 820 600	3 078 137	3 277 738	6,5
Sjukersättning	50 789	40 410	36 232	32 965	26 117	24 276	83 754	66 527	60 508	-9,0
Sjukpenning <sup>3</sup>	346 101	349 137	331 972	193 645	193 556	185 759	539 746	542 693	517 731	-4,6
Statligt tandvårdsstöd <sup>4</sup>	5 268 519	5 158 001	5 109 347	4 703 009	4 599 303	4 533 976	9 972 792	9 758 336	9 644 335	-1,2
Tillfällig föräldrapenning	2 252 840	2 278 879	2 422 526	1 550 279	1 550 305	1 643 682	3 803 119	3 829 184	4 066 208	6,2
Underhållsstöd	106 090	116 772	104 682	93 938	96 480	89 784	200 028	213 252	194 466	-8,8
Övriga förmåner <sup>5</sup>	–	–	–	–	–	–	789 952	819 276	816 533	-0,3
<b>Totalt<sup>5</sup></b>	–	–	–	–	–	–	<b>20 809 301</b>	<b>20 859 947</b>	<b>21 166 955</b>	<b>1,5</b>

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått kan resultaten inte jämföras med resultaten i årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> För assistansersättning redovisas antal förmånstagare.

<sup>3</sup> För sjukpenning redovisas antalet avslutade sjukfall.

<sup>4</sup> I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

<sup>5</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

**Tabell 84 Volymer, antal utbetalningar<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Förändring 2017–2018, procent
Aktivitetsersättning	465 785	461 057	410 638	-10,9
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	1 705 919	1 613 607	1 440 316	-10,7
Assistansersättning	161 034	162 300	159 952	-1,4
Barnbidrag	24 035 946	25 570 273	26 955 659	5,4
Bostadsbidrag	2 102 490	2 062 268	1 992 851	-3,4
Föräldrapenning	4 104 735	4 361 559	4 566 053	4,7
Sjukersättning	3 594 620	3 416 664	3 223 015	-5,7
Sjukpenning	2 935 294	2 789 659	2 699 879	-3,2
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	2 755 810	2 597 207	2 735 067	5,3
Underhållsstöd	1 822 706	1 722 449	1 606 308	-6,7
Övriga förmåner	5 557 618	4 893 279	4 422 378	-9,6
<b>Totalt</b>	<b>49 241 957</b>	<b>49 650 322</b>	<b>50 212 116</b>	<b>1,1</b>

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

**Tabell 85 Styckkostnader, kronor per beslut, löpande priser<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	8 909	9 409	10 052
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	404	467	415
Assistansersättning <sup>2</sup>	20 864	30 562	29 283
Barnbidrag	394	370	387
Bostadsbidrag	623	698	735
Föräldrapenning	214	204	202
Sjukersättning	5 432	6 118	6 428
Sjukpenning <sup>3</sup>	6 813	6 714	6 893
Statligt tandvårdsstöd	16,9	15,7	15,3
Tillfällig föräldrapenning	137	129	130
Underhållsstöd	1 646	1 630	1 875

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisnings sätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017. Redovisning av kostnader i löpande priser uttrycker det faktiska värdet och är inte rensat för värdeförändringar.

<sup>2</sup> För assistansersättning redovisas kostnad per förmånstagare.

<sup>3</sup> För sjukpenning redovisas kostnad per avslutat sjukfall.

**Tabell 86 Styckkostnader, kronor per beslut, fasta priser<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	8 909	9 243	9 685
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	404	458	400
Assistansersättning <sup>2</sup>	20 864	30 023	28 215
Barnbidrag	394	364	373
Bostadsbidrag	623	686	708
Föräldrapenning	214	201	195
Sjukersättning	5 432	6 010	6 194
Sjukpenning <sup>3</sup>	6 813	6 596	6 641
Statligt tandvårdsstöd	16,9	15,4	14,7
Tillfällig föräldrapenning	137	127	125
Underhållsstöd	1 646	1 601	1 807

<sup>1</sup> På grund av förändrade beslutsmått och förändrat redovisnings sätt avseende förvaltningskostnader har styckkostnaderna räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017. Redovisning av kostnader i fasta priser uttrycker värdet i priser från en tidigare period, rensat för värdeförändringar. Basåret för fasta priser är 2016.

<sup>2</sup> För assistansersättning redovisas kostnad per förmånstagare.

<sup>3</sup> För sjukpenning redovisas kostnad per avslutat sjukfall.

Tabell 87 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	77	73	75	76	70	72	76	71	74
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning <sup>1</sup>	94,4	94,0	95,1	94,9	94,1	95,1	94,7	94,0	95,1
Assistansersättning <sup>2</sup>	141	156	144	143	166	144	142	161	144
Barnbidrag	28	26	27	23	23	24	26	25	26
Bostadsbidrag	21	22	24	22	24	29	22	23	26
Föräldrapenning	7	7	7	8	9	8	7	8	7
Sjukersättning	122	86	106	114	84	101	118	85	104
Sjukpenning <sup>3</sup>	22	25	30	23	26	31	23	26	30
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	9	9	9	9	8	9	9	9	9
Underhållsstöd	40	39	50	38	38	48	39	39	49

<sup>1</sup> Avser andel ärenden utbetalade i tid vid fast utbetalningsdag.

<sup>2</sup> Resultaten skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av att måttet har omdefinierats efter övergången till nytt it-stöd.

<sup>3</sup> Resultaten skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av att måttet har omdefinierats och i år ingår även negativa beslut.

Tabell 88 Felaktiga utbetalningar<sup>1</sup>, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	331	315	321	333	351	276	664	666	597
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	11 716	11 548	8 124	13 393	14 709	9 380	25 109	26 257	17 504
Assistansersättning	79	246	317	104	276	409	183	522	726
Barnbidrag	9 898	10 023	10 859	2 036	2 288	3 503	11 934	12 311	14 362
Bostadsbidrag (enskilt)	4 769	4 684	4 283	1 710	1 570	1 529	6 479	6 254	5 812
Bostadsbidrag (solidariskt) <sup>2</sup>	275	279	250	1 156	1 183	1 105	1 431	1 462	1 355
Föräldrapenning	13 449	11 616	10 652	7 622	6 324	6 102	21 071	17 940	16 754
Sjukersättning	528	490	522	465	411	458	993	901	980
Sjukpenning	10 744	10 963	10 041	5 142	5 147	5 016	15 886	16 110	15 057
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	5 198	3 917	4 658	2 917	2 098	2 534	8 115	6 015	7 192
Underhållsstöd	8 558	8 367	7 594	4 108	3 843	3 365	12 666	12 210	10 959
Övriga förmåner	13 055	12 122	13 147	11 177	11 187	11 104	24 232	23 309	24 251
<b>Totalt</b>	<b>78 600</b>	<b>74 570</b>	<b>70 768</b>	<b>50 163</b>	<b>49 387</b>	<b>44 781</b>	<b>128 763</b>	<b>123 957</b>	<b>115 549</b>

<sup>1</sup> Avser enbart felaktiga utbetalningar som 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner.

<sup>2</sup> Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämmelsen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

**Tabell 89 Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	43,6	37,8	37,7	51,2	31,6	44,8	47,4	34,5	41,1
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	48,2	36,5	58,4	51,1	34,3	54,3	49,7	35,3	56,3
Assistansersättning	7,7	14,0	25,2	10,0	19,8	26,2	8,6	17,1	25,7
Barnbidrag	7,7	6,4	14,3	19,8	17,2	24,4	9,6	8,3	16,9
Bostadsbidrag (enskilt)	29,1	29,1	29,2	33,2	28,7	32,4	30,1	29,0	30,0
Bostadsbidrag (solidariskt) <sup>2</sup>	36,3	26,6	32,5	28,5	25,2	27,3	30,1	25,5	28,2
Föräldrapenning	26,3	28,8	29,0	23,2	26,0	23,5	25,2	27,8	27,0
Sjukersättning	40,6	40,5	37,8	32,6	46,2	34,7	36,8	43,3	36,3
Sjukpenning	56,3	58,4	55,6	51,6	52,7	47,4	54,8	56,6	52,8
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	18,5	26,0	15,8	14,8	18,1	11,3	17,2	23,2	14,2
Underhållsstöd	34,8	29,7	28,5	32,5	27,1	24,3	34,0	28,8	27,2
Övriga förmåner	37,6	38,4	39,5	31,4	33,3	36,0	34,7	36,0	37,9
<b>Totalt</b>	<b>33,3</b>	<b>32,6</b>	<b>33,4</b>	<b>35,2</b>	<b>32,3</b>	<b>34,3</b>	<b>34,0</b>	<b>32,5</b>	<b>33,7</b>

<sup>1</sup> Avser enbart felaktiga utbetalningar som 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner. I urvalet ingår endast ärenden där informationen om felaktig utbetalning både har identifierats och hanterats under samma år.

<sup>2</sup> Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämmelsen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

**Tabell 90 Intern försäkringskontroll, antal granskade ärenden och andel med avvikelser<sup>1</sup>**

	Antal granskade			Andel med avvikelse, procent		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	1 833	1 293	1 301	1,1	1,9	1,0
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	3 231	2 539	4 013	2,1	1,6	5,0
Assistansersättning	1 146	633	2 598	9,9	5,8	2,2
Barnbidrag	1 497	1 300	1 276	0,7	1,4	0,5
Bostadsbidrag	2 599	1 285	1 291	1,8	5,7	6,5
Föräldrapenning	1 300	1 325	1 275	1,4	0,2	1,3
Sjukersättning	1 788	1 296	1 300	1,7	1,9	1,2
Sjukpenning	1 425	1 300	1 293	5,2	2,5	4,4
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	1 324	1 292	1 283	2,1	0,5	0,6
Underhållsstöd	866	1 312	1 275	1,3	1,4	2,4
Övriga förmåner	18 174	17 676	13 500	2,4	2,3	7,0
<b>Totalt</b>	<b>35 183</b>	<b>31 251</b>	<b>30 405</b>	<b>2,5</b>	<b>2,2</b>	<b>4,7</b>

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

**Tabell 91 Förtroende för Försäkringskassan, medelvärden per förmån och kön (Kundundersökningen), skala 1–5**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning förlängd skolgång	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,5	3,6	3,7	3,6
Aktivitetsersättning nedsatt arbetsförmåga	3,6	3,5	3,3*	3,5	3,6	3,5*	3,5	3,6	3,4*
Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning <sup>1</sup>	3,7	3,6	3,5	3,6	3,8	3,7	3,6	3,7	3,6
Assistansersättning	3,7	3,1	3,1	3,7	3,3	3,2	3,7	3,2	3,1
Barnbidrag	3,6	3,7	3,7	3,6	4,0	4,0	3,6	3,7	3,7
Bostadsbidrag	3,6	3,8	3,9	3,6	4,1	4,0	3,6	4,0	3,9
Föräldrapenning	3,6	3,7	3,7	3,6	3,8	3,9	3,6	3,8	3,8
Sjukersättning	3,7	3,5	3,4	3,6	3,7	3,5*	3,7	3,6	3,4*
Sjukpenning	3,6	3,4	3,3*	3,6	3,5	3,4	3,6	3,5	3,4*
Tillfällig föräldrapenning	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,7
Underhållsstöd	3,6	3,7	3,6	3,7	3,8	3,4*	3,6	3,7	3,6

\* Statistiskt säkerställd förändring mellan 2017 och 2018 på minst femprocentnivå.

<sup>1</sup> Resultaten inkluderar inte etableringsersättning eftersom kundundersökningen genomfördes innan den nya lagstiftningen avseende ersättningar till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser fått genomslag.





# **Återrapportering av mål enligt regleringsbrevet**

# Sjukförsäkringen

**Mål:** Sjukförsäkringen ska ge ekonomisk trygghet vid sjukdom och ett effektivt stöd för att individen ska återfå arbetsförmågan och återgå i arbete. Försäkringskassan ska verka för att:

- berörda aktörer vidtar åtgärder så att kvinnor och män ges stöd och förutsättningar att försörja sig genom förvärvsarbete,
- rätt ersättning ges till rätt person,
- individen förstår myndighetens beslut,
- rehabiliteringsbehovet för unga med aktivitetsersättning identifieras och vid behov kartläggs i samverkan med Arbetsförmedlingen i ökad utsträckning.

Däriigenom ska Försäkringskassan bidra till att nå samhällsmålet om att sjukpenningtalet i december 2020 inte överstiger 9,0 dagar. Samtidigt ska antalet nybeviljade sjukersättningar inte överstiga 18 000 i genomsnitt per år under 2016–2020. Skillnaden i sjukpenningtal mellan kvinnor och män ska också minska. Det långsiktiga målet är att frånvaron från arbete på grund av sjukdom ska ligga på en stabil och låg nivå. Målen ska nås i samverkan med och genom insatser av arbetsgivare, myndigheter och andra berörda aktörer. En del är att sjukfrånvarons arbetsrelaterade orsaker undanröjs.

**Åtterrapporing:** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser, såväl de egna som de som vidtas i samverkan med andra aktörer, för att uppnå målen. Här ska särskilt framgå hur Försäkringskassan arbetar med att öka antalet avstämnings- och överlämningsmöten samt antalet gemensamma kartläggningar. Vad gäller den del av målet som avser individens förståelse för myndighetens beslut ska Försäkringskassan senast den 27 april 2018 redovisa de insatser som vidtas.

**Målet är delvis uppfyllt.**

## Bedömning av måluppfyllelse

Försäkringskassan bedömer att målet är delvis uppfyllt.

Sjukfrånvaron i Sverige har sedan 2009 legat i nivå med jämförbara länder i Europa. Sedan 2011 är nivån historiskt låg för både ohälsotalet<sup>92</sup> och sjukpenningtalet<sup>93</sup>. En sexårig uppgång i sjukpenningtalet bröts under 2017, då det minskade från 10,9 till 10,1 dagar.

<sup>92</sup> Ohälsotalet omfattar både tillfälligt och varaktigt nedsatt arbetsförmåga till följd av sjukdom.

<sup>93</sup> Sjukpenningtalet anger hur många sammanlagda nettodagar som ersätts med sjukpenning eller rehabiliteringspenning per registrerad försäkrad (16–64 år).

I motsats till tidigare har minskningen av sjukpenningtalet inte sammanfallit med ökade förtidspensioneringar<sup>94</sup>. Färre än 6 000 personer per år har nybeviljats sjukersättning de senaste två åren. Denna gång har vändningen alltså inte skett till priset av att fler människor permanent ställts utanför arbetslivet.

Under 2018 har sjukpenningtalet minskat från 10,1 till 9,7 dagar. Skillnaden mellan kvinnor och män är något mindre än under 2017, och den regionala spridningen har minskat. Hela minskningen har dock skett fram till augusti. Därefter har sjukpenningtalet i stort sett legat stilla. Det finns dock tydliga indikationer på att inflödet av nya sjukskrivningar har ökat under hösten 2018. Det går ännu inte att med säkerhet uttala sig om det rör sig om en uppgång och om den i så fall är tillfällig eller längre, men det finns en uppenbar risk för att sjukpenningtalet åter vänder uppåt. Det går därmed inte att avgöra hur stabil sjukfrånvaron är.

För att nå det långsiktiga målet om att frånvaron från arbete på grund av sjukdom ska ligga på en stabil och låg nivå är det av avgörande betydelse att alla aktörer – hälso- och sjukvården, Arbetsförmedlingen och arbetsgivarna – tar sitt ansvar för att bidra till en ökad hälsa och minskad sjukfrånvaro i befolkningen. Försäkringskassan har bidragit till de senaste årens positiva utveckling genom att prioritera rättssäkerheten. Rättssäkerheten inom handläggningen av sjukförsäkringen innebär att betala ut rätt ersättning till rätt person, att identifiera dem som behöver stöd av andra aktörer för att kunna återgå i arbete och att samordna stödet. Försäkringskassans arbete med detta har lett till att tiden med ersättning från sjukförsäkringen minskar. I huvudsak bedömer vi också att rätt ersättning ges till rätt person och stöd ges nu i allt högre omfattning till de individer som behöver samordnade insatser.

Försäkringskassan behöver dock fortfarande bli bättre på att arbeta tidigt och aktivt i handläggningen. Arbetet med att göra sjukförsäkringsprocessen begriplig för de försäkrade och därmed öka förståelsen för de beslut som fattas behöver också fortsätta. Slutligen behöver förmågan att identifiera rehabiliteringsbehoven hos försäkrade med aktivitetsersättning utvecklas. På strukturell nivå behöver samverkan med andra aktörer vidareutvecklas. Men här finns svårigheter som inte går att lösa genom ökat samarbete mellan myndigheterna eller förbättrad samverkan. Regelverken för ersättning till deltagare i rehabiliteringsinsatser som bedrivs i samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan behöver förändras så att det blir enklare för personer röra sig inom och mellan myndigheterna och få rätt stöd.<sup>95</sup>

---

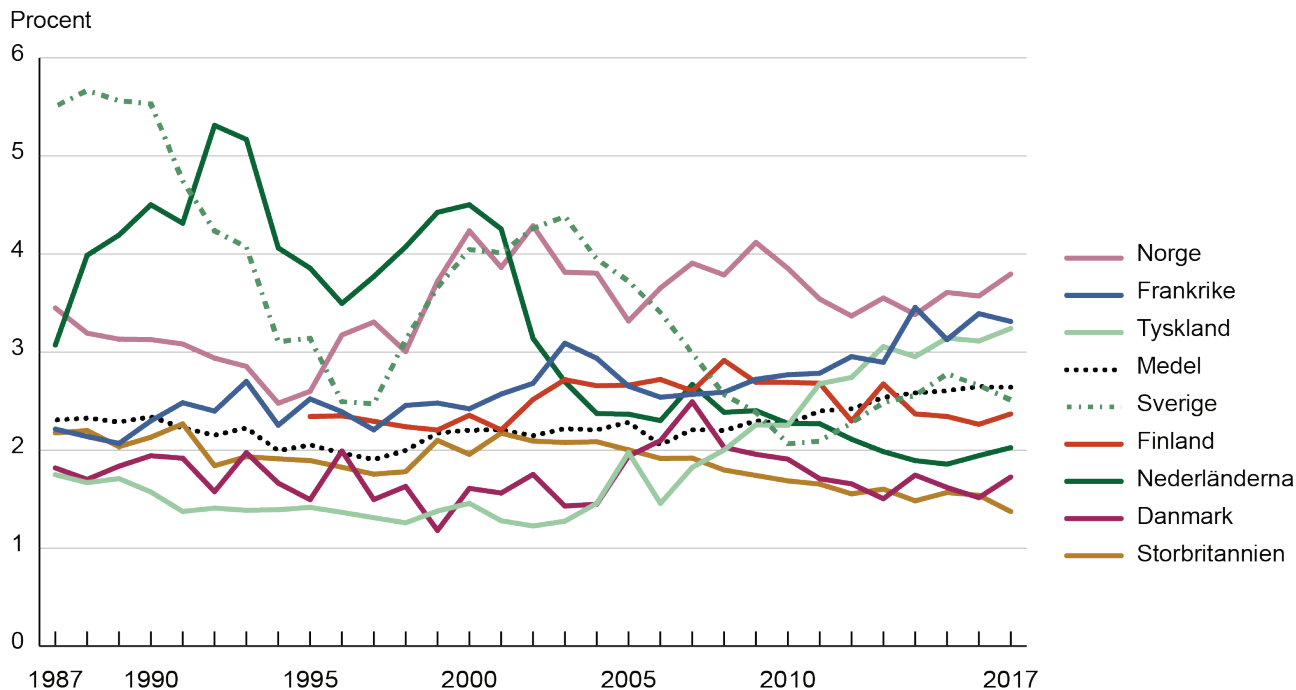
<sup>94</sup> Med förtidspensionering avses med nuvarande lagstiftning beviljade av sjukersättning.

<sup>95</sup> Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har i en gemensam rapport föreslagit en helhetslösning för regelverken för rehabiliteringspenning och aktivitetsstöd, Översyn av regelverket avseende ersättning för deltagare i rehabiliteringsinsatser, dnr 003630-2017.

## Sjukfrånvaron i Sverige och internationellt

Diagrammet nedan visar anställdas sjukfrånvaro i Sverige och sju andra västeuropeiska länder.<sup>96</sup>

**Diagram 1 Sjukfrånvaro<sup>1</sup> som procent av anställda i åldern 20–64 år**



<sup>1</sup> Sjukfrånvaro definieras som heltidsfrånvaro från arbetet på grund av sjukdom eller skada för anställda, oavsett om frånvaron varit ersatt eller inte.

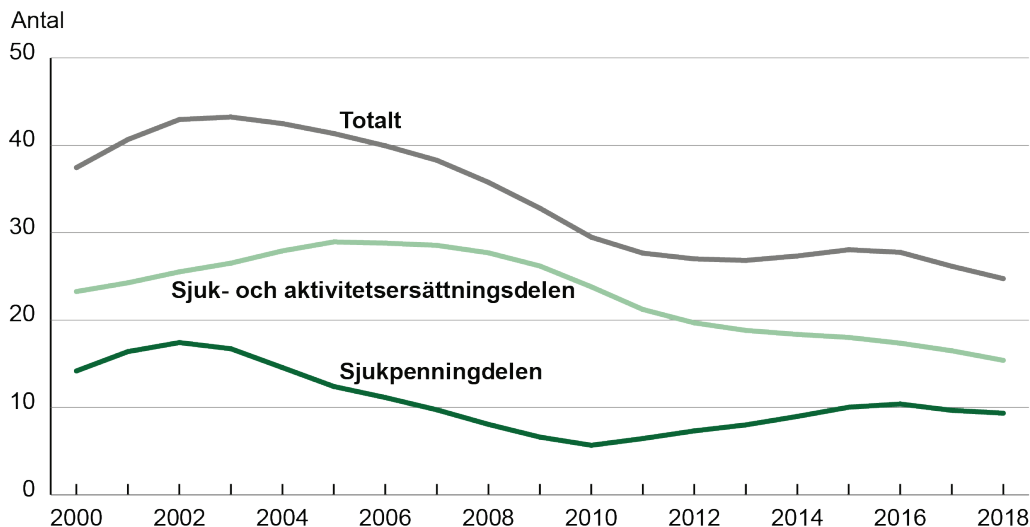
Sjukfrånvaron i Sverige har sedan 2009 legat i nivå med genomsnittet för de åtta länderna. Under 2017 uppgick den till 2,5 procent, vilket var strax under genomsnittet. I alla de åtta länderna hade kvinnor en högre sjukfrånvaro än män. Störst är skillnaden i Finland där kvinnornas sjukfrånvaro ligger 87 procent högre än männens. Sverige ligger på andra plats med en skillnad på 74 procent. I merparten av länderna är skillnaden 50–60 procent. I Tyskland är skillnaden bara 9 procent.

### Ohälsotalets utveckling

Ohälsotalet visar utvecklingen inom hela sjukförsäkringen och definieras som antalet utbetalda nettodagar<sup>97</sup> med sjukpenning, arbetsskadesjukpenning, rehabiliteringspenning, sjukersättning och aktivitetsersättning per registrerad försäkrad (16–64 år).

<sup>96</sup> Expertgruppen för Studier i Offentlig ekonomi (ESO), Ds 2002:49: Den svenska sjukan – sjukfrånvaron i åtta länder, s 13 och Socialförsäkringsrapport 2009:10, Sjukfrånvaron i Sverige – på väg mot europeiska nivåer?, s 7.

<sup>97</sup> Med nettodagar menas att dagar med partiell ersättning omräknas till hela dagar, t.ex. två dagar med halv ersättning blir en nettodag.

**Diagram 2 Ohälsotalet<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Avser 12-månadersmedelvärden.

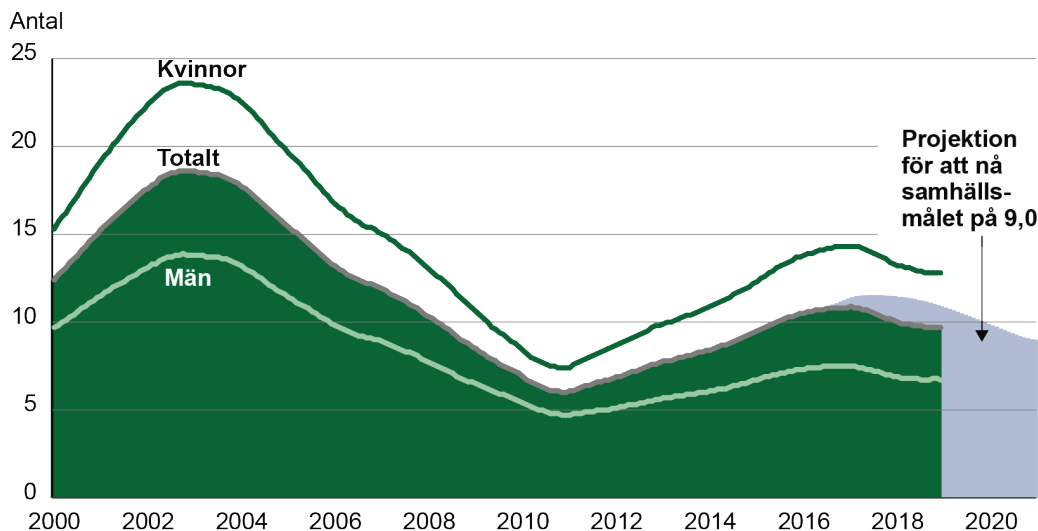
Under perioden 2003 till 2013 sjönk ohälsotalet från 43,2 till 26,8 dagar. Därefter har variationen varit betydligt mindre. Vid utgången av 2018 var ohälsotalet 24,7 dagar, jämfört med 26,2 dagar 2017. Kvinnor har fortfarande ett betydligt högre ohälsotal än män, 29,9 jämfört med 19,8 dagar. Det innebär att kvinnornas ohälsotal är 51 procent högre än männens.

### Sjukpenningtalets utveckling

Sjukpenningtalet anger hur många sammanlagda nettodagar med sjukpenning eller rehabiliteringspenning som betalats ut per registrerad försäkrad (16–64 år). Sedan januari 2017 har sjukpenningtalet minskat med 11 procent till 9,7 dagar. Minskningen gäller både kvinnor och män. Skillnaden mellan kvinnor och män har minskat marginellt under 2018. Sjukpenningtalet för kvinnor ligger fortfarande på en nästan dubbel så hög nivå som för män, 12,8 jämfört med 6,7 dagar.

Sjukpenningtalet har varierat kraftigt sedan 1980-talet. Den senaste uppgången av inleddes under 2010, men bröts under början av 2017. Därefter har sjukpenningtalet minskat svagt. Årets siffra 9,7 är historiskt låg, och kan till exempel jämföras med 18,2 dagar under 2002.

Den vändning av sjukpenningtalet som startade 2017 är unik i två avseenden. Aldrig tidigare har en ökning av sjukskrivningarna brutits innan den accelererat till mycket höga nivåer, och aldrig tidigare har det skett utan att antalet nybeviljade sjukersättningar eller förtidspensioner ökat kraftigt. Samtidigt har den regionala spridningen i sjukpenningtalet minskat, vilket indikerar en mer likartad tillämpning i olika delar av landet.

**Diagram 3 Sjukpenningtalet<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Avser 12-månadersmedelvärden.

Sjukpenningtalet har under 2018 minskat från 10,1 till 9,7 dagar. Hela årets minskning har dock skett fram till augusti – därefter har sjukpenningtalet i stort sett legat stilla. Under hösten 2018 har vi också sett tydliga tecken på att inflödet av nya sjukskrivningar ökar. Det innebär att det finns en uppenbar risk för att sjukpenningtalet åter vänder uppåt. Inflödet påverkas av arbetsgivare och hälso- och sjukvården, men det är svårt för Försäkringskassan att påverka. Även de förändringar som Arbetsförmedlingen står inför kan komma att påverka möjligheterna att få personer åter i arbete, men detta är ännu oklart. En fortsatt nedgång och stabilisering av sjukfrånvaron kräver ett aktivt arbete från alla berörda aktörer utifrån respektive aktörs ansvarsområde. Annars finns det en risk för att de kraftiga svängningar som tidigare kännetecknat utvecklingen av sjukfrånvaron återupprepas och att det långsiktiga målet om att frånvaron från arbete på grund av sjukdom ska ligga på en stabil och låg nivå inte nås.

## Sjukpenning och rehabiliteringspenning

Här redovisas utvecklingen för sjukpenning och rehabiliteringspenning. Antalet försäkrade som får dessa förmåner avgörs dels av inflödet, det vill säga hur många som ansöker om och beviljas ersättning, dels av varaktigheten, det vill säga hur långa sjukfallen blir.

Inflödet påverkas av flera faktorer, både sådana som direkt eller indirekt påverkar hälsan i befolkningen och sådana som inte handlar om hälsoförändringar. Direkta eller indirekta faktorer kan exempelvis vara arbetsmiljö, förebyggande insatser i arbetslivet, hälso- och sjukvårdens kapacitet och förmåga att identifiera och behandla sjukdomar samt levnadsvanor. Faktorer som inte handlar om hälsoförändringar kan exempelvis vara förmågan till anpassningar på arbetsplatserna, inställningen till sjukskrivningar hos individer och sjukskrivningsprocessens övriga aktörer liksom försäkringsadministrationens kapacitet och förmåga.

Varaktigheten påverkas bland annat av vilka diagnoser de sjukskrivna har, Försäkringskassans och övriga aktörers aktivitet för att underlätta återgång i arbete och i vilken utsträckning individen blir fortsatt sjukskriven t.ex. på grund av att de centrala aktörerna inte agerar så aktivt som de bör för att underlätta återgång i arbete.

Vid tidigare upp- och nedgångar i sjukfrånvaron har förändringar i inflödet ofta föregått förändringar i varaktigheten, vilket innebär att varaktigheten tenderar att öka då inflödet gör det. Därför har inflödet en stor betydelse för att hålla sjukfrånvaron på en låg och stabil nivå. Det understryker betydelsen av att andra aktörer, främst arbetsgivarna och hälso- och sjukvården, tar ett aktivt ansvar för de faktorer som de kan påverka i relation till förekomsten av sjukskrivningar. Även relativt små förändringar i agerandet kan få stor påverkan på den totala sjukfrånvaron.

De insatser som Försäkringskassan gör för att öka kvaliteten i handläggningen, det vill säga att bevilja rätt personer ersättning och att ge stöd för återgång i arbete till dem som behöver det, redovisas i avsnittet Sjukpenning.<sup>98</sup>

Totalt fick 198 500 personer någon form av sjukpenning i december 2018. Det är 2 procent färre än samma månad 2017, då antalet var 203 100 personer.

**Tabell 92** Antal personer<sup>1</sup> som har fått utbetalning i december

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2017–2018, procent
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Sjukpenning på normalnivå	96 605	83 040	81 085	50 251	43 968	43 066	146 856	127 008	124 151	-2,2
Sjukpenning på fortsättningsnivå	48 676	47 276	46 177	21 938	21 405	21 114	70 614	68 681	67 291	-2,0
Fler dagar med sjukpenning på normalnivå	2 640	2 625	2 754	2 191	2 166	2 217	4 831	4 791	4 971	3,8
Förebyggande sjukpenning	1 689	1 689	1 339	962	901	792	2 651	2 590	2 131	-17,7
Rehabiliteringspenning	5 604	4 638	3 304	2 491	2 087	1 563	8 095	6 725	4 867	-27,6

<sup>1</sup> Avser inte unika individer, eftersom en person kan ha fått utbetalning av två olika förmåner.

## Inflödet och varaktigheten i sjukskrivningarna

Antalet pågående sjukfall bestäms av inflödet och sjukfallens längd. För att förstå förändringar av antalet pågående sjukfall och sjukpenningtalet är det därför viktigt att följa utvecklingen av såväl inflödet av sjukfall som deras längd.

Under det andra halvåret 2018 indikerade utvecklingen av antalet utbetalda nettodagar för sjukfall på 15–28 dagar att inflödet ökade.<sup>99</sup> På grund av eftersläpningar i rapporteringen har detta dock inte fått genomslag i statistiken. Under 12-månadersperioden fram till och med september 2018 startade i genomsnitt 49 600 sjukfall per månad, vilket kan jämföras med 49 800 sjukfall per månad under samma period 2017. Mycket talar alltså för att det till synes oförändrade inflödet är på väg att öka, men att det ännu inte har fått genomslag på antalet pågående sjukfall och sjukpenningtalet.

Från 2016 till 2017 minskade sjukfallens varaktighet<sup>100</sup> under de två första sjukskrivningsåren. Skillnaden var tydligast under sjukfallets första år och då särskilt kring dag 180. Under 2018 har varaktigheten minskat ytterligare något. Sannolikheten att ett sjukfall avslutas runt dag 90, 180 eller 365 i rehabiliteringskedjan<sup>101</sup> ligger på samma nivå som 2017, men den har ökat mellan rehabiliteringskedjans tidsgränser.

<sup>98</sup> Kvalitetsförbättrande insatser redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdraget Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

<sup>99</sup> Försäkringskassans utgiftsprognos för budgetåren 2018-2021, Rapport 2018-11-23.

<sup>100</sup> Varaktighet är hur långa sjukfallen blir och kan beräknas utifrån hur stor andel som avslutas vid olika falllängder (antal dagar i sjukskrivning).

<sup>101</sup> Rehabiliteringskedjan innebär att bedömningsgrunden för rätt till sjukpenning vidgas vid bestämda tidsgränser, t.ex. efter dag 180 i rehabiliteringskedjan ska arbetsförmågan bedömas också mot sådana arbeten som är normalt förekommande på arbetsmarknaden och inte bara mot den försäkrades arbete eller andra arbeten som arbetsgivaren kan erbjuda.

## Avslag vid ansökan om sjukpenning

Det finns två typer av avslag: de som görs vid en initial ansökan och de som görs under ett pågående sjukfall.

**Tabell 93 Avslag vid första ansökan om sjukpenning i ett sjukfall<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal avslag	9 351	11 126	11 335	4 876	5 299	5 348	14 227	16 425	16 683
Andel avslag, procent	2,6	3,3	3,2	2,4	2,8	2,7	2,5	3,1	3,0

<sup>1</sup> Definitionen av avslag vid första ansökan om sjukpenning har ändrats. Statistiken går därför inte att jämföra med årsredovisningen 2017.

Andelen avslag vid initial ansökan har minskat något jämfört med 2017 och uppgår nu till 3 procent. Andelen avslag är högre för kvinnor än män.

**Tabell 94 Avslag av sjukpenning under pågående sjukfall<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal avslag	14 908	21 070	15 706	9 198	11 475	8 292	24 106	32 545	23 998
Andel avslag, procent	4,2	6,1	5,7	4,7	5,9	5,3	4,4	6,0	5,5

<sup>1</sup> Definitionen av avslag vid första ansökan om sjukpenning har ändrats. Statistiken går därför inte att jämföra med årsredovisningen 2017. För 2018 redovisas endast utfall till och med oktober.

Andelen avslag under pågående sjukfall minskade svagt jämfört med 2017 och uppgår nu till 5,5 procent. Andelen avslag är högre för kvinnor än män.

## Arbetslivsinriktad rehabilitering med rehabiliteringspenning ska bara användas när det behövs

En sjukskriven person som bedöms behöva arbetslivsinriktad rehabilitering får rehabiliteringspenning.<sup>102</sup> Under 2016 visade det sig att många som får rehabiliteringspenning inte skulle ha haft det, antingen för att deras arbetsförmåga inte var nedsatt eller för att insatserna var onödiga eller olämpliga.<sup>103</sup> Sedan dess pågår ett arbete för att höja kvaliteten i de utredningar som ligger till grund för bedömningen av rätten till rehabiliteringspenning. Som ett resultat av detta har antalet personer med rehabiliteringspenning minskat kontinuerligt. Andelen kvinnor som får rehabiliteringspenning är cirka 68 procent vilket i princip motsvarar andelen kvinnor i långa sjukfall.

2018 uppgick medianvärdet till 580 dagar med sjukpenning innan en försäkrad får rehabiliteringspenning. Det är en ökning sedan 2017, då medianvärdet uppgick till 503 dagar. Ökningen behöver inte innebära en försämring, eftersom det kan vara rätt att starta arbetslivsinriktad rehabilitering i ett senare skede om det är först då som behovet uppstår. Samtidigt kan det höga och ökade medianvärdet tyda på det behövs ökade insatser för att identifiera behovet av arbetslivsinriktad rehabilitering för försäkrade som behöver detta. En orsak till att färre får rehabiliteringspenning samt att detta sker senare i ärendena kan vara att Försäkringskassan i början på 2018 har förtydligat att rehabiliteringspenning endast kan beviljas till den som deltar i en aktivitet under minst en fjärdedel av sin normala arbetstid.

<sup>102</sup> Behov av arbetslivsinriktad rehabilitering identifieras i de allra flesta fall i sjukpenningärendet, och om insatsen omfattar minst en fjärdedel kan personen få rehabiliteringspenning. Av dem som fått rehabiliteringspenning har 91 procent haft sjukpenning under samma år.

<sup>103</sup> Rättslig uppföljning 2016:2, Rehabiliteringsersättning.



Andelen personer som lämnar sjukförsäkringen efter att ha deltagit i arbetslivsinriktad rehabilitering minskade något mellan 2017 och 2018, från 36 till 35 procent. Andelen kvinnor är lägre än andelen män, och uppgår till 33 jämfört med 40 procent.<sup>104</sup> Orsaken till könsskillnaderna är inte känd.

## Sjukersättning

Här redovisas antalet pågående och nybeviljade sjukersättningar, avslag samt antalet personer med vilande sjukersättning. Hur många som beviljas sjukersättning varje år har stor betydelse för om sjukfrånvaron kan hållas på en låg och stabil nivå. Dagens mycket strikta regelverk innebär att många som inte bedöms ha arbetsförmåga i ett arbete som normalt förekommer på arbetsmarknaden inte kan få sjukersättning, eftersom deras arbetsförmåga inte är varaktigt nedsatt. I stället blir de sjukskrivna längre. Försäkringskassan lämnade 2017 förslag till regeringen om förändringar i regelverket för att komma tillrätta med dagens situation och samtidigt undvika de tidigare problemen med allt för generösa regler som bidrog till kraftiga svängningar i sjukfrånvaron.<sup>105</sup> Insatser för att öka kvaliteten i handläggningen redovisas i avsnittet Sjukersättning.<sup>106</sup>

### Pågående sjukersättningar

I december 2018 hade totalt 261 000 personer sjukersättning. Det är en minskning sedan december 2017, då 276 700 personer hade sjukersättning. Av de som fick sjukersättning i december 2018 hade 126 100 personer beviljats förmånen enligt 2008 års regelverk och 134 800 personer enligt det regelverk som gällde dessförinnan. I båda dessa grupper var 60 procent kvinnor.

### Nybeviljande av sjukersättning

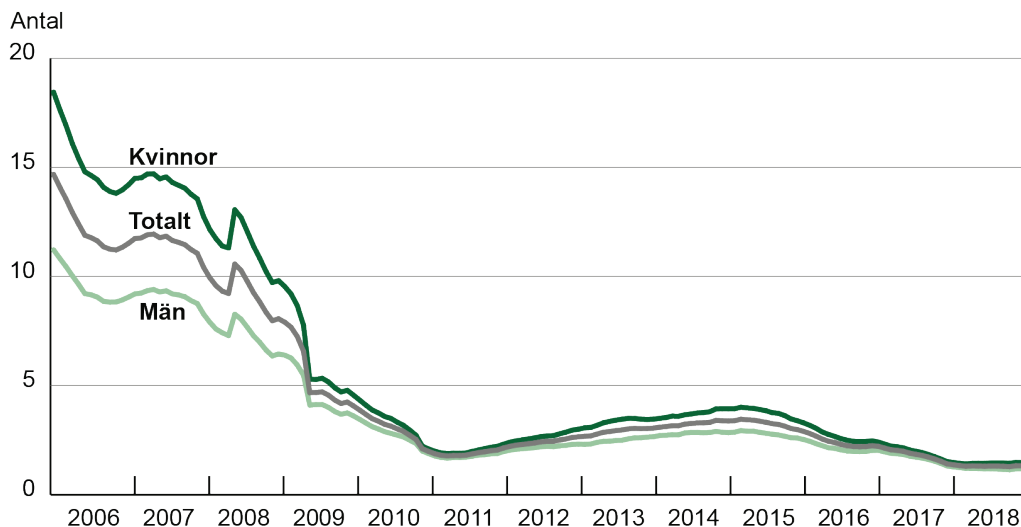
Under 2018 nybeviljades totalt 5 534 personer sjukersättning, varav 104 var under 30 år.<sup>107</sup> Detta är en minskning jämfört med 2017, då 5 725 personer beviljades sjukersättning för första gången.

<sup>104</sup> Avser personer som lämnar sjukförsäkringen helt. För 2018 avses perioden januari–september.

<sup>105</sup> Framställning om ändring i socialförsäkringsbalken, dnr 47906-2017.

<sup>106</sup> Kvalitetsförbättrande insatser redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

<sup>107</sup> En person under 30 år kan sedan februari 2017 få sjukersättning om hen har en så omfattande funktionsnedsättning att rehabilitering och inträde eller återgång i arbete aldrig kommer att bli aktuellt. I antalet nybeviljade ingår inte personer som gått direkt från aktivitetsersättning till sjukersättning.

**Diagram 4 Nybeviljade sjukersättningar per 1 000 försäkrade (30–64 år)<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Avser 12-månadersmedelvärden.

Under 2018 nybeviljades 1,3 sjukersättningar per 1 000 försäkrade. Det är en minskning från 2017, då motsvarande siffra var 1,4. Det är även lägre än den tidigare lägsta nivån som uppmättes under 2011. Antalet beviljanden har minskat sedan våren 2015, liksom spridningen mellan könen. Under 2018 nybeviljades 1,5 sjukersättningar per 1 000 försäkrade för kvinnor jämfört med 1,2 för män.

Under januari till september 2018 hade 71 procent av dem som beviljades sjukersättning själva ansökt om förmånen. I övriga fall har Försäkringskassan tagit initiativ till att byta ut sjukpenning mot sjukersättning. Under perioden januari till oktober 2018 kom 2 669 personer direkt från sjukpenning till sjukersättning, varav 56 procent var kvinnor.

## Avslag vid ansökan om sjukersättning

**Tabell 95 Avslag vid ansökan om sjukersättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal avslag	10 262	8 453	9 353	7 178	6 053	6 718	17 440	14 506	16 071
Andel avslag, procent	62,8	67,6	70,2	59,7	62,3	64,8	61,5	65,3	67,9

<sup>1</sup> Avser initial ansökan och ansökan om ändrad omfattning.

Under 2018 fick totalt 16 100 personer avslag på ansökan om sjukersättning. Det är fler än under 2017, då 14 500 personer fick avslag. Andelen avslag har också ökat, från 65 procent 2017 till 68 procent under 2018. Kvinnor fick fler avslag än män, vilket främst beror på att de står för en större del av ansökningarna. Men även andelen avslag var större för kvinnor än för män.

## Arbete och studier under tid med sjukersättning

Den som har sjukersättning enligt det nya regelverket kan prova att arbeta eller studera med vilande sjukersättning. Under 2018 provade i genomsnitt 1 103 personer per månad att arbeta med vilande sjukersättning. Motsvarande antal under 2017 var 1 036. Antalet personer som studerade med vilande sjukersättning ökade från 110 till 127 per månad. Möjligheten till vilande ersättning utnyttjades av ungefär dubbelt så många kvinnor som män.

De som har beviljats sjukersättning enligt det äldre regelverket kan pröva att arbeta utan att rätten till sjukersättning påverkas. Inkomster upp till ett fribelopp<sup>108</sup> påverkar inte sjukersättningen. Mellan januari och november 2018 hade totalt 6 498 personer någon gång provat att arbeta samtidigt som de behöll sin rätt till sjukersättning.

## Aktivitetsersättning

Här redovisas antalet pågående och nybeviljade aktivitetsersättningar, avslag, antalet personer med vilande aktivitetsersättning samt personer som lämnat aktivitetsersättningen. De insatser som Försäkringskassan gör för att öka kvaliteten i handläggningen redovisas i avsnittet Aktivitetsersättning.

### Pågående aktivitetsersättningar

I december 2018 hade totalt 31 400 personer aktivitetsersättning. Det är en minskning sedan december 2017, då 36 300 personer hade aktivitetsersättning. Av de som fick aktivitetsersättning i november 2018 fick 4 117 personer ersättningen för förlängd skolgång, medan 25 851 personer fick den på grund av nedsatt arbetsförmåga. Kvinnorna utgjorde 47 procent bland försäkrade som fick aktivitetsersättning för förlängd skolgång och 46 procent bland dem som fick det till följd av nedsatt arbetsförmåga.

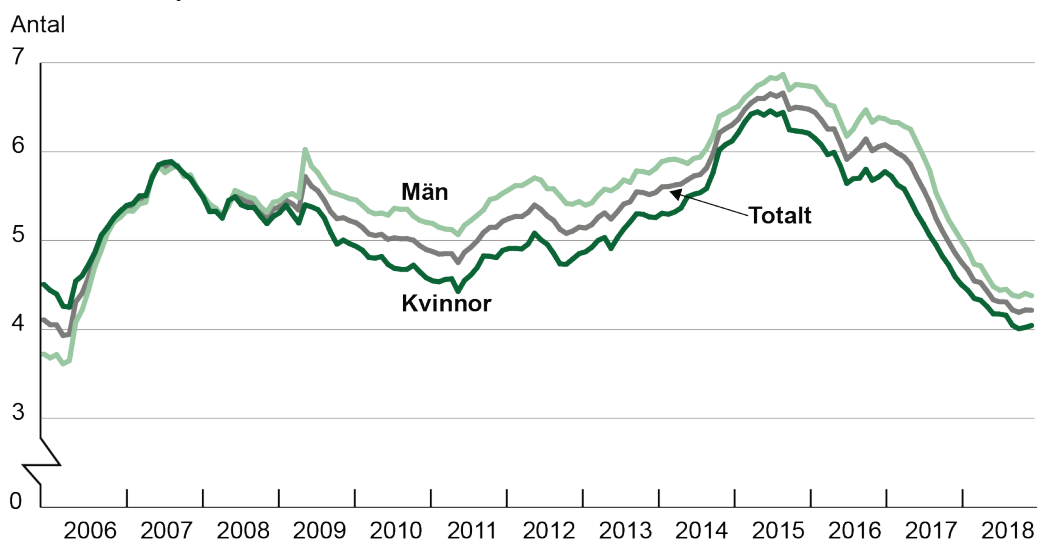
Att antalet personer som har aktivitetsersättning minskar har flera orsaker. Försäkringskassan har bland annat arbetat för att öka rättssäkerheten i besluten vilket har medfört att andelen avslag har ökat. Sedan en lagändring i februari 2017 finns dessutom möjlighet att få sjukersättning från 19 års ålder, vilket också bidrar till att antalet personer med aktivitetsersättning minskar.

### Antalet nybeviljade aktivitetsersättningar

Totalt sett nybeviljades 5 505 personer aktivitetsersättning under 2018. Det är en minskning med 15 procent sedan 2017, då 6 471 personer fick aktivitetsersättning.

---

<sup>108</sup> Hur stort fribeloppet är påverkas av omfattningen av sjukersättningen. Vid hel sjukersättning uppgick fribeloppet till 46 500 kronor 2018.

**Diagram 5 Nybeviljade sjuk- och aktivitetsersättningar per 1 000 försäkrade för personer i åldern 19–29 år<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Nybeviljade sjuk- och aktivitetsersättningar per 1 000 registrerade försäkrade baseras på antalet beslut under en tolv månadersperiod.

Antalet personer som nybeviljats aktivitetsersättning började minska under 2015, och minskningen fortsatte under 2018. I genomsnitt nybeviljades aktivitetsersättning till 4,2 personer per 1 000 försäkrade i åldern 19 till 29 år under 2018, jämfört med 4,9 under 2017. För kvinnor var antalet för 2018 4,0 personer per 1 000 försäkrade och för män 4,4. Det finns en skillnad i nybeviljande mellan kvinnor och män som har aktivitetsersättning för förlängd skolgång.<sup>109</sup>

## Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning

**Tabell 96 Avslag vid initial ansökan om aktivitetsersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal avslag	1 165	1 763	1 874	1 154	1 619	1 835	2 319	3 382	3 709
Andel avslag, procent	23,4	36,8	42,1	20,6	31,5	38,5	21,9	34,1	40,2

Under 2018 fick totalt 3 709 personer avslag på initial ansökan om aktivitetsersättning. Det är fler än under 2017, då 3 382 personer fick avslag. Andelen avslag har också ökat, från 34 procent 2017 till 40 procent under 2018. Andelen avslag vid initial ansökan var större för kvinnor än för män.

**Tabell 97 Avslag vid initial ansökan, förlängningsansökan eller ändrad omfattning om aktivitetsersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal avslag	1 527	2 622	3 174	1 580	2 461	3 146	3 107	5 083	6 320
Andel avslag, procent	12,1	21,5	26,7	11,5	19,4	25,7	11,8	20,4	26,2

<sup>109</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling 2018, dnr 002671-2018.

I och med att aktivitetsersättningen är tidsbegränsad är det relevant att inte bara redovisa de initiala avslagen, utan också dem som görs i samband med ansökan om förlängning eller ändrad omfattning. Andelen avslag för alla former av ansökningar om aktivitetsersättning låg på 26 procent under 2018, vilket motsvarar 6 320 avslag. Det är en ökning jämfört med 2017 då avslagsandelen var 20 procent och antalet 5 083. Skillnaden i avslagsandel mellan kvinnor och män är en procentenhet.

## Arbete och studier under tid med aktivitetsersättning

Personer med aktivitetsersättning kan pröva att arbeta eller studera med vilande ersättning. Under 2018 hade i genomsnitt 971 personer per månad vilande ersättning, varav 456 var kvinnor och 515 var män. Det är en liten minskning jämfört med 2017, då i genomsnitt 1 042 personer per månad hade vilande aktivitetsersättning.

## Aktiviteter för unga med aktivitetsersättning

Alla som beviljas aktivitetsersättning ska erbjudas möjligheten till aktiviteter. Aktiviteten ska antas ha en gynnsam inverkan på den försäkrades sjukdomstillstånd eller fysiska eller psykiska prestationsförmåga. Försäkringskassan och den försäkrade gör en plan för målsättningen med aktiviteten. För de kostnader som uppstår i samband med aktiviteterna betalar Försäkringskassan ut särskild ersättning. Utgifterna för särskild ersättning har minskat de senaste åren. Under 2018 betalades 24 miljoner kronor ut jämfört med 29 miljoner under 2017 och 31 miljoner under 2016. Ersättning betalades framför allt ut för kostnader för idrottsaktiviteter, följt av resor mellan bostaden och aktiviteten samt kursavgifter.

## Efter tid med aktivitetsersättning

Antalet personer som lämnar aktivitetsersättningen fortsätter att öka. Under 2018 var ökningen 117 procent, från 9 628 till 20 900 personer. Av dessa var 10 000 kvinnor och 10 900 män.

Varje månad fyller i genomsnitt 270 personer som har aktivitetsersättning 30 år, vilket innebär att de inte längre har rätt till ersättningen. Av dessa har 44 procent sjukersättning ett halvår senare. Det är en minskning sedan 2015, då andelen var 65 procent. Andelen som får sjukpenning i särskilda fall<sup>110</sup> uppgick till 26 procent i oktober 2018 vilket är en ökning jämfört med 2017. Sex procent av de som lämnar aktivitetsersättningen har sjukpenning grundad på tidigare inkomst. 23 procent har inte någon av förmånerna inom sex månader efter det de fyllt 30 år. I den gruppen återfinns de som börjar arbeta eller studera, går över till Arbetsförmedlingen, får föräldrapenning, försörjningsstöd eller blir försörjda på annat sätt.

**Tabell 98 Resultat efter period med aktivitetsersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018 <sup>1</sup>	2016	2017	2018 <sup>1</sup>	2016	2017	2018 <sup>1</sup>
Arbete, antal	432	413	743	464	503	717	896	916	1 460
Arbete, andel procent	5,0	4,7	7,4	5,0	5,3	6,6	5,0	5,0	7,0
Studier, antal	350	365	440	246	264	353	596	629	793
Studier, andel procent	4,0	4,1	4,4	2,6	2,8	3,2	3,3	3,4	3,8

<sup>1</sup> Från och med november 2017 har en ny klassificering för arbete och studier införts så att även de som arbetar och studerar på deltid ingår. Detta innebär att utfallet för 2018 inte är helt jämförbart med tidigare år.

<sup>110</sup> Sjukpenning i särskilda fall kan utbetalas till den som haft tidsbegränsad sjukersättning eller aktivitetsersättning och har en låg eller ingen sjukpenninggrundande inkomst (SGI).

Andelen personer som börjar arbeta efter en period med aktivitetsersättning har ökat, vilket delvis förklaras av att deltidsarbete från och med i år ingår i statistiken. Detsamma gäller för studier, även om ökningen här är mindre. Detta kan bero på att deltidsstudier inte är lika vanligt som heltidsstudier. Fler kvinnor än män går vidare till arbete och studier. Skillnaden mellan kvinnor och män är större när det gäller studier än arbete. 5 procent av dem som haft aktivitetsersättning är arbetssökande.

Det kan verka som att andelen som går vidare till arbete eller studier efter en period med aktivitetsersättning är liten. Men resultatet måste ändå betraktas som positivt, eftersom många med aktivitetsersättning aldrig tidigare har arbetat. Många har också relativt stora funktionsnedsättningar.

## Strukturell samverkan med andra aktörer för att uppnå målet

Försäkringskassan samverkar på strukturell nivå med andra aktörer i sjukskrivningsprocessen för att de ska ta sin del av ansvaret och göra det möjligt att i tid sätta in insatser för att förhindra eller förkorta en försäkrads sjukskrivning och göra det möjligt för hen att komma tillbaka till arbetet. En väl utvecklad samverkan leder till god dialog i handläggningen av enskilda ärenden och bidrar till bättre beslutsunderlag. I den strukturella samverkan möter Försäkringskassan nyckelaktörer nationellt, regionalt och lokalt. Dessa är bland annat

- hälso- och sjukvården
- Arbetsmiljöverket
- arbetsgivare
- Arbetsförmedlingen
- kommuner, landsting och regioner.

Inom ramen för den strukturella samverkan har Försäkringskassan under 2018 bland annat verkat för att stärka kunskapen hos aktörerna om deras olika roller och att hitta de mest effektiva formerna för samverkan. Syftet är dels att förbättra stödet till individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dels att öka individens förståelse för besluten.<sup>111</sup> Försäkringskassan har under året också börjat ta fram stödjande dokument som tydliggör att strukturell samverkan ska baseras på systematisk kartläggning och analys.

### Samverkan med hälso- och sjukvården<sup>112</sup>

Försäkringskassan har en väl utbyggd struktur för samverkan med hälso- och sjukvården. Samverkan fortsätter att utvecklas inom ramen för den samlade planen för att minska sjukpenningtalet till 2020. Bland annat finns en strategisk samverkansgrupp som hanterar nationella frågor inom ramen för aktuella överenskommelser<sup>113</sup> och

<sup>111</sup> Se svar på regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018 och Individens förståelse för Försäkringskassans beslut, dnr 005303-2018.

<sup>112</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

<sup>113</sup> Det finns nationella överenskommelser mellan Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

gemensamma frågor som rör sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen. Men Försäkringskassan diskuterar också fortlöpande de utmaningar som finns i sjukskrivningsprocessen med samtliga landsting och regioner. I första hand fokuserar vi på samverkan inom områden där vi sett problem i handläggningen. Det kan till exempel handla om bristfälliga läkarintyg eller omotiverat många nya sjukskrivningar inom ett visst område.

Sedan oktober 2018 är alla landsting och regioner anslutna till en it-tjänst, Informationsväg Försäkringskassan Vården, som möjliggör elektronisk överföring av medicinska underlag.<sup>114</sup> När det gäller läkarintygen och sjukskrivningsprocessen har Försäkringskassan under året också arbetat tillsammans med Socialstyrelsen för att åstadkomma en förbättrad dialog och samsyn med hälso- och sjukvården.<sup>115</sup>

### **Särskilda medel**

Regeringen har sedan 2006 avsatt särskilda medel för att stimulera hälso- och sjukvården att bidra till att utveckla sjukskrivningsprocessen. Från dessa har Försäkringskassan under året betalat ut sammanlagt 1 354 miljoner kronor enligt villkoren i överenskommelsen En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2017–2018.

### **Samverkan med Arbetsmiljöverket**

Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket har sedan 2017 en nationell överenskommelse och årliga planer för att utveckla en mer aktiv och enhetlig samverkan.<sup>116</sup> I enlighet med planen har samverkan inom äldreomsorgen prioriterats under året. Detta bidrar även till arbetet med att minska skillnaderna för kvinnor och män, eftersom äldreomsorgen är en kvinnodominerad arbetsplats. Myndigheterna har även enats om rutiner inför att kravet på att arbetsgivare ska upprätta planer för återgång i arbete införs.<sup>117</sup>

### **Samverkan med arbetsgivare**

Försäkringskassan har fortsatt att utveckla den strukturella samverkan med arbetsgivarna utifrån deras behov. Tillsammans med arbetsgivarna kartlägger och analyserar vi systematiskt vilka åtgärder arbetsgivaren behöver vidta för att förebygga sjukfrånvaro och underlätta för sina anställda att stanna kvar eller komma tillbaka till arbetet efter sjukdom. Syftet är att arbetsgivaren ska ta sitt ansvar för arbetsanpassning och rehabilitering och på så sätt öka arbetshälsan och minska sjukfrånvaron bland sina anställda. Samverkan på olika nivåer mellan Försäkringskassan och arbetsgivarna är viktig för att klargöra ansvar och roller i sjukskrivningsprocessen och för att vi inte ska ha felaktiga förväntningar på varandra och övriga aktörer.

### **Bidrag för arbetsplatsnära stöd och arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd**

Försäkringskassan handlägger och administrerar arbetsplatsnära stöd, ett bidrag för att stödja arbetsgivare som anlitar expertstöd för att förebygga sjukfall och underlätta återgång i arbete efter sjukdom. Från 1 juli 2018 ändrades förordningen och därmed

<sup>114</sup> De medicinska underlagen som kan överföras elektroniskt är läkarintyg för sjukpenning, läkarutlåtande för sjukersättning, läkarutlåtande för aktivitetsersättning nedsatt arbetsförmåga och läkarutlåtande för aktivitetsersättning förlängd skolgång. Arbetet redovisas utförligt i slutrapport av Försäkringskassan utvecklingsarbete inom elektroniskt informationsutbyte med hälso- och sjukvården, dnr 002687-2018.

<sup>115</sup> Se svar på regeringsuppdrag Bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården, delrapport juni 2018 och slutrapport juni 2019.

<sup>116</sup> Den nationella överenskommelsen avser tiden 2017–2020 och knyter an till Åtgärdsprogram för ökad hälsa och minskad sjukfrånvaro och En arbetsmiljöstrategi för det moderna arbetslivet 2016–2020.

<sup>117</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggning för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000228-2019.

också namnet till arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd. Förändringen innebär att stödet utvidgas från utredande insatser till att även omfatta insatser för att initiera, planera, genomföra och följa upp åtgärder för arbetstagarens återgång i arbete.

För 2018 fanns 118 miljoner kronor avsatta för bidraget. Användandet har ökat för varje år. Under 2018 har Försäkringskassan betalat ut cirka 75 miljoner kronor till cirka 1 100 arbetsgivare för att förebygga och förkorta sjukfall.

## Samverkan med Arbetsförmedlingen

Försäkringskassan samverkar med Arbetsförmedlingen i projekt och arbetsgrupper samt inom ramen för ett regeringsuppdrag.<sup>118</sup> Uppdraget har två delar: dels att vid behov ge försäkrade som inte längre har ersättning från sjukförsäkringen stöd i övergången till Arbetsförmedlingen, dels att tillsammans utreda behovet av insatser som förkortar tiden i sjukförsäkringen och genomföra dessa. Detta ska göras genom gemensamma kartläggningar och aktiva insatser.

För att utveckla samverkan har Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen en nationell samverkansgrupp som bland annat ansvarar för budgetfördelning, uppföljning och strategisk utveckling. Gruppen gör en årlig överenskommelse och en samarbetsplan på nationell nivå. Under 2018 har arbetet varit inriktat på övergångar mellan myndigheterna och resultaten i det förstärkta samarbetet.

Försäkringskassan har under året utvecklat möjligheterna att följa utfallet av myndigheternas samarbete, exempelvis på vilket sätt tiden i sjukförsäkringen förkortas. Tillsammans har myndigheterna också genomfört en studie av de personer som deltar i insatser inom det förstärkta samarbetet och som därefter återgår till sjukförsäkringen. Studiens resultat har publicerats i en socialförsäkringsrapport.<sup>119</sup> Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har en dialog om hur resultaten ska användas i samarbetet.

För de personer som inte längre har rätt till ersättning från Försäkringskassan har övergången till Arbetsförmedlingen förbättrats under 2018. Stödet ges tidigare och omställningsmöten genomförs innan avslag har beslutats. Processen för samarbetet har dessutom reviderats för att det ska bli lättare att hantera regelverket för ersättning till deltagare i rehabiliteringsinsatser.<sup>120</sup>

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har under 2018 ingått en nationell överenskommelse för samverkan mellan myndigheterna.<sup>121</sup> Där framgår att myndigheterna i alla gemensamma uppdrag ska komma överens om syfte, mål, ansvarsfördelning samt resursanvändning för att ge bästa nytta för medborgare samt för att skapa förutsättningar för en långsiktig och hållbar samverkan.

<sup>118</sup> Arbetet med regeringsuppdraget Förstärka insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning redovisas årligen. Nästa återrapportering sker den 19 maj 2019. Syftet med det förstärkta samarbetet är att öka förutsättningarna för personer som har nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning att utveckla eller återfå arbetsförmåga och därmed kunna komma i arbete.

<sup>119</sup> Analys av det förstärkta samarbetet för sjukskrivna, Socialförsäkringsrapport 2018:11.

<sup>120</sup> Se svar på regeringsuppdrag Översyn av regelverket avseende ersättning för deltagare i rehabiliteringsinsatser, dnr 003630-2017.

<sup>121</sup> Nationell överenskommelse för samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, dnr 015996-2018.



## Samordningsförbund för bättre samverkan och rehabilitering

Samordningsförbund är en frivillig form av samverkan mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, en eller flera kommuner och ett eller flera landsting eller regioner. Samverkan med samordningsförbund syftar till att personer ska uppnå eller förbättra sin arbetsförmåga.<sup>122</sup> Samordningsförbunden finansierar såväl strukturövergripande som individinriktade insatser. De strukturövergripande insatserna syftar till att stärka samverkan mellan myndigheterna och att öka kunskapen om olika gruppers behov av arbetslivsinriktad rehabilitering. De individinriktade insatserna är arbetslivsinriktade, aktiverande och motiverande, behandlande eller förebyggande. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen ska arbeta för att samordningsförbunden ska prioritera finansiering av insatser för långtidssjukskrivna, unga med funktionsnedsättning och unga som har aktivitetsersättning.<sup>123</sup>

Ett samordningsförbund bildas när samtliga förbundsmedlemmar har tagit beslut om en gemensam förbundsordning.<sup>124</sup> Samordningsförbunden är fristående juridiska personer. De leds av en styrelse, som fattar beslut om mål och riktlinjer för förbundets verksamhet och vilka insatser som ska finansieras med den egna budgeten. Försäkringskassan bidrar med statens andel, motsvarande hälften av resurserna, till den finansiella samordningen. Kommuner och landsting eller regioner bidrar med var sin fjärdedel. För 2018 avsatte staten 339 miljoner kronor till den finansiella samordningen. När Försäkringskassan har fördelat de statliga medlen till förbunden är det styrelsen som förfogar över dem.

Vid utgången av 2018 fanns det 83 samordningsförbund som omfattade 259 av landets 290 kommuner. Försäkringskassan har utsett både ordinarie ledamot och suppleant till samtliga 83 styrelser. Därutöver ingår medarbetare från Försäkringskassan i den beredningsgrupp som finns hos respektive samordningsförbund.

---

<sup>122</sup> Se svar på regeringsuppdrag Insatser genom samordningsförbund, dnr 002673-2018.

<sup>123</sup> Arbetet kommer att redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdrag Insatser genom samordningsförbund, förstärkt stöd till långtidssjukskrivna, unga med funktionsnedsättning och unga med aktivitetsersättning. Återrapporteringen sker den 17 maj 2019.

<sup>124</sup> Förbundsmedlemmarna utgörs av Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, en eller flera kommuner och ett eller flera landsting eller regioner. Dessa kan påverka samordningsförbundens verksamhet genom förbundsordning, medelstilldelning, beredningsgrupp och medlemssamråd.

# Assistansersättningen

**Mål:** Försäkringskassans arbete med assistansersättning ska präglas av hög kvalitet och rättssäkerhet så att rätt person får rätt ersättning, såväl flickor och pojkar som kvinnor och män. Besluten ska vara likvärdiga över hela landet. Försäkringskassan ska verka för att utredningar, försäkringsmedicinska utredningar och läkarutlåtanden håller hög kvalitet. Försäkringskassan ska även säkerställa en god kontroll för att motverka överutnyttjande och brottsligt nyttjande med ett särskilt fokus på den ökande timutvecklingen.

**Åtterrapporering:** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet. Här ska särskilt framgå vilka åtgärder som vidtagits i syfte att öka möjligheten att följa utvecklingen av förmånen, bland annat genom utveckling och förändring av it-stödet. Vidare ska Försäkringskassan redovisa samverkan med Inspektionen för vård och omsorg.

**Målet är delvis uppfyllt.**

## Bedömning av måluppfyllelsen

Försäkringskassan bedömer att målet för assistansersättningen är delvis uppfyllt. Rättssäkerheten i handläggningen har förbättrats under året, men kan ännu inte bedömas som tillfredsställande. Andelen ansökningar om assistansersättning som avslås är relativt lika över landet, vilket indikerar att besluten är likvärdiga. Men det finns fortsatta förbättringsområden i tillämpningen av regelverket, både det förmånsrättsliga och det förvaltningsrättsliga. För att höja kvaliteten i handläggningen har handläggarna utbildats i försäkringsmedicinsk analys. Metoderna för utredning och bedömning har utvecklats ytterligare.

Utredningarna av misstänkta bidragsbrott har blivit mer effektiva. De leder till fler åtgärder, och antalet polisanmälningar har fördubblats. Det totala antalet timmar med ersättning som beviljas fortsätter att minska, men i lägre takt än tidigare.

I september levererades den sista delen av ett nytt it-stöd som ska motverka felaktiga utbetalningar och säkerställa bättre statistik inom assistansersättning. Effekterna av detta kan dock ännu inte ses fullt ut. Vissa driftstörningar har förekommit, och stödet behöver utvecklas ytterligare.

Samverkan med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har vidareutvecklats. Bland annat har rutiner och kontaktvägar skapats för att effektivisera informationsutbytet och arbete med att ta fram olika samarbetsformer pågår. Även samarbetet med andra myndigheter har vidareutvecklats.

## Förbättrad kvalitet och likvärdiga beslut

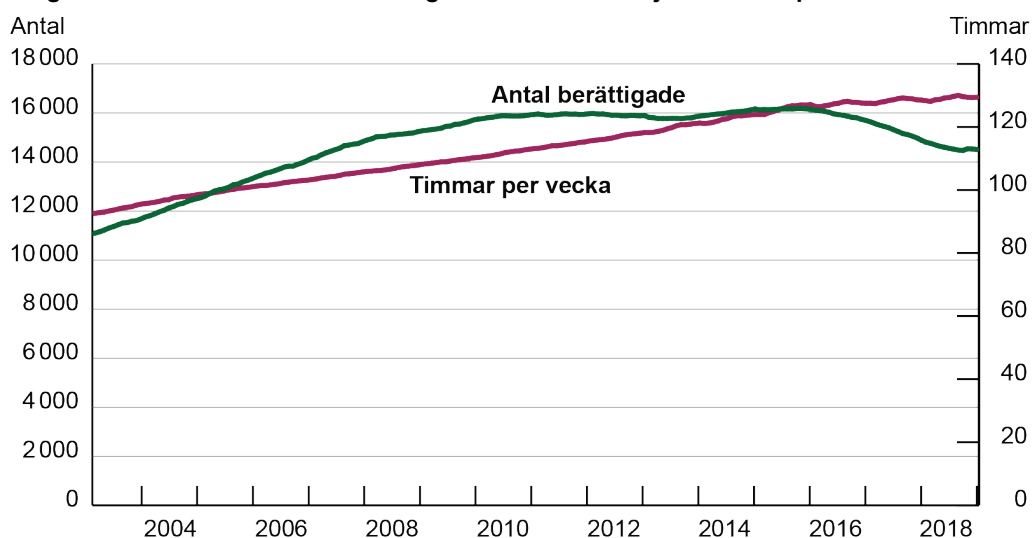
Rättssäkerheten i handläggningen har utvecklats positivt, men bedöms ännu inte vara tillfredsställande. Se avsnittet Assistansersättning.

För att öka kvaliteten i försäkringsmedicinska utredningar och läkarutlåtanden behöver de försäkringsmedicinska analyserna bli bättre. Därför har utbildningsinsatser påbörjats i ICF<sup>125</sup>. En utvärdering av det läkarutlåtandet för assistansersättning som infördes 2016 kommer att utföras under kommande år.

Under januari till september 2018 avslogs i genomsnitt 81 procent av alla ansökningar om assistansersättning.<sup>126</sup> Avslagsfrekvensen är högst för sökande inom personkrets 1<sup>127</sup>. Andelen avslag är i stort sett lika i hela landet, vilket indikerar att besluten är likvärdiga. En del av landet har dock en märkbart lägre avslagsfrekvens än övriga. Här finns också en noterbart lägre andel avslag för sökande inom personkrets 3<sup>128</sup>, liksom den största skillnaden mellan könen. I övrigt skiljer sig inte andelen avslag för kvinnor och män åt i någon större utsträckning.

## Utvecklingen av antalet beviljade timmar

Diagram 6 Antal assistansberättigade och antal beviljade timmar per vecka

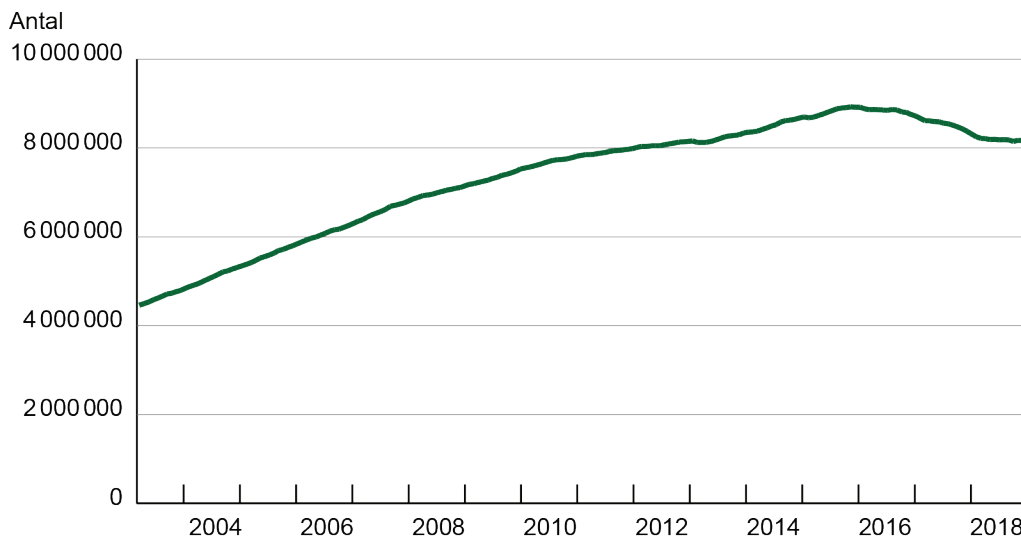


<sup>125</sup> Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa.

<sup>126</sup> På grund av omorganisation av områdesindelningen från och med 1 oktober 2018 kan jämförelse enbart göras för perioden 1 januari–30 september 2018.

<sup>127</sup> Personkrets 1, enligt 1 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, omfattar personer med utvecklingsstörning, autism eller autismsliknande tillstånd.

<sup>128</sup> Personkrets 3, enligt 1 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, omfattar personer som har andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande om de är stora och orsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd och service.

**Diagram 7 Det totala antalet beviljade timmar per månad, assistansersättning**

Antalet beviljade timmar med assistansersättning minskar fortfarande något, trots att antalet timmar per assistansberättigad har fortsatt att öka svagt under 2018. Även antalet personer som får assistansersättning fortsätter att minska, men minskningen var mindre än under 2017. Det beror både på att färre personer beviljats ersättning och på att Försäkringskassan sedan en lagändring den 1 april 2018 enbart kan ompröva rätten till ersättning vid väsentligt ändrade förhållanden. Det gör att möjligheten att dra in ersättningen är ytterst begränsad.

## Samverkan med IVO

Försäkringskassan samverkar med IVO på nationell, regional och lokal nivå. På nationell nivå hålls regelbundna möten och myndigheterna arbetar för att formulera en viljeinriktning som beskriver generella och specifika samarbetsformer kring de förmåner där uppdrag finns från regeringen om samarbete.<sup>129</sup> De båda myndigheterna har också tagit fram rutiner och skapat kontaktvägar för att effektivisera informationsutbytet, och fler samverkansmöten har genomförts.

## Säkerställa god kontroll för att motverka överutnyttjande

### Nytt it-stöd gör fler kontroller och levererar bättre statistik

De lagändringar som trädde i kraft 2013 tydliggjorde behovet av bättre kontroll över utbetalningarna av assistansersättning. Antalet felaktiga utbetalningar skulle minska och kvaliteten i statistiken förbättras. För att uppfylla lagkraven behövdes ett nytt it-stöd. Detta slutlevererades i september 2018, och assistansersättning handläggs nu helt i det nya it-stödet. Övergången har dock inneburit vissa driftstörningar som påverkat handläggningen negativt. Försäkringskassan har också redan sett vissa behov av ytterligare utveckling.

It-stödet gör en mängd kontroller som minskar risken för felaktiga utbetalningar och levererar statistik för uppföljning. Eftersom kontrollerna görs innan utbetalning

<sup>129</sup> Viljeinriktning för samverkan mellan Inspektionen för vård och omsorg och Försäkringskassan, dnr 019929-2018.

förväntas det även leda till att besluten blir rätt från början och antalet efterhandskontroller kan minskas.

### Oseriösa anordnare utreds för att förhindra brottslighet

Försäkringskassan ska anmäla till IVO om det finns anledning att ifrågasätta en assistansanordnares lämplighet. Under året har 59 assistansanordnare anmälts, vilket är ungefär lika många som föregående år. Försäkringskassan har också stoppat utbetalningarna till sex anordnare. Två av dessa har sedan fått tillstånden återkallade av IVO, eller själva begärt att få sitt tillstånd återkallat. Anmälningarna till IVO gäller oftast bristande redovisning av räkningar och arbetad tid, men kan även gälla oklarheter om tillståndsinnehavare. Försäkringskassan har också anmält ett flertal assistenter som saknar arbets- och uppehållstillstånd och därmed rätt att arbeta i Sverige.

Försäkringskassan fortsätter att samarbeta med andra myndigheter i syfte att förhindra och upptäcka brottslighet. Bland annat biträder vi Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten vid pågående förundersökningar. Försäkringskassan har också en överenskommelse med Skatteverket om att lämna information om oseriösa anordnare.

Ekonomiska kontroller görs också av assistansanvändare med högre timbelopp och för att säkerställa att de som anställer sin egna assistenter får rätt ersättning. Kontrollerna har gjorts i ett större antal ärenden och har lett till stora återkrav samt stoppade utbetalningar.

### Fler kontrollutredningar inom assistansersättning

Försäkringskassan använder sedan 2016 riskbaserade kontroller för att identifiera oseriösa assistansanordnare. Både kontrollerna och metoderna för att utreda ärendena har vidareutvecklats under 2018. Bland annat utreds assistansanordnarnas ekonomi för att kontrollera om de utför assistans i den omfattning de uppger.

**Tabell 99 Kontrollutredningar inom assistansersättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal avslutade kontrollutredningar	269	387	672	324	405	578	625	851	1 314
Andel avslutade ärenden med åtgärd, procent	17	16	13	13	21	18	15	20	18
Antal polisanmälningar	16	32	78	16	43	101	32	86	184
Återkrav och skadestånd, tusen kronor	27 755	8 961	45 098	17 172	56 789	40 305	47 451	77 351	103 573
Förhindrade felaktiga utbetalningar <sup>3</sup> , tusen kronor	25 262	75 680	92 090	36 986	112 899	74 145	62 967	188 579	170 027

<sup>1</sup> I år särredovisas inte resultatet från riskbaserade kontroller, eftersom alla slags ärenden utreds enligt samma metoder.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga kontrollutredningar.

<sup>3</sup> Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

Försäkringskassan har avslutat 1 314 kontrollutredningar inom assistansersättning under 2018. Av dessa avsåg 395 assistansberättigade och 799 assistenter. Övriga kontrollutredningar har gällt assistansanordnare. Fler kontrollutredningar har genomförts och fler assistenter har utretts jämfört med 2017. Andelen ärenden som lett till åtgärder har minskat något, men antalet polisanmälningar har fördubblats. Det indikerar att arbetet har blivit mer effektivt. Antalet förhindrade felaktiga utbetalningarna har minskat jämfört med 2017. Orsaken till detta är att beräkningen har standardiserats under året.

När det gäller assistansberättigade har fler män utretts än kvinnor, vilket stämmer överens med fördelningen bland dem som får assistansersättning.

# Föräldraförsäkringen

**Mål:** Försäkringskassan ska verka för ett jämställt användande av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Försäkringskassans information ska bidra till att föräldrar får bättre kunskap om föräldraförsäkringens regelverk.

**Åtterrapporering:** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet. Det ska även framgå vilka informationsinsatser som Försäkringskassan har genomfört för att uppmuntra föräldrar, som tar ut ett fåtal ersättningsdagar, till ett mer jämställt uttag av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

**Målet är uppfyllt.**

## Bedömning av måluppfyllelse

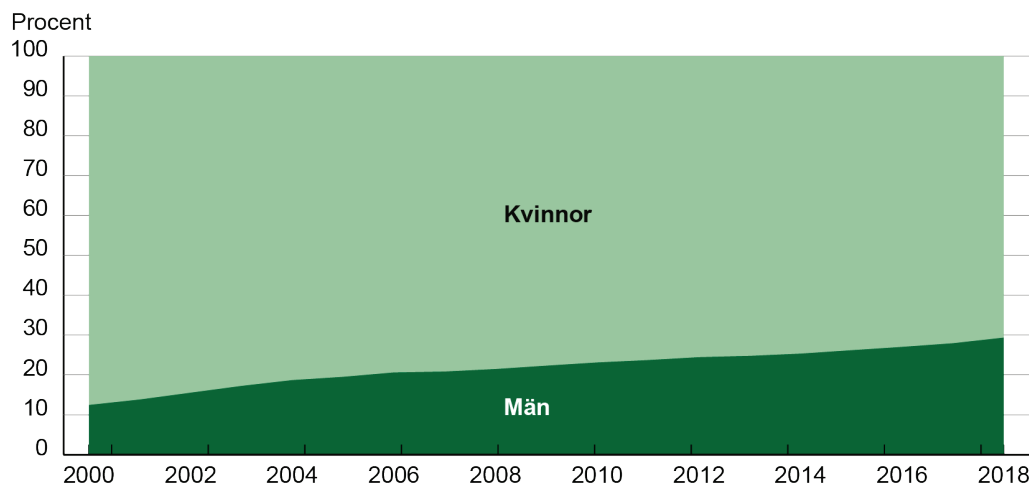
Försäkringskassan bedömer att målet för föräldraförsäkringen är uppfyllt. Bedömningen grundar sig på de informationsinsatser och kampanjer som har genomförts under året. Fokus har varit att öka kunskapen om föräldraförsäkringen, främst bland dem som tidigare inte tagit ut någon ersättning och hos de grupper som signalerat att de upplever att det är svårt att använda försäkringen. Försäkringskassan har även gjort insatser för att informera om vikten av ett jämställt föräldraskap, men det är svårt att bedöma om och i så fall hur mycket det har bidragit till ett mer jämställt uttag av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

## Användandet av föräldraförsäkringen blir mer jämställt

Utvecklingen mot ett mer jämställt användande av föräldraförsäkringen fortsätter. Ett jämställt uttag definieras av Försäkringskassan som att respektive förälder tar ut mellan 40 och 60 procent vardera av dagarna med föräldrapenning eller tillfällig föräldrapenning.

## Uttaget av föräldrapenning

**Diagram 8** Andel dagar med föräldrapenning som tas ut av kvinnor och män, procent<sup>1</sup>

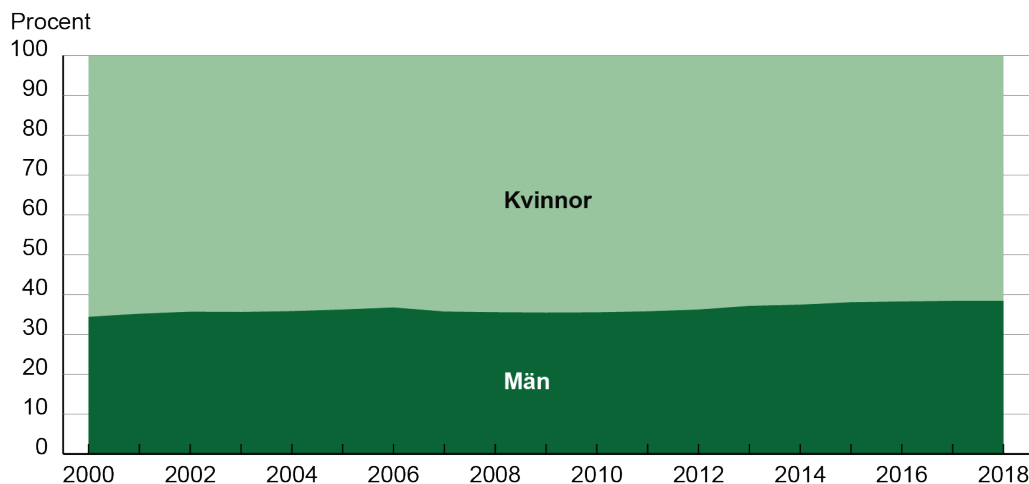


<sup>1</sup> Dagar med partiell ersättning är omräknade till hela dagar.

Antalet dagar med föräldrapenning som tas ut av män har ökat snabbare under de senaste åren jämfört med tidigare år. Om ökningen fortsätter i samma takt som under 2018 kommer uttaget av föräldrapenning att vara jämställt år 2025, men det är osäkert om ökningen kommer att fortsätta i samma takt. Om man i stället utgår från den ökningstakt som gällt under den senaste 10-årsperioden kommer uttaget av föräldrapenning att vara jämställt år 2030.

## Uttaget av tillfällig föräldrapenning

**Diagram 9** Andel dagar med tillfällig föräldrapenning för vård av barn som tas ut av kvinnor och män, procent<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Dagar med partiell ersättning är omräknade till hela dagar.

Användningen av tillfällig föräldrapenning är mer jämställd än användningen av föräldrapenning, men ökningen av antalet dagar som tas ut av män går långsammare jämfört med föräldrapenning. Sedan 2008 har mäns uttag av tillfällig föräldrapenning ökat från 36 till 38 procent. Om ökningen fortsätter i samma takt kommer ett jämställt användande att uppnås år 2023, vilket är senare än i den prognos som gjordes 2017. Om ökningen håller samma takt som under det senaste året kommer ett jämställt användande att uppnås först år 2064.

## Genomförda informationsinsatser

Försäkringskassan har under året genomfört flera informationsinsatser. Syftet har varit att sprida kunskap om de möjligheter som föräldraförsäkringen ger. Målet är att föräldrarna ska kunna fatta välinformerade beslut om hur de använder föräldraförsäkringen, vilket ska leda till ett mer jämställt uttag.

### Ny e-tjänst – Vänta barn-guiden

I början av året lanserades e-tjänsten Vänta barn-guiden. Blivande föräldrar får via guiden personanpassad information och individuellt anpassade att-göra-listor som stöd. Behovet av detta finns framför allt hos förstagångsföräldrar, som ofta tycker att det är svårt att veta vad de behöver göra och tänka på inför sin föräldraledighet.

Guiden startas av de blivande föräldrarna själva eller automatiskt när det kommit in ett intyg om graviditet till Försäkringskassan. I december 2018 fanns 70 500 aktiva guider. Av dessa hade 16 procent aktiverats av föräldrarna och 84 procent genom ett graviditetsintyg.

### Pressmeddelanden

I samband med den internationella kvinnodagen gick Försäkringskassan ut med ett pressmeddelande om att föräldrapar där kvinnan har hög inkomst i högre grad delar lika på föräldrapenningen. Nästan en tredjedel av de kvinnor som har en hög inkomst delar lika, jämfört med en sjättedel av de kvinnor som har en medelinkomst. Försäkringskassan gick också ut med pressmeddelanden i samband med fars dag och mors dag. I dessa informerades om att andelen dagar med föräldrapenning som tas ut av pappor fortsätter att öka, men att kvinnor fortfarande tar ut mest föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och barnbidrag.

### Webbinarium för blivande föräldrar

I april och november höll Försäkringskassan livesända webinarier för blivande föräldrar. Ett webinarium spelades in för att kunna visas på Försäkringskassans webbplats i efterhand. För att nå en större målgrupp så kan det inspelade webinariet även visas med engelsk och arabisk text samt teckenspråkstolkat.

Webinarierna syftade till att informera blivande föräldrar om hur föräldraförsäkringen fungerar för att ge dem möjlighet att göra medvetna val, vilket syftar till att öka förutsättningarna för ett jämställt föräldraskap och ekonomisk trygghet. Samtidigt som webinarierna sändes fanns också en livechatt där man kunde ställa frågor och få direkta svar. Vårens webinarium hade 3 042 liveuppkopplingar och nådde tittare i nio länder. På chatten kom det in 785 kommentarer och frågor, som fick 560 svar. Webinariet har sedan visats 7 663 gånger på Youtube. Höstens webinarium hade 2 545 liveuppkopplingar och nådde tittare i tio länder. På chatten kom det in 400 kommentarer och frågor, som fick 144 svar.

Tillsammans med Tillväxtverket genomförde vi i juni ett webinarium om föräldraförsäkringen som riktade sig specifikt till egna företagare. Det var 31 tittare under sändningen och 70 tittare såg webinariet i efterhand. Fram till augusti hade webinariet setts av totalt 275 personer, och det är fortfarande tillgängligt på Youtube.

### Kampanj – Dela lika

Under hösten har Försäkringskassan lagt upp en film på sociala medier som handlar om att många äldre män ångrar att de har arbetat så mycket i sina liv och inte tillbringat mer tid med sina barn. Syftet är att uppmuntra föräldrar att dela på föräldraledigheten för att de inte ska behöva ångra sig senare i livet.



# Övrig åter- rapportering

- Regleringsbrev
- Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag
- Förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan

# Förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringen

**I detta avsnitt analyseras och redovisas utvecklingen av förtroendet för Försäkringskassan respektive socialförsäkringen. Även genomförda insatser för att öka förtroendet redovisas.**

## Bedömning av förtroendet

Förtroendet för Försäkringskassan bedöms ha minskat marginellt, både hos allmänheten och bland dem som nyligen haft ett ärende hos myndigheten.

Den positiva utvecklingen av förtroendet för Försäkringskassan efter 2010 stannade av kring 2016. Redan 2017 fanns tecken på att andelen av befolkningen med lågt förtroende hade börjat öka något, och 2018 kan man med större säkerhet dra slutsatsen att det skett en liten nedgång i förtroendet hos allmänheten. Det gäller i synnerhet under det första halvåret. SOM-institutets<sup>130</sup> senaste undersökning genomfördes under hösten och vintern 2017 och visade att andelen i befolkningen med lägre förtroende för Försäkringskassan hade ökat från 27 till 30 procent. Även två andra undersökningar som gjordes under första halvåret 2018 visade på en minskning i förtroendet för och tilliten till myndigheten. Däremot visade en undersökning gjord i november samma år på oförändrat förtroende jämfört med 2017. Det innebär att det är möjligt att det skett en återhämtning av förtroendet under den senare delen av 2018. Sammantaget bedömer vi dock att allmänhetens förtroende för Försäkringskassan har blivit något mer instabilt under de senaste två åren.

Enligt den senaste kundundersökningen har förtroendet för Försäkringskassan minskat något även bland dem som nyligen haft ett ärende hos myndigheten. Andelen med lägre förtroende har ökat från 14 till 17 procent, samtidigt som andelen med större förtroende minskat från 64 till 61 procent. Försämringen har ägt rum bland personer som ansökt om eller har sjukpenning, sjukersättning eller aktivitetsersättning. När det gäller övriga förmåner är förtroendet stabilt jämfört med föregående år.

Förtroendet för socialförsäkringen bedöms vara i stort sett oförändrat sedan föregående år enligt den senaste image- och förtroendeundersökningen. Utvecklingen har varit stabil under de senaste åren. Andelen i befolkningen med större förtroende för socialförsäkringen uppgår till 30 procent 2018 jämfört med 27 procent 2017, vilket är en positiv men inte statistiskt säkerställd förändring. Det kan noteras att i samma mätning uppgår andelen som har stort förtroende för Försäkringskassan till 39 procent. Det är

<sup>130</sup> SOM-institutet är en opartisk undersökningsorganisation vid Göteborgs universitet. SOM står för samhälle, opinion och medier. Sedan 1986 har institutet gjort årliga undersökningar av förtroendet för svenska offentliga institutioner, myndigheter och medier.

således en större andel som har stort förtroende för Försäkringskassan än för socialförsäkringen. Samtidigt är det något fler som inte kan ta ställning till frågan om vilket förtroende de har för socialförsäkringen, vilket kan tyda på en viss osäkerhet om hur socialförsäkringen faktiskt fungerar.<sup>131</sup>

## Vad påverkar förtroendet?

Förtroendet för Försäkringskassan är komplext och påverkas av både yttre och inre faktorer. Yttre faktorer är politiskt fattade beslut samt hur exempelvis vänner och bekanta och media beskriver och rapporterar om Försäkringskassan. Inre faktorer är sådant som myndigheten själv har möjlighet att påverka, till exempel bemötande, kompetens, tydlighet, förutsägbarhet och transparens.<sup>132</sup> Här förs ett kort resonemang kring några av de faktorer som påverkar förtroendet i förhållande till den senaste utvecklingen.

Forskning visar att det finns ett samband mellan åtstramningar i socialförsäkringspolitiken och förtroendet för Försäkringskassan.<sup>133</sup> Om förväntningarna på hur socialförsäkringen ska fungera skiljer sig markant åt från de faktiska villkoren för att få ersättning, kan det leda till minskat förtroende för Försäkringskassan. För att förhindra en sådan utveckling behöver förståelse skapas hos medborgarna för de grundläggande villkoren i försäkringen.<sup>134</sup>

Rapporteringen i media om hur Försäkringskassan sköter sitt uppdrag har betydelse för förtroendet, inte minst för dem som endast har indirekta erfarenheter.<sup>135</sup> Detta bekräftas av resultat från image- och förtroendeundersökningen. En stor andel av de intervjuade som inte haft kontakt med Försäkringskassan det senaste året anger att de främst grundar sin uppfattning om myndigheten på medias rapportering, men också på vänners och bekantas berättelser. Medierapporteringen har också uppfattats som övervägande negativ av en majoritet i denna grupp. Bland dem uppger 25 procent att deras förtroende för Försäkringskassan har minskat under det senaste året, 3 procent att det har ökat och 71 procent att det är oförändrat. Vanliga skäl till minskat förtroende är både allmänt negativ medierapportering och mer specifik rapportering om Försäkringskassans hantering av sjukförsäkringen i form av indrag av eller nekad ersättning, dåligt bemötande av människor och bristande empati. När det gäller skälen för ökat förtroende baseras resultaten på mycket få svar från denna grupp. Sett till samtliga intervjuade personer som svarat på frågan, det vill säga även de som haft kontakt med Försäkringskassan, anges som skäl för ökat förtroende främst bra e-tjänster och information, personliga erfarenheter, smidig och korrekt handläggning och att allt verkar fungera.<sup>136</sup>

Medias rapportering om Försäkringskassans bedömningar i ärenden där beslut och avslag fått konsekvenser för den enskilde var intensiv under främst första halvåret 2018. Den bild som förmedlas är sammantaget att Försäkringskassan tillämpar socialförsäkringen mindre generöst än tidigare.<sup>137</sup> Det är sannolikt att Försäkringskassans

<sup>131</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:9, Det komplexa förtroendet.

<sup>132</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:9, Det komplexa förtroendet.

<sup>133</sup> SNS-Studieförbundet för Näringsliv och Samhälle. Rapport, Drivkrafter och möjligheter till ett förlängt arbetsliv, kapitel 6, Allmänhetens förtroende för Försäkringskassan efter åtstramningen av förtidspensionssystemet, 2018.

<sup>134</sup> Socialförsäkringsrapport 2015:8, Förtroendet för Försäkringskassan 1999–2010.

<sup>135</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:2, Mediabilden av Försäkringskassan 2003–2012.

<sup>136</sup> Försäkringskassans image- och förtroendemätning, Rapport 2018.

<sup>137</sup> Medieanalyser Q1 och Q2, Mbrain.

ökade fokus på rättssäkra bedömningar har uppfattats som en åtstramning av rätten till ersättning, vilket lett till sviktande förtroende. Tillämpningen av socialförsäkringen har även tillåtits variera över tid<sup>138</sup> vilket också kan ha skadat tilltron till Försäkringskassan.<sup>139</sup>

Även Försäkringskassans förmåga att upptäcka och förhindra oegentligheter kan vara viktig för förtroendet.<sup>140</sup> Under 2018 har det rapporterats om såväl missbruk av socialförsäkringen, som om olika åtgärder som Försäkringskassan vidtagit.<sup>141</sup> Detta kan uppfattas som att Försäkringskassan inte har tillräcklig kontroll över sina utbetalningar. Enligt resultaten från image- och förtroendeundersökningen 2018 har också uppfattningen om Försäkringskassans kontroll över ersättningar och bidrag blivit något mer negativ. Samtidigt nämner endast ett fåtal personer bristande kontroll av utbetalningar och fusk som skäl till minskat förtroende.

Att Försäkringskassan är tillgänglig och att handläggningen är begriplig, transparent och effektiv är viktigt för kundernas förtroende. Åtgärder har vidtagits för att förbättra tillgängligheten, och i Försäkringskassans kundundersökning 2018 har omdömet om tillgängligheten förbättrats inom bland annat sjukpenning, assistansersättning och flera av föräldraförmånerna. Digitalisering kan öka effektiviteten, och under 2018 har möjligheterna att ansöka digitalt förbättrats samtidigt som nya e-tjänster har introducerats. Inom flera av föräldraförmånerna och bland personer med aktivitetsersättning vid förlängd skolgång har uppfattningen om Försäkringskassans e-tjänster blivit mer positiv. Enligt kundundersökningen är förtroendet för Försäkringskassan också stabilt inom de flesta förmåner, men har minskat något inom sjukpenning, aktivitetsersättning och sjukersättning. Det är möjligt att ett ökat fokus på rättssäkra bedömningar i vissa fall lett till en mer negativ upplevelse av kontakten med Försäkringskassan för personer som ansökt om dessa förmåner.

## Förtroendet för Försäkringskassan

Försäkringskassan följer utvecklingen av allmänhetens förtroende för myndigheten med hjälp av ett antal årligen genomförda undersökningar. Här redovisas de senaste resultaten från dessa undersökningar för att belysa hur förtroendet för Försäkringskassan har utvecklats.<sup>142</sup>

### Försäkringskassans image- och förtroendeundersökning

Sedan 2008 har Försäkringskassan följt utvecklingen av allmänhetens förtroende för myndigheten genom en egeninitierad image- och förtroendeundersökning.<sup>143</sup> Enligt denna ökade allmänhetens förtroende för Försäkringskassan mellan 2010 och 2015. Därefter har förtroendet varit i stort sett oförändrat.

<sup>138</sup> ISF 2018:16, Förändrad styrning av och i Försäkringskassan och SOU 2018:80, Samspel för hälsa.

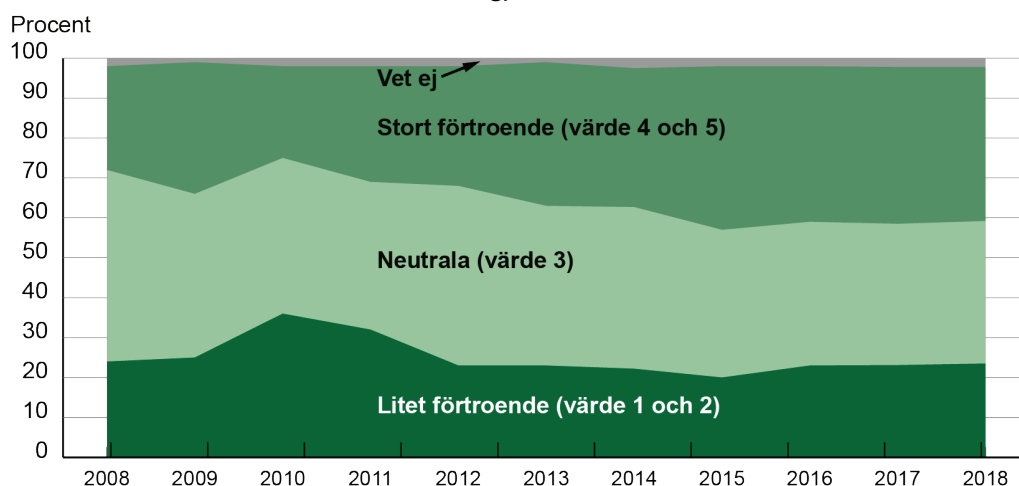
<sup>139</sup> ISF 2018:16, Förändrad styrning av och i Försäkringskassan.

<sup>140</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:5, Förtroendet under kontroll?

<sup>141</sup> Medieanalyser Q1 och Q2, Mbrain.

<sup>142</sup> Försäkringskassans egeninitierade image- och förtroendeundersökning, de nationella SOM-undersökningarna, Kantar Sifos anseendemätning och Medieakademiens förtroendebarmeter. Beskrivning av undersökningarna finns i faktarutan i slutet av detta avsnitt.

<sup>143</sup> Redovisningen baseras på frågan *Hur stort förtroende har du för följande organisationer? [Försäkringskassan]*. Svar på frågan ges på en femgradig skala, där 5 motsvarar ”Mycket stort förtroende” och 1 ”Inget förtroende alls” samt ”Vet ej”. Andelen ”Vet ej” uppgick till 2 procent 2018.

**Diagram 10 Förtroendet för Försäkringskassan 2008–2018 (Försäkringskassans image- och förtroendeundersökning)**

Medelvärdet för förtroendet 2018 uppgår till 3,2 på en femgradig skala, vilket är samma nivå som för 2017. Andelen med stort eller mycket stort förtroende för Försäkringskassan uppgår till 39 procent och andelen med litet förtroende eller inget förtroende alls till 23 procent, vilket är likvärdigt med föregående år. Kvinnor har enligt denna undersökning något större förtroende för Försäkringskassan än män: 42 procent jämfört med 36 procent.

Förtroendet är större hos personer som har ett aktivt ärende<sup>144</sup> hos Försäkringskassan. Bland dem uppgår andelen med stort eller mycket stort förtroende till 58 procent, jämfört med 35 procent bland personer utan aktivt ärende. Övriga grupper med större förtroende är personer som har barn under 16 år och personer med universitets- eller högskoleutbildning.

## SOM-institutet

SOM-institutet har mätt och följt utvecklingen av allmänhetens förtroende för Försäkringskassan sedan 1999.<sup>145</sup> SOM-institutet redovisar förtroendet genom ett balansmått.<sup>146</sup> Mellan SOM-institutets mätningar hösten 2016 och hösten 2017 har balansmättet för Försäkringskassans förtroende försämrats från 0 till -5.<sup>147</sup> Andelen personer som anger att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Försäkringskassan uppgår till 26 procent år 2017. Det är i stort sett likvärdigt med 2016, då andelen var 27 procent. Andelen personer med ganska litet eller mycket litet förtroende för Försäkringskassan har däremot ökat, från 27 till 30 procent mellan 2016 och 2017.

<sup>144</sup> Aktivt ärende innebär att personen uppgett att de har ett pågående ärende hos Försäkringskassan.

<sup>145</sup> Redovisningen baseras på frågan *Hur stort förtroende har du för följande samhällsinstitutioner eller grupper?* [Försäkringskassan]. Svarsalternativen är 5: "Mycket stort förtroende", 4: "Ganska stort förtroende", 3: "Varken stort eller litet förtroende", 2: "Ganska litet förtroende", 1: "Mycket litet förtroende" samt "Ingen uppfattning". De som svarat ingen uppfattning är exkluderade i redovisningen av de procentuella fördelningarna i diagram 11.

<sup>146</sup> Balansmättet är andelen med stort eller mycket stort förtroende minus andelen med litet eller mycket litet förtroende. Personer som svarat "Ingen uppfattning" är exkluderade från beräkningen av måttet.

<sup>147</sup> SOM-rapport 2017:6 och SOM-rapport 2018:7.

**Diagram 11 Förtroendet för Försäkringskassan 1999–2017 (SOM-institutets förtroendeundersökning)**

## Medieakademin och Kantar Sifo

Medieakademin publicerar årligen en så kallad förtroendebarmeter som redovisar allmänhetens förtroende för olika myndigheter.<sup>148</sup> I förtroendebarmetern för 2018 har resultatet för Försäkringskassan försämrats sedan 2017, vilket framgår av att andelen med ganska litet eller mycket litet förtroende har ökat från 40 till 46 procent. Enligt denna undersökning ligger andelen med stort eller mycket stort förtroende för Försäkringskassan på en oförändrad nivå jämfört med föregående år, 22 procent. Andelen har dock minskat jämfört med 2016 då den uppgick till 27 procent.

Även Kantar Sifos anseendemätning 2018 visar på en negativ utveckling för Försäkringskassan. I denna mätning har det så kallade anseendeindexet försämrats från -6 till -20. Mätningen genomfördes under andra kvartalet 2018, och det är därför sannolikt att resultaten har påverkats av inslagen i media om Försäkringskassan under denna period. Här bör också vägas in att indexet består av fler dimensioner än den rent personliga tilliten till myndigheten.<sup>149</sup>

## Den nationella kundundersökningen

Genom den årliga nationella kundundersökningen följer Försäkringskassan hur förtroendet utvecklas bland personer som haft ett ärende hos myndigheten under året. Undersökningen visar att förtroendet i denna grupp totalt sett försämrats något.<sup>150</sup> Medelvärdet för förtroendefrågan år 2018 uppgår till 3,6 på en femgradig skala, medan det uppgick till 3,7 år 2017. Andelen personer med ganska litet eller mycket litet förtroende har ökat, samtidigt som den andel som har stort eller mycket stort förtroende

<sup>148</sup> Redovisningen baseras på frågan *Hur stort förtroende har du för det sätt på vilket följande myndigheter sköter sitt arbete? [Försäkringskassan]*. Svartalternativen är 5: "Mycket stort förtroende", 4: "Ganska stort förtroende", 3: "Varken stort eller litet förtroende", 2: "Ganska litet förtroende" och 1: "Mycket litet förtroende". De som inte svarat ingår inte i beräkningarna.

<sup>149</sup> Anseendeindexet är ett sammanvägt resultat av fem olika frågor i undersökningen som berör myndighetens övergripande rykte, bedömning av den framgång myndigheten har, generellt personligt intryck av myndigheten, uppfattning om kvaliteten i myndighetsutövningen samt tilliten till myndigheten.

<sup>150</sup> Uppmätt med frågan *Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?* Svartalternativen är 5: "Mycket stort förtroende", 4: "Ganska stort förtroende", 3: "Varken stort eller litet förtroende", 2: "Ganska litet förtroende", 1: "Mycket litet förtroende", samt "Ingen uppfattning". Svartalternativet "Ingen uppfattning" ingår inte i beräkningarna.

har minskat. Försämringen av förtroendet gäller både kvinnor och män. I likhet med föregående år har män något större förtroende för Försäkringskassan än kvinnor.

**Tabell 100 Förtroendet för Försäkringskassan, andel och medelvärde (Kundundersökningen)**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ganska stort eller mycket stort förtroende, skalvärde 4 och 5	62,6	61,8	58,7*	62,9	67,7	64,4*	62,7	64,4	61,2*
Varken stort eller litet förtroende, skalvärde 3	25,4	23,2	23,3	25,3	20,5	19,7	25,4	22,0	21,7
Mycket litet eller ganska litet förtroende, skalvärde 1 och 2	12,0	15,0	18,0*	11,8	11,8	15,9*	11,9	13,5	17,1*
Medelvärde	3,7	3,6	3,5	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7	3,6*

\* Statistiskt säkerställd förändring mellan 2017 och 2018 på femprocentnivå.

**Tabell 101 Förtroende för Försäkringskassan, medelvärde per förmån och kön (Kundundersökningen)**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning förlängd skolgång	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,5	3,6	3,7	3,6
Aktivitetsersättning nedsatt arbetsförmåga	3,6	3,5	3,3*	3,5	3,6	3,5*	3,5	3,6	3,4*
Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning <sup>1</sup>	3,7	3,6	3,5	3,6	3,8	3,7	3,6	3,7	3,6
Assistansersättning	3,7	3,1	3,1	3,7	3,3	3,2	3,7	3,2	3,1
Barnbidrag	3,6	3,7	3,7	3,6	4,0	4,0	3,6	3,7	3,7
Bostadsbidrag	3,6	3,8	3,9	3,6	4,1	4,0	3,6	4,0	3,9
Föräldrapenning	3,6	3,7	3,7	3,6	3,8	3,9	3,6	3,8	3,8
Sjukersättning	3,7	3,5	3,4	3,6	3,7	3,5*	3,7	3,6	3,4*
Sjukpenning	3,6	3,4	3,3*	3,6	3,5	3,4	3,6	3,5	3,4*
Tillfällig föräldrapenning	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,7
Underhållsstöd	3,6	3,7	3,6	3,7	3,8	3,4*	3,6	3,7	3,6

\* Statistiskt säkerställd förändring mellan 2017 och 2018 på femprocentnivå.

<sup>1</sup> Resultaten inkluderar inte etableringsersättning eftersom kundundersökningen genomfördes innan den nya lagstiftningen avseende ersättningar till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser fått genomslag.

Förtroendet för Försäkringskassan har minskat sedan 2017 bland personer med sjukpenning, aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga och sjukersättning. Inom övriga förmåner är förtroendet oförändrat. Förtroendet bland personer med assistansersättning ligger dock liksom 2017 på en förhållandevis låg nivå. Inom sjukpenning gäller försämringen enbart kvinnor, men inom aktivitetsersättning gäller den båda könen. Inom sjukersättning har förtroendet främst sjunkit bland männen. Inom underhållsstöd har förtroendet inte förändrats totalt, men sjunkit bland männen. År 2018 har män med föräldrapenning, barnbidrag, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller sjukersättning större förtroende för Försäkringskassan än kvinnor med samma förmåner.

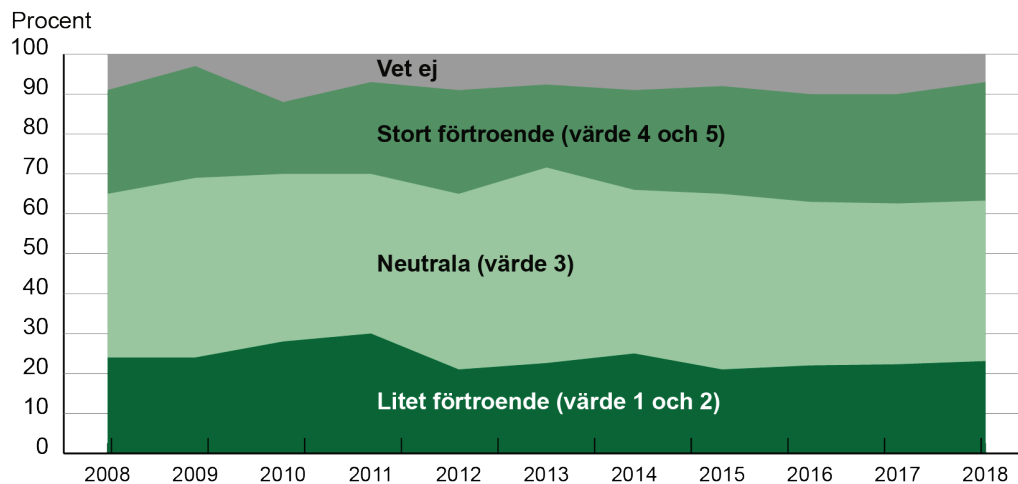
## Förtroendet för socialförsäkringen

Försäkringskassans image- och förtroendeundersökning mäter även allmänhetens förtroende för socialförsäkringen, där en direkt fråga om försäkringen har ställts sedan 2008.<sup>151</sup> År 2018 uppgår medelvärdet för förtroendet till 3,1 på en femgradig skala, vilket är detsamma som 2017. Andelen av befolkningen som har litet förtroende eller inget förtroende alls för socialförsäkringen uppgår till 23 procent, vilket även det är en

<sup>151</sup> Redovisningen av förtroendet för socialförsäkringen baseras på frågan *Vilket förtroende har du för socialförsäkringen, dvs. de bidrag och ersättningar som Försäkringskassan administrerar?* Svar på frågan ges på en femgradig skala, där 5 motsvarar ”Mycket stort förtroende” och 1 ”Inget förtroende alls” samt ”Vet ej”. Andelen ”Vet ej” uppgick till 7 procent 2018 (10 procent 2017).

oförändrad nivå jämfört med 2017. Andelen som har stort eller mycket stort förtroende uppgår till 30 procent, jämfört med 27 procent 2017. Förändringen ligger dock inom den statistiska felmarginalen.

**Diagram 12 Förtroendet för socialförsäkringen 2008–2018 (Försäkringskassans image- och förtroendeundersökning)**



Kvinnor och män har lika stort förtroende för socialförsäkringen. Inom vissa grupper är dock andelen som har ett stort förtroende för socialförsäkringen högre. Det gäller personer som är i åldrarna 30–44 år, de som har barn under 16 år och de som har ett aktivt ärende eller som under det senaste året har haft kontakt med Försäkringskassan av någon annan anledning. Bland dem som är 60 år eller äldre är den andel som uppger sig ha lågt förtroende eller inget förtroende alls för socialförsäkringen större, liksom bland dem som inte har haft någon kontakt alls med Försäkringskassan det senaste året.

## Insatser för ökat förtroende

Viktiga faktorer för att skapa förtroende för Försäkringskassan är en väl fungerande kärnverksamhet och en rättssäker myndighetsutövning. Försäkringskassan har under året bland annat fortsatt att satsa på att stärka rättssäkerheten i handläggningen och förbättra våra e-tjänster. Detta beskrivs närmare i förmånsavsnitten. Nedan presenteras ett antal insatser som bedöms som viktiga för förtroendet.

- Arbete har pågått för att förbättra förmågan att identifiera sjukskrivna som behöver stöd av andra aktörer för att kunna återgå i arbete och att samordna stödet. Se avsnittet Sjukförsäkringen.
- Ett nytt arbetssätt har införts inom det statliga tandvårdsstödet för att stärka rättssäkerheten. Det nya arbetssättet ska förbättra möjligheterna att upptäcka och förhindra oegentligheter, vilket kan påverka allmänhetens förtroende för Försäkringskassan. Se avsnittet Statligt tandvårdsstöd.
- En fast utbetalningsdag har införts för föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning för att personer med dessa förmåner ska veta när de får sin utbetalning.
- Beslutsbrev inom aktivitetsersättning har setts över i syfte att göra dem begripligare.
- En rad informationsinsatser och kampanjer riktade till blivande föräldrar har genomförts. Se avsnittet Föräldraförsäkringen.



**Fakta – refererade undersökningar***Försäkringskassans image- och förtroendeundersökning*

Försäkringskassan ger varje år ett externt institut i uppdrag att genomföra en undersökning av allmänhetens förtroende för och kännedom om Försäkringskassan och socialförsäkringen. Urvalet till undersökningen består av 1 000 personer som representerar hela den svenska befolkningen mellan 18 och 75 år. Redovisade uppgifter bygger på resultat från 2008–2018. Undersökningen görs per telefon varje år i början av november.

Frågor och påståenden som skapar de nyckeltal som redovisas i årsredovisningen ställs enbart till dem som har någon grad av kännedom om myndigheten (94 procent) och är identiska jämfört med tidigare år. Resultaten vägs i efterhand utifrån kön, ålder och region för att representera allmänheten.

*SOM-institutets förtroendemätning*

SOM-institutet vid Göteborgs universitet har undersökt förtroendet för Försäkringskassan med olika tidsintervall sedan 1999. Den senaste undersökningen genomfördes under perioden september till december 2017. Undersökningen görs genom en enkät med vanlig post med möjlighet att svara via webbenkät. Urvalet är riksrepresentativt och personer mellan 16 och 85 år dras slumpmässigt ur ett befolkningsregister. Totalt fick cirka 4 000 personer enkäten 2017. Av dessa svarade 1 788 personer på förtroendefrågan om Försäkringskassan.

*Kantar Sifos anseendemätning*

Kantar Sifo genomför årligen en anseendemätning för att undersöka anseendet för och tilliten till olika myndigheter och organisationer. Anseendeindex består av ett sammanvägt resultat av fem olika frågor. Attitydfrågor om Försäkringskassan ställs enbart till dem som uppger att de minst har kännedom om myndighetens namn. Den senaste undersökningen genomfördes i månadsskiftet maj/juni 2018. Undersökningen görs via en webbpanel med ett representativt urval ur befolkningen av personer mellan 18 och 75 år. År 2018 svarade totalt 467 personer på indexfrågorna om Försäkringskassan.

*Medieakademins förtroendebarmeter*

Medieakademien gör varje år en undersökning som redovisas i en förtroendebarmeter för olika samhällssektorer. Den senaste undersökningen genomfördes i februari 2018. Undersökningen görs via en webbpanel med ett representativt urval av personer 15 år eller äldre. Totalt deltog 1 200 personer i undersökningen.

*Redovisade förändringar i resultaten mellan 2017 och 2018*

För samtliga undersökningar gäller att skillnader i resultaten mellan 2017 och 2018 har testats för att kontrollera om de är statistiskt säkerställda. Även skillnader i resultaten mellan kvinnor och män har kontrollerats på motsvarande sätt.

# Medarbetare och kompetensförsörjning

**Försäkringskassans kompetensförsörjning bedöms utifrån hur väl vi lyckas attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avveckla personal. En god kompetensförsörjning är en förutsättning för att kärnuppdraget ska kunna fullgöras på ett effektivt och rättssäkert sätt med hög kvalitet och god service. Här redovisas åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa detta, samt en bedömning av åtgärdernas resultat. I avsnittet redovisas även arbetet med att säkerställa att leverantörer uppfyller kollektivavtalsliknande villkor för sina anställda i de fall det behövs.**

Personalomsättningen har ökat och bedöms generellt sett vara för hög även om den följer den statliga arbetsmarknaden i stort. Dessutom finns det stora variationer mellan olika avdelningar och orter. Den nuvarande nivån är kostsam och kan ge lägre kompetens i verksamheten, vilket riskerar att påverka både rättssäkerheten och produktiviteten i handläggningen. Den höga personalomsättningen kan också ge upphov till arbetsmiljöproblem genom ökad arbetsbelastning. Försäkringskassan strävar efter en lägre personalomsättning som motsvarar verksamhetens behov, men under året har arbetet för att åstadkomma detta inte varit framgångsrikt.

Den höga personalomsättningen har även påverkat rekryteringsverksamheten som varit hårt belastad under året. Väntetiden för att kunna rekrytera nya medarbetare har periodvis varit längre än önskvärt.

De utbildningsinsatser som genomförts för att introducera och utveckla medarbetare har fungerat, liksom de strukturer som finns för att hantera växling och avveckling av medarbetare. Under året har också ett arbete inletts för att justera myndighetens bemanning i storstadsområden till förmån för andra orter i landet.

Sjukfrånvaron har minskat, och ett flertal insatser inom detta område pågår. Vi fortsätter att arbeta för att skapa en hälsofrämjande arbetsplats med låg och stabil sjukfrånvaro bland både kvinnor och män i alla åldersgrupper.

Sammantaget bedöms att kompetensförsörjningen inom verksamheten har fungerat på ett tillfredsställande sätt, trots utmaningarna med en hög personalomsättning och en hårt belastad rekryteringsverksamhet.

## Personalstruktur

Vid utgången av 2018 hade Försäkringskassan 14 202 anställda.

**Tabell 102 Antal anställda, årsarbetskrafter och genomsnittsålder**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal anställda <sup>1</sup>	10 795	10 486	10 714	3 392	3 325	3 488	14 187	13 811	14 202
Medeltal anställda <sup>2</sup>	10 389	10 573	10 547	3 253	3 338	3 385	13 642	13 910	13 932
Årsarbetskrafter <sup>3</sup>	9 062	9 249	9 127	3 053	3 132	3 166	12 115	12 381	12 293
Genomsnittligt antal årsarbetskrafter <sup>4</sup>	8 922	9 156	9 188	2 973	3 093	3 149	11 894	12 248	12 337
Genomsnittsålder <sup>5</sup>	44	44	44	43	44	43	44	44	44

<sup>1</sup> Totalt antal anställda per den 31 december.

<sup>2</sup> Baserat på mätningar per den 1 januari och per den 31 december.

<sup>3</sup> Baserat månadsvärde för tolv månader dividerat med årsarbetstid (1 920 timmar).

<sup>4</sup> Baserat på månadsuppgifter 1 januari till 31 december.

<sup>5</sup> Genomsnittsålder för alla anställda per den 31 december.

Medelåldern hos våra medarbetare var under året 44 år. 33 procent var över 50 år medan 14 procent var över 60 år.

**Tabell 103 Könsfördelning anställda, procent**

	2016	2017	2018
Kvinnor	76	76	75
Kvinnor i chefsposition	68	69	70
Män	24	24	25
Män i chefsposition	32	31	30

Av Försäkringskassans anställda är 75 procent kvinnor. Kvinnor är fortsatt något under-representerade på chefspositioner i förhållande till antal anställda.

## Attrahera och rekrytera rätt kompetens

Försäkringskassan har under 2018 gjort 3 339 rekryteringar. Av dessa var 2 254 externa, och 1 978 av dem som rekryterades fick en tillsvidareanställning. Det är en ökning sedan 2017, då 1 641 personer anställdes genom extern rekrytering varav 1 246 tillsvidare.

Under delar av året har vår rekryteringsverksamhet haft en hög belastning och väntetiden för att rekrytera nya medarbetare har därför periodvis varit längre än önskvärd. På vissa orter och för vissa tjänster har det även varit en utmaning att hitta rätt kompetens.

### Rekrytering med särskilda anställningsformer

Försäkringskassan har tillsammans med övriga myndigheter fått i uppdrag av regeringen att inom satsningen moderna beredskapsarbeten anställa minst 5 000 personer under perioden 2017 till 2020. Under 2017 anställdes 33 personer inom ramen för uppdraget, och under 2018 ytterligare 32 personer.

Försäkringskassan har också i uppdrag av regeringen att tillhandahålla praktikplatser för personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Under året har 34 personer påbörjat sådan praktik.

## Växla och avveckla kompetens

Försäkringskassan har ett utvecklingscenter som genom proaktiva omställningsåtgärder stödjer medarbetarnas utveckling för att främja ett hållbart arbetsliv. Verksamheten finansieras av partsgemensamma medel. Medarbetare har genom utvecklingscentret möjlighet att få coachningssamtal som stöd i sin professionella och personliga utveckling. Dessutom erbjuds stöd till chefer och medarbetare vid individuell omställning. Under året har 205 personer sökt och fått coachning. Dessa personer har varit nöjda och verksamheten bedöms därför ha fungerat väl.

Utöver arbetet inom utvecklingscentret arbetar Försäkringskassan löpande med medarbetarsamtal och har upprättade riktlinjer för avveckling av medarbetare.

## Satsning på fler tjänster utanför storstadsområdena

Försäkringskassan har under 2018 inlett ett arbete för att justera myndighetens bemanning i storstadsområden till förmån för andra orter i landet. Målet är att under perioden 2018–2020 etablera 500 arbetstillfällen utanför storstadsområden genom förläggning av ny verksamhet och geografisk bemanningsväxling. Växlingen ska genomföras inom ramen för naturlig personalomsättning. Under 2018 har myndighetens bemanning utanför storstadsområden ökat med 438 medarbetare.

## Behålla personal och utveckla rätt kompetens

I detta avsnitt beskrivs bland annat personalomsättning och sjukfrånvaro.

### Personalomsättning

Försäkringskassans personalomsättning följer den statliga arbetsmarknaden i stort, men är högre än önskvärt. En hög personalomsättning är kostsam för verksamheten; kontinuiteten i arbetet störs samtidigt som rekryterings-, introduktions- och utbildningskostnader ökar. Det finns också en risk att hög personalomsättning påverkar rätts-säkerhet och produktivitet i handläggningen. Kompetensen urholkas om många erfarna medarbetare slutar och nya medarbetare har ofta en lägre produktionskapacitet under upplärningsfasen. Dessutom behöver resurser läggas på handledning av de nya medarbetarna. Sammantaget kan en hög personalomsättning skapa arbetsmiljöproblem för våra medarbetare genom ökad arbetsbelastning.

**Tabell 104** Personalomsättning tillsvidareanställda

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal tillsvidareanställda	10 358	10 093	10 298	3 209	3 163	3 329	13 567	13 256	13 627
Antal som börjat	1 569	864	1 388	473	269	499	2 042	1 133	1 887
Antal som slutat	1 171	1 187	1 224	334	339	362	1 505	1 526	1 586
Personalomsättning i procent	11,6	11,6	12,0	10,7	10,7	11,2	11,4	11,4	11,8
Genomsnittlig anställningstid, antal år	11,7	11,3	10,7	10,3	10,2	9,6	11,4	11,1	10,4

**Tabell 105 Avgångsorsaker, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Pension <sup>1</sup>	25	19	25	22	18	20	24	19	24
Egen uppsägning	68	76	70	70	75	71	69	76	70
Visstidsanställning upphört <sup>2</sup>	6	4	4	6	5	7	6	4	5
Övrigt <sup>3</sup>	1	1	1	1	2	2	1	1	1

<sup>1</sup> I pension ingår: avgång enligt övergångsbestämmelse, avgång i pensioneringssyfte, avgång med sjukersättning och avgång med ålderspension.

<sup>2</sup> I visstidsanställning ingår: allmän visstidsanställning, arbetstagare 67, nystartsjobb, tim- och daglönsanställda och vikariat.

<sup>3</sup> I övrigt ingår: arbetsbrist, avliden, avsked/uppsägning av personliga skäl och provanställning upphör.

Personalomsättningen på Försäkringskassan uppgick under 2018 till 12 procent, vilket är en liten ökning sedan föregående år. Den genomsnittliga anställningstiden var 10 år, vilket är en liten minskning sedan 2017. Andelen pensionsavgångar ökar, samtidigt som andelen egna uppsägningar minskar. Förändringarna gäller både kvinnor och män.

En enkät som skickas till alla som slutar vid Försäkringskassan visar att de vanligaste orsakerna till att man slutar är att man vill ha en högre lön eller mer stimulerande arbetsuppgifter. Andra vanliga anledningar är att man vill ha lägre arbetsbelastning, bättre ledarskap eller en intressantare bransch.

Personalomsättningen varierar inom olika delar av organisationen. För medarbetare som arbetar med sjukpenning är den högre än för myndigheten i övrigt. Bland dessa medarbetare upplevs arbetsbelastningen som hög. De upplever också att beskrivningen av yrkesrollen inte stämmer med de verkliga arbetsuppgifterna och att deras kompetens inte tas tillvara i tillräcklig utsträckning.

En annan dimension av personalomsättningen är att nyanställda medarbetare väljer att sluta efter kort tid. Under 2018 slutade 369 personer inom ett års anställningstid jämfört med 447 personer 2017. Möjliga förklaringar till detta är att vi som arbetsgivare ger en felaktig bild av arbetet när nya medarbetare anställs eller att vi attraherar fel personer. Oavsett orsakerna är den stora omsättningen bland nyanställda en stor ekonomisk belastning; kostnaderna för såväl rekrytering som introduktion är höga.

Mot bakgrund av detta och för att långsiktigt säkra en kostnadseffektiv och genomtänkt kompetensförsörjning har Försäkringskassan en myndighetsövergripande kompetensförsörjningsplan. Medarbetarnas kompetens ska motsvara de behov som uppdraget kräver i takt med ökad digitalisering och kommande förändringar i verksamheten.

## Utbildningsinsatser

De myndighetsgemensamma och prioriterade utbildningarna omfattar en nationell introduktionsutbildning, chefsutveckling och insatser för att stärka medarbetarnas kompetens att utföra Försäkringskassans kärnuppdrag. Den förmånsspecifika kompetensutvecklingen tillhandahålls av försäkringsavdelningarna.

Den nationella introduktionsutbildningen ska ge en grundläggande förståelse för Försäkringskassans uppdrag, socialförsäkringens roll i Sverige och den statliga värdegrunden samt för hur förvaltningslagen och övrig lagstiftning styr vår myndighetsutövning i handläggning, beslut och bemötande. Utbildningen är läroledd och obligatorisk för nyanställda sedan den 1 januari 2017. Under 2018 har 1 188 nya medarbetare deltagit i utbildningen med godkänt resultat.

Under året har också två prioriterade utbildningsinsatser riktats till chefer. Det handlar dels om en sammanhållen introduktion för nya chefer, dels om en utbildning som syftar till att öka chefers förmåga att leda på ett enhetligt sätt i enlighet med Försäkringskassans inriktning.

Sammantaget hade de myndighetsgemensamma utbildningsinsatserna som anordnades under året 95 700 deltagare, vilket är 10 300 färre än under 2017. Utbildningarna var både webb- och lärarledda. Webbkurserna hade 80 000 deltagare medan de lärarledda hade 15 600.

## Hälsa och sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron på Försäkringskassan har minskat sedan föregående år.

**Tabell 106 Sjukfrånvaro**

	2016	2017	2018
<b>Sjukfrånvaro, procent</b>			
Totalt	6,4	6,1	5,8
Kvinnor	7,3	6,9	6,6
Män	3,5	3,6	3,5
Anställda –29 år	4,9	4,5	4,6
Anställda 30–49 år	6,4	6,2	5,9
Anställda 50 år–	6,9	6,5	6,1
<b>Sjukfrånvarons längd, andel av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar</b>			
Totalt	55,0	54,0	49,6
Kvinnor	57,2	55,9	51,6
Män	40,0	42,9	38,2
<b>Kostnader för sjukfrånvaro, miljoner kronor<sup>1</sup></b>			
Totalt	79,3	79,8	83,1
Dag 2–14	56,2	58,0	64,0
Dag 15–90	21,4	19,5	16,9
Dag 90–	1,7	2,3	2,2

<sup>1</sup> Kostnader för sjukfrånvaro avser utbetald sjuklön.

Minskad intern sjukfrånvaro fortsätter att vara ett prioriterat område. Målet är en låg och stabil nivå på sjukfrånvaron för kvinnor och män inom alla åldersgrupper.

Sjukfrånvaron på Försäkringskassan följer samhällsutvecklingen, och psykisk ohälsa är den vanligaste orsaken till sjukskrivningar. Under året har därför olika metoder prövats för att komma tillrätta med sjukskrivningar på grund av psykisk ohälsa. Vi fokuserar särskilt på de medarbetare som varit sjukskrivna i mer än 180 dagar där vårt mål är att säkra kvalitativa rehabiliteringsplaner. Särskilda insatser för att förbättra både arbetsmiljö och rehabilitering har även riktats mot enheter med hög sjukfrånvaro. Insatserna har varit i form av olika typer av utbildningar riktade till chefer.

En viktig faktor för ett hållbart arbetsliv är en balanserad arbetssituation. Därför följer vi hur behovet av övertid utvecklas. Under året har övertidsuttaget ökat. Uttaget var totalt 227 200 timmar och 16 timmar i genomsnitt per anställd 2018, jämfört med totalt 143 300 timmar och 10 timmar i genomsnitt per anställd föregående år.

## Arbetsrättsliga villkor vid offentlig upphandling

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet för 2018 redovisa hur vi har arbetat med att säkerställa att leverantörer uppfyller kollektivavtalsliknande villkor för sina anställda i de fall det behövs. Som ett led i arbetet med att utveckla de offentliga upphandlingarna har regeringen tagit fram en nationell upphandlingsstrategi. Enligt strategins inriktningsmål nr 7 och 17 kap. 2–5 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling ska en upphandlande myndighet bland annat bedöma om den behöver ställa krav på att leverantören tillämpar särskilda arbetsrättsliga villkor för sina anställda. Behovet ska

bedömas utifrån hur stor risken är för oskäligen arbetsvillkor i den aktuella upphandlingen.<sup>152</sup>

Försäkringskassan har därför:

- tagit fram ett stödmaterial för bedömning av i vilka upphandlingar det behövs krav på att leverantören tillämpar särskilda arbetsrättsliga villkor för sina anställda
- arbetat in behövlighetsbedömningen i Försäkringskassans mallar för upphandlingar
- byggt in en kontrollpunkt när avtal ska skapas vid upphandling i form av en tvingande fråga om behövlighetsbedömningen lett till att arbetsrättsliga villkor ställts i upphandlingen.

I år har Försäkringskassan genomfört 71 upphandlingar. I 32 av dessa har en behövlighetsbedömning gjorts eftersom upphandlingens belopp överstigit tröskelvärdet. Endast i två upphandlingar behövde krav ställas på arbetsrättsliga villkor. Det beror på att Försäkringskassan framför allt har upphandlat varor och tjänster där det inte funnits risk för oskäligen arbetsvillkor.

---

<sup>152</sup> Bestämmelserna om arbetsrättsliga villkor gäller dock inte för upphandlingar under tröskelvärdena och inte heller för upphandling av sociala tjänster och andra särskilda tjänster enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling, bilaga 2. Nu gällande tröskelvärde är 1 365 752 kronor.

# Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

**Försäkringskassan har i uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka bidragsbrott. Här beskrivs det generella arbetet med kontroller före och efter utbetalning och arbetet för att upptäcka och motverka bidragsbrott. Slutligen redogörs för Försäkringskassans återkravsverksamhet och fordringshantering. Arbetet för att säkerställa korrekta utbetalningar redovisas också i avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, i de förmånsspecifika avsnitten och i avsnittet Assistansersättningen.**

Försäkringskassan vidtar olika åtgärder för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Åtgärderna omfattar manuella och maskinella kontroller före och efter utbetalning, riskbaserade kontroller av ärenden med förhöjd risk för felaktiga utbetalningar, polisanmälan av misstänkta brott och återkrav av felaktiga utbetalningar.

## Riskbaserade kontroller genom dataanalys

Riskbaserade kontroller bygger på analys av förmånsrelaterad data och kan med relativt hög träffsäkerhet identifiera ärenden där det finns risk för felaktiga utbetalningar. Försäkringskassan har under 2018 fortsatt att utveckla riskbaserade kontroller inom bland annat statligt tandvårdsstöd, tillfällig föräldrapenning och bostadsbidrag. Under året har även generella förmånsberoende riskbaserade kontroller tagits fram för att upptäcka ärenden med misstänkta bidragsbrott. De riskbaserade kontrollerna används i allt större utsträckning vid kontroller före utbetalningar, i syfte att minska antalet återkrav och återbetalningsskyldiga.

## Intern försäkringskontroll

Intern försäkringskontroll genomförs i alla förmåner för att upptäcka och motverka felaktiga utbetalningar och systematiska avvikelser som kan leda till felaktiga utbetalningar. Intern försäkringskontroll är också ett sätt att följa upp att de manuella och maskinella kontrollerna som ska ske innan utbetalning fungerar och är ändamålsenliga. Slutligen har Försäkringskassan gjort bedömningen att den interna försäkringskontrollen kompenserar för dualitetsprincipen, det vill säga att utbetalningar ska verkställas först när två personer godkänt utbetalningen.

I detta avsnitt redovisas kontroller av riskfyllda transaktioner och riktade kontroller. Resultat från den slumpmässiga kontrollen redovisas i avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen och i de förmånsspecifika avsnitten.



**Fakta – intern försäkringskontroll**

Den interna försäkringskontrollen görs utifrån den enskilda förmånens risker och innefattar ett slumpmässigt urval av utbetalningar, riskfyllda transaktioner samt riktade kontroller. Riskfyllda transaktioner är utbetalningar av höga belopp, utbetalningar där olika indatakontroller forcerats samt korrigeringar av uppgifter i databaser. Kontrollen av de riskfyllda transaktionerna kan antingen vara 100 procent vid högrisktransaktion, eller utgöra en andel av det totala antalet utförda transaktioner. Kontrollnivåer och urval av risktransaktionerna ändras regelbundet och anpassas till den enskilda förmånens risker, vilket gör att resultaten inte går att jämföra år från år.

I samband med särskilda riskanalyser identifieras risker som inte omhändertas i den löpande kontrollen. Det kan handla om dubbelutbetalningar, brister i samordning mellan förmåner, brister i it-stöden med mera. I de fall en identifierad risk bedöms ha ett kontrollvärde sker en riktad kontroll. Beroende på riskens art och omfattning sker kontrollen antingen som engångsåtgärd eller över längre tid.

**Kontroll av riskfyllda transaktioner**

Under 2018 kontrollerades 41 900 ärenden där det gjorts riskfyllda transaktioner. Avvikelse identifierades i 10 procent av dessa.

Sedan oktober 2017 ingår riskbaserade kontroller av beloppsnivåer som anpassats till respektive förmån i kontrollen av riskfyllda transaktioner. Tidigare fanns ett krav på attest av alla utbetalningar över 40 000 kronor och dessa ingick då i urvalet för den interna försäkringskontrollens slumpmässiga kontroll. Orsaken till ändringen var att det hade visat sig att stora utbetalningar delades upp i mindre poster för att kringgå attestkravet. Dessutom krävde attesterna stora resurser i handläggningen, vilket gjorde att hanteringen skedde slentrianmässigt. Andelen felutbetalningar låg också på i stort sett samma nivå för utbetalningar under som över 40 000 kronor. En känd beloppsgräns för attester innebar också en ökad risk för interna överträdelser.

Alla avvikelser som upptäcks återkopplas till berörd handläggare och dennes chef för åtgärd. Trots det har samma typ av brister återkommit under flera år. En åtgärd för att komma till rätta med detta är att på ett bättre sätt omhänderta resultaten från den interna försäkringskontrollen i det systematiska kvalitetsutvecklingsarbetet.

**Riktade kontroller**

Riktade kontroller ger ökad kunskap om kvalitetsbrister och möjliggör åtgärder för att minska de felaktiga utbetalningarna på sikt. Under 2018 har 16 riktade kontroller genomförts inom områden där risker för felaktiga utbetalningar har identifierats. Resultaten från några av dessa kontroller redovisas nedan.

**Tillfällig föräldrapenning – utbetalning av hög ersättning per dag**

Sedan 2015 görs riktade kontroller av tillfällig föräldrapenning när en hög dag ersättning betalats ut. Den senaste gjordes i början av året och gällde alla utbetalningar över 2 700 kronor per dag som gjorts under 2017. Totalt omfattade kontrollen 567 ärenden. Andelen avvikelser som upptäcktes i kontrollen var 15 procent. Dessa handlade främst om ärenden där ersättning för mer än 12 timmar per dag hade betalats ut och det saknades en dokumenterad bedömning. De ärenden där avvikelser upptäcktes har överlämnats för kontrollutredning.

**Tillfällig föräldrapenning – stora uttag**

Riktad kontroll har genomförts av alla ärenden under 2017 där en förälder ansökt och fått tillfällig föräldrapenning utbetald för mer än 120 dagar under ett år. I 25 procent av dessa 117 ärenden bedömdes uttaget som orimligt stort. I dessa ärenden har det handlat

om utbetalningar för 10–20 dagar per månad och föräldrar som har två eller flera barn som de varvar ersättningsanspråken mellan. Kontrollutredningar som har gjorts i dessa ärenden har i de flesta fall lett till stora återkrav.

### Sjukpenninggrundande inkomst – låg årsarbetstid

Riktad kontroll har genomförts av alla gällande beslut om sjukpenninggrundande inkomst (SGI) i april 2018 där SGI:n fastställts till 100 000 kronor eller mer i kombination med en årsarbetstid på 365 timmar eller lägre. Kontrollen omfattade totalt 444 beslut. Avvikelser upptäcktes i 54 procent av besluten och handlade till största del om felregistreringar. Felregistreringarna har i vissa fall lett till att den försäkrade fått åtta gånger mer i ersättning per dag än vad hen haft rätt till.

## Resultat från kontrollutredning

Försäkringskassan genomför kontrollutredningar för att upptäcka och stoppa bidragsbrott. Kvaliteten i kontrollutredningarna bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Våra uppföljningar visar att kontrollutredningarna i huvudsak görs i rätt ärenden och att relevanta utredningsåtgärder vidtas. Det finns indikationer på att bedömningarna av om ett ärende ska polisanmälas skiljer sig åt inom kontrollutredningsverksamheten, men att skillnaderna har minskat sedan förra året. Rätten till ersättning bedöms i huvudsak på ett korrekt sätt, men det finns indikationer på att bedömningarna i kontrollutredningar av bostadsbidrag och underhållsstöd skiljer sig åt.

**Tabell 107 Antal avslutade kontrollutredningar fördelat per förmån<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	36	40	36	37	37	19	73	77	56
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	519	442	455	898	779	687	1 422	1 223	1 142
Assistansersättning	269	387	672	324	405	578	625	851	1 314
Barnbidrag	1 108	910	1079	327	312	449	1 445	1 227	1 539
Bostadsbidrag	2 040	1 781	1841	556	526	587	2 614	2 327	2 449
Föräldrapenning	732	718	943	1 084	1 080	1420	1 823	1 804	2 369
Sjukersättning	804	759	646	834	759	681	1 644	1 520	1 334
Sjukpenning	1 340	1 447	1311	1 231	1276	1125	2 580	2 731	2 446
Tillfällig föräldrapenning	1 693	1 338	2820	1 365	997	1880	3 066	2 337	4 709
Underhållsstöd	1 060	800	815	110	93	113	1 187	908	936
Övriga förmåner	1 010	1 003	1 008	930	892	893	1 984	1 937	1 951
<b>Totalt</b>	<b>10 611</b>	<b>9 625</b>	<b>11 626</b>	<b>7 696</b>	<b>7 156</b>	<b>8 432</b>	<b>18 463</b>	<b>16 942</b>	<b>20 245</b>

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i år inte i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2016 och 2017. Av dessa anledningar kan statistiken skilja sig från årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

**Tabell 108 Andel avslutade kontrollutredningar med åtgärd fördelat per förmån, procent<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	11	8	25	22	22	26	16	14	25
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	37	48	57	39	42	52	38	44	54
Assistansersättning	17	16	13	13	21	18	15	20	18
Barnbidrag	58	63	61	54	57	61	57	62	61
Bostadsbidrag	34	33	39	41	37	35	36	34	38
Föräldrapenning	47	53	61	45	49	60	46	51	60
Sjukersättning	20	15	23	18	19	22	19	17	22
Sjukpenning	21	22	27	25	30	35	23	26	31
Tillfällig föräldrapenning	76	58	64	67	56	63	72	57	64
Underhållsstöd	41	44	51	43	37	47	41	43	51
Övriga förmåner	22	16	21	24	19	24	23	17	22
<b>Totalt</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>45</b>

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i år inte i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2016 och 2017. Av dessa anledningar kan statistiken skilja sig från årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Försäkringskassan genomförde 20 200 kontrollutredningar under 2018. Det är en ökning sedan föregående år. Ökningen gäller framför allt utredningar inom tillfällig föräldrapenning, där 2 372 fler ärenden har utretts jämfört med 2017.

Andelen kontrollutredningar som har avslutats med en åtgärd har totalt sett ökat med åtta procentenheter sedan förra året. Ökningen gäller inom de flesta förmåner. Antalet åtgärder har ökat mest inom tillfällig föräldrapenning, vilket till stor del beror på att de riskbaserade kontrollerna är träffsäkrare än förra året och att fler felaktiga utbetalningar därför har upptäckts. De riskbaserade kontrollerna inom tillfällig föräldrapenning anpassas och utvecklas kontinuerligt, vilket gör att antalet utredningar och andel ärenden med åtgärd kan variera från år till år.

Kontrollutredningarna gäller oftare kvinnor än män. Det beror på att en stor andel av ärendena rör tillfällig föräldrapenning, barnbidrag eller bostadsbidrag och att fler kvinnor än män har dessa förmåner. Det finns alltså inga könsskillnader.

#### **Fakta – kontrollutredning**

En kontrollutredning startar genom en underrättelse från en myndighet eller en förmånshandläggare. Den kan också starta efter en anmälan från allmänheten eller kontroller som Försäkringskassan initierar.

Kontrollutredningarna är i huvudsak inriktade på att identifiera och åtgärda fel där en person eller en annan aktör avsiktligt lämnat felaktiga uppgifter i syfte att få ersättning. Eftersom kontrollutredningarna i regel är omfattande genomförs de av utredare med särskild kompetens och inte i de ordinarie handläggningsprocesserna.

Orsaker till felaktiga utbetalningar som upptäcks i kontrollutredningarna återkopplas till de handläggande avdelningarna för att användas i deras utvecklingsarbete.

## Återkravsbelopp och förhindrade felaktiga utbetalningar inom kontrollutredning

**Tabell 109 Återkravs- eller skadeståndsbelopp samt förhindrade felaktiga utbetalningar vid kontrollutredningar, tusen kronor<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Återkrav/Skadestånd	191 747	146 156	249 737	141 444	176 474	206 191	342 332	344 134	485 727
Förhindrade felaktiga utbetalningar <sup>3</sup>	449 045	430 962	443 908	197 762	234 492	191 450	650 663	670 143	652 744

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i år inte i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2016 och 2017. Av dessa anledningar kan statistiken skilja sig från årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

<sup>3</sup> Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

Återkravsbeloppen har ökat med 142 miljoner kronor. Ökningen återfinns inom de flesta förmåner och beror på att fler utredningar har gjorts. Det sammanlagda beloppet för förhindrade felaktiga utbetalningar har däremot minskat sedan förra året. Orsaken till detta är att beräkningen har standardiserats under året. Tidigare års högre belopp beräknades manuellt.

## Polisanmälningar

**Tabell 110 Antal polisanmälningar, per förmån<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aktivitetsersättning	0	1	5	5	1	2	5	2	7
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	23	16	56	37	33	67	60	49	123
Assistansersättning	16	32	78	16	43	101	32	86	184
Barnbidrag	48	72	172	11	30	82	59	102	254
Bostadsbidrag	57	86	218	27	22	63	84	109	282
Föräldrapenning	68	82	175	103	170	301	172	252	476
Sjukersättning	66	50	80	59	53	80	125	103	160
Sjukpenning	76	123	126	106	181	202	182	306	330
Tillfällig föräldrapenning	617	306	622	436	232	459	1 054	539	1 083
Underhållsstöd	27	38	130	5	6	16	32	45	147
Övriga förmåner	41	33	63	34	52	63	79	87	136
<b>Totalt<sup>2</sup></b>	<b>1 039</b>	<b>839</b>	<b>1 725</b>	<b>839</b>	<b>823</b>	<b>1 436</b>	<b>1 884</b>	<b>1 680</b>	<b>3 182</b>

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i år inte i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2016 och 2017. Av dessa anledningar kan statistiken skilja sig från årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Under 2018 har 3 182 kontrollutredningar lett till polisanmälan, vilket är 1 502 fler än under 2017. Ökningen gäller främst tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning, men även inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning, etableringsersättning, barnbidrag, bostadsbidrag och underhållsstöd har fler ärenden polisanmälts än förra året. Ökningen beror dels på att antalet kontrollutredningar som har lett till åtgärder har ökat, dels på att kontrollutredningsverksamheten har förtydligat på vilka grunder Försäkringskassan ska bedöma om det handlar om ett misstänkt brott eller inte.

## Återrapporterade polisanmälningar

Tabell 111 Beslut från polis, åklagare och domstol<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal återrapporterade beslut	490	623	734	446	462	589	937	1 087	1 329
Antal avskrivna ärenden	382	563	601	311	392	457	694	957	1 062
Antal strafförelägganden	14	7	10	11	10	7	25	17	17
Antal åtalsunderlåtelse	23	14	69	24	17	63	47	31	133
Antal förundersökningsbegränsningar <sup>3</sup>	8	0	0	6	0	0	14	0	0
Antal fällande eller delvis fällande domar	57	32	49	85	39	57	142	71	107
Antal friande domar	6	7	5	9	4	5	15	11	10
Andel avskrivna ärenden, procent	78	90	82	70	85	78	74	88	80
Andel fällande domar, procent	12	5	7	19	8	10	15	7	8

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i år inte i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2016 och 2017. Av dessa anledningar kan statistiken skilja sig från årsredovisningen 2017.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

<sup>3</sup> Förundersökningsbegränsning innebär att man begränsar en brottsutredning till att enbart omfatta de mest väsentliga delarna, eller att vissa brott inte alls utreds. Om polis och åklagare avstår från att utreda ett brott, det vill säga använder sig av förundersökningsbegränsning, så handlar det oftast om att en och samma person är misstänkt för många brott och att straffet inte skulle påverkas av om man utreder ännu ett.

Under 2018 fick Försäkringskassan återkoppling från polis, åklagare och domstol på 1 329 tidigare gjorda polisanmälningar. Det är 242 fler än under 2017. Av de polisanmälningar som återrapporterats hade 80 procent avskrivits. Anmälningarna ledde till fällande dom i 107 ärenden, vilket motsvarar 8 procent av de återrapporterade besluten. I 14 domar blev påföljden fängelsestraff, i de övriga villkorlig dom och böter. Andelen polisanmälningar som leder till lagföring skiljer sig åt i olika delar av landet, vilket kan bero på att arbetsbelastning och prioriteringar varierar hos polis och åklagare.

### Fakta – återrapportering av polisanmälningar

Försäkringskassan för statistik över resultatet av de polisanmälningar som upprättas till följd av en kontrollutredning. Det finns dock en viss osäkerhet i statistiken, eftersom återrapporteringen från polis, åklagare och domstol sker helt manuellt.

Beroende på handläggningstiderna hos de rättsvårdande myndigheterna kan det dröja flera år innan Försäkringskassan får återkoppling på en polisanmälan. Statistiken över de beslut som återrapporterats från polis, åklagare och domstol under året har därför inte direkt samband med statistiken över de polisanmälningar som upprättats under samma år.

## Samverkan med andra myndigheter

Försäkringskassan arbetar för att fördjupa samarbetet med andra myndigheter. Det är nödvändigt, eftersom Försäkringskassan saknar möjlighet att själva identifiera och åtgärda vissa typer av bidragsbrott. Det handlar i huvudsak om när brott mot socialförsäkringen begås av nätverk av personer eller företag som tillsammans och systematiskt försöker få ersättning på felaktiga grunder.

Försäkringskassan är en av åtta myndigheter som fått ett regeringsuppdrag om att utveckla metoder för myndighetsgemensam kontroll för att motverka fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet. Uppdraget pågår under år 2018–2020 och

samordnas av Arbetsmiljöverket.<sup>153</sup> Under året har utvecklingsarbete skett i tre arbetsgrupper med fokus på informationsutbyte, metodstöd och analys.

Försäkringskassan deltar sedan 2009 tillsammans med elva andra myndigheter i en myndighetsgemensam satsning mot den organiserade brottsligheten. Satsningen har gett goda resultat under de senaste åren. Fler ärenden än tidigare har utretts inom ramen för satsningen, och återkravsbeloppen, beloppen för förhindrade felaktiga utbetalningar och antalet polisanmälningar har ökat. Bakom ökningen ligger förutom den myndighetsgemensamma satsningen även ett ökat fokus på särskilt utsatta områden. Försäkringskassan leder också en utredning av en myndighetsgemensam insats mot misstänkta grova brott mot välfärdssystemet. Tabellerna nedan visar resultatet från de impulser till kontrollutredningar som kommit från regionala underrättelsecenter (RUC), regionala samverkansråd (RSR), det Nationella underrättelsecentret (NUC) samt de impulser som kommit från övriga myndigheter.

**Tabell 112 Resultat för impulser från RUC, RSR och NUC<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal utredningar	31	62	259	31	117	251	62	195	550
Andel med åtgärd, procent	55	42	42	71	34	44	63	41	44
Antal polisanmälningar	5	8	67	10	30	71	15	41	145
Återkrav/Skadestånd, tusen kronor	389	1 135	5 876	1 810	19 882	17 747	2 199	22 557	27 441
Förhindrade felaktiga utbetalningar <sup>3</sup> , tusen kronor	2 450	19 147	53 919	1 306	6 261	49 800	3 756	28 408	105 119

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i statistiken.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

<sup>3</sup> Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha gått ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

**Tabell 113 Resultat för impulser från övriga myndigheter<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Antal utredningar	2 500	2 264	3 040	2 387	2 329	3 033	4 923	4 636	6 130
Andel med åtgärd, procent	46	48	51	41	44	51	43	46	51
Antal polisanmälningar	160	219	433	175	299	563	336	523	1 003
Återkrav/Skadestånd, tusen kronor	31 593	42 616	51 812	34 873	56 344	75 999	66 537	107 596	133 094
Förhindrade felaktiga utbetalningar <sup>3</sup> , tusen kronor	123 935	120 934	158 294	51 634	47 397	95 846	176 439	172 625	268 125

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i statistiken.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

<sup>3</sup> Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha gått ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

## Aterbetalning

Ett återkravsärende skapas när en felaktig utbetalning gjorts, oavsett om felet beror på den enskilde, Försäkringskassan eller en annan aktör. I ärendet prövar Försäkringskassan om den enskilde är återbetalningsskyldig eller inte. Om den enskilde är återbetalningsskyldig prövas även möjligheten till eftergift.

<sup>153</sup> Arbetsmiljöverket ska årligen i en särskild rapport redovisa uppdraget i samband med Arbetsmiljöverkets årsredovisning.

**Tabell 114 Återkravsärenden, återbetalningsskyldighet och eftergift, antal och belopp**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Avslutade återkravsärenden, antal <sup>2</sup>	123 179	113 399	115 955	67 982	62 993	64 400	217 543	205 762	210 264
Avslutade återkravsärenden, totalt belopp miljoner kronor <sup>2</sup>	762	682	798	446	426	502	1 448	1 389	1 593
Återbetalningsskyldighet, antal ärenden	78 264	75 802	77 963	41 329	41 954	42 566	145 975	147 126	150 438
Återbetalningsskyldighet, totalt belopp miljoner kronor	688	626	742	394	383	465	1 322	1 290	1 500
Eftergift (hel eller delvis), antal ärenden	8 596	5 163	3 144	5 774	3 020	2 158	14 370	8 183	5 302
Eftergift (hel eller delvis), totalt belopp miljoner kronor	84	34	29	65	26	26	150	60	55

<sup>1</sup> I totalen ingår solidariska bostadsbidrag där ärendena inte kan delas upp på kön.

<sup>2</sup> Inkluderar återkrav till följd av slutligt beslut om bostadsbidrag över 1 200 kronor samt felaktiga utbetalningar som hanterats enligt nuvarande beloppsgräns på 2 000 kronor.

Det har skett en ökning i både antal och belopp gällande avslutade återkravsärenden. Beloppet har ökat mer än antalet. Delvis beror det på att Försäkringskassan under 2018 har beslutat om fler återkrav i ärenden efter kontrollutredning än under 2017. I dessa ärenden har ofta ett större belopp betalats ut fel och eftergift är mindre vanligt än i övriga ärenden.

Sedan juni 2015 tillämpar Försäkringskassan en beloppsgräns på 2 000 kronor för utredning av återkrav. Den totala summan av felaktiga utbetalningar som inte utreddes för återkrav 2018 uppgick till 43 miljoner kronor, varav 63 procent gällde utbetalningar till kvinnor och 37 procent gällde utbetalningar till män. Detta är i princip oförändrat sedan 2017, då den totala summan uppgick till 42 miljoner kronor och fördelningen mellan kön var ungefär densamma.<sup>154</sup>

43 procent av återkravsärendena gäller slutligt bostadsbidrag. Det är en följd av bostadsbidragets konstruktion med preliminära beslut som baseras på bidragstagarens uppskattning av sin årsinkomst. Återbetalningsbeloppet för slutligt bostadsbidrag var 705 miljoner kronor för 2018 och fördelades på 91 000 återkrav. Det är en ökning sedan 2017, då beloppet uppgick till 674 miljoner kronor fördelat på 89 800 återkrav. 48 procent av återkraven gällde kvinnor, 19 procent män och 33 procent sammanboende hushåll. Återkravsbeloppet fördelade sig på 43 procent för kvinnor, 15 procent för män och 42 procent för sammanboende hushåll. Fördelningen mellan kvinnor och män har inte förändrats sedan 2017.

Fordringsstocken, det vill säga den totala fordran, har ökat från 3 972 miljoner kronor 2017 till 4 401 miljoner kronor 2018. Inbetalningarna uppgick under 2018 till 1 104 miljoner kronor.

<sup>154</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2017 på grund av justerat beräknings sätt. Resultaten ska tolkas med viss försiktighet då statistiken bygger på manuella registreringar.

# Arbetet med mänskliga rättigheter

Försäkringskassan har i uppdrag att belysa, analysera och uppmärksamma Sveriges åtaganden enligt internationella konventioner till skydd för de mänskliga rättigheterna. Försäkringskassan ska också integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten, beakta barns rättigheter och stödja genomförandet av funktionshinderpolitiken.

## Den statliga värdegrunden och mänskliga rättigheter

Försäkringskassan har under året fortsatt att lyfta fram den statliga värdegrunden som en viktig utgångspunkt för verksamheten. Målet är att alla medarbetare ska känna till och följa den statliga värdegrunden. Det är fortfarande en bit kvar till målet; i en undersökning från november 2018 svarade 92 procent av medarbetarna att de hade ganska stor eller mycket stor kännedom om den statliga värdegrunden.<sup>155</sup> Det är ungefär samma nivå som i november 2017, men en ökning sedan början av samma år då 80 procent gav motsvarande svar.<sup>156</sup>

Under året har Försäkringskassan därför prioriterat kompetensutveckling om den statliga värdegrunden, de mänskliga rättigheterna och rättssäkerhet. Det har inneburit att vi utvecklat material för verksamhetsnära kompetensutveckling och tagit fram nya lärarledda utbildningar.

## Anmälningar till Diskrimineringsombudsmannen (DO)

Under 2018 har det kommit in 42 anmälningar om diskriminering till DO som rör Försäkringskassan. Det är något fler än 2017, då det kom in 38 anmälningar. Merparten av anmälningarna handlar om enskilda individer som har upplevt sig diskriminerade i kontakten med Försäkringskassan. De vanligaste diskrimineringsgrunderna var funktionsnedsättning, etnisk tillhörighet och ålder.

## Särskilda aktiviteter

Försäkringskassan fick 2017 i uppdrag att sprida kunskap om och erfarenheter av sitt arbete med mänskliga rättigheter till andra myndigheter. Under året har därför en extern webbplats lanserats.<sup>157</sup> Den ska hjälpa medarbetare i staten att reflektera över rättighetsfrågor och består av ett antal filmer som visar möten mellan myndigheter och personer i olika situationer.

---

<sup>155</sup> Kännedom om och arbete med den statliga värdegrunden inom Försäkringskassan, dnr 007558-2018.

<sup>156</sup> Statliga värdegrunden, kännedom, dnr 001644-2018.

<sup>157</sup> [www.likarattigheter.se](http://www.likarattigheter.se)



Försäkringskassan deltog 2018 i både Stockholm och Göteborg Pride. Att delta i Pride är ett tillfälle för Försäkringskassan att samtala med besökare och få synpunkter på hur vi kan bli bättre på att bemöta hbtq-personer. Det är också ett sätt att visa att Försäkringskassan verkar för ett jämlikt samhälle fritt från diskriminering och att vi tar aktivt ställning i hbtq-frågor. Medverkan är dessutom en viktig del av Försäkringskassans arbetsgivarpolitik.

Försäkringskassan ska samråda med representanter för de nationella minoriteterna<sup>158</sup>, men under 2018 har inga samråd genomförts. I stället har arbetet fokuserat på att utveckla formerna för samråden för att säkerställa att de ger en reell möjlighet till inflytande och för att bredda representationen.

Försäkringskassans insatser inom mänskliga rättigheter bidrar också till myndighetens arbete med de globala målen för social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet i FN:s Agenda 2030.<sup>159</sup> Insatserna görs tillsammans med andra myndigheter.

## Arbetet för att integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten

Försäkringskassan har en handlingsplan för arbetet med jämställdhetsintegrering 2015–2018. Målen för arbetet är

- att det inte ska förekomma några osakliga könsskillnader i handläggning, beslut och bemötande
- ett jämställt nyttjande av socialförsäkringen
- att bidra till att motverka mäns våld mot kvinnor.

Arbetet med att integrera perspektiven jämställdhet och att motverka mäns våld mot kvinnor har fortsatt under 2018. Perspektiven har integrerats i drygt hälften av vägledningarna och i en majoritet av handläggningsprocesserna i de förmåner där det bedöms vara mest relevant. I samtliga prioriterade förmåner har vi också arbetat med att integrera perspektiven i försäkringsutbildningarna.

Arbetet för att jämställdhetsintegrera Försäkringskassans uppföljningsverktyg har fortsatt. Bland annat har vi i samband med genomförande av kvalitetsanalyser tagit ställning till om det finns könsskillnader och vad de i så fall beror på. År 2018 innehöll kvalitetsanalyserna på förmånsnivå, med några undantag, delvis eller i stor utsträckning könsuppdelad statistik eller kommentarer om könsskillnader. Perspektiven jämställdhet och att motverka mäns våld mot kvinnor har i ännu större utsträckning förts in i dialog-uppföljningar.

<sup>158</sup> De nationella minoriteterna är samer, sverigefinnar, tornedalingar, romer och judar.

<sup>159</sup> Agenda 2030 antogs 2015 av FN och innehåller 17 mål och 169 delmål för hållbar utveckling.

## Utbildning ger ökad medvetenhet – men att ställa frågor om våld är fortfarande en utmaning

En stor del av Försäkringskassans medarbetare och chefer har deltagit i utbildningar om jämställdhet och om att motverka mäns våld mot kvinnor, vilket har lett till en ökad medvetenhet om frågorna. I en undersökning som genomfördes i november 2018 svarade 85 procent av medarbetarna inom försäkringsavdelningarna att de i ganska eller mycket stor utsträckning vet vad ett jämställdhetsperspektiv i handläggningen innebär.<sup>160</sup>

När det gäller medvetenheten om mäns våld mot kvinnor är resultatet mer blandat. Inom underhållsstöd har antalet medarbetare som ställer frågor om våld ökat från 56 till 84 procent mellan 2017 och 2018.<sup>161</sup> Däremot är det endast cirka en tiondel av handläggarna inom sjukförsäkringen som svarar att de ställer frågor om våld i de flesta eller i ungefär hälften av sina ärenden.<sup>162</sup> För att bättre kunna identifiera våldsutsatta individer har Försäkringskassan under 2018 på uppdrag av regeringen påbörjat ett samarbete med Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Socialstyrelsen.

## Barns rättigheter

Under 2018 har Försäkringskassan gjort 69 anmälningar till polis eller socialtjänst på grund av misstanke om att ett barn far illa. 2017 infördes nya riktlinjer för anmälan vid misstanke om att ett barn far illa, och då gjordes endast sex anmälningar. Av årets anmälningar gjordes 68 till socialtjänsten och en till polisen.

## Stödja genomförandet av funktionshinderpolitiken

Under 2018 har myndighetens funktionshinderråd haft tre möten. Funktionshinderrådet är ett forum som syftar till att aktivt involvera funktionshindersrörelsen i samråd kring Försäkringskassans arbete. Bland annat har de nya förmånerna omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning diskuterats.

Försäkringskassan har också arbetat med att anpassa webbplatsen och e-tjänsterna till kraven i det nya EU-direktivet om digitala tjänsters tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.<sup>163</sup>

---

<sup>160</sup> Kännedom om och arbete med den statliga värdegrunden inom Försäkringskassan, dnr 007558-2018.

<sup>161</sup> Undersökning om hot och våld inom underhållsstöd, dnr 018871-2018.

<sup>162</sup> Kännedom om och arbete med den statliga värdegrunden inom Försäkringskassan, dnr 007558-2018.

<sup>163</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

# Stabs- och expertfunktionen

**Avsnittet beskriver Försäkringskassans uppgift som stabs- och expertfunktion till regeringen.**

Försäkringskassan ansvarar för en kvalificerad kunskapsuppbyggnad inom sitt verksamhetsområde. Det innebär att vi följer och analyserar socialförsäkringssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle. Resultaten av analyserna förmedlas genom socialförsäkringsrapporter och på andra sätt till regeringen och allmänheten.

Försäkringskassan ansvarar också för Sveriges officiella statistik inom socialförsäkringsområdet, för utbyte av kunskap med andra länder samt för att stödja regeringen i det internationella arbetet.

## Kvalificerad kunskapsuppbyggnad

Som kunskapsmyndighet kan Försäkringskassan initiera egna studier av socialförsäkringens effekter för individ och samhälle.

**Tabell 115 Publikationer, antal**

	2016	2017	2018
Socialförsäkringsrapporter	9	15	11
Korta analyser	3	5	5
Promemorior	11	3	8

Av 2018 års elva socialförsäkringsrapporter rörde tre föräldrapenningförmånerna<sup>164</sup>, två sjukpenning<sup>165</sup>, en assistansersättning<sup>166</sup>, en aktivitetsersättning<sup>167</sup> medan fyra hade ett

<sup>164</sup> Socialförsäkringsrapport 2018:1, Felaktiga utbetalningar av tillfällig föräldrapenning. Hur utbrett är problemet, vad beror det på och vad kan Försäkringskassan göra för att motverka de felaktiga utbetalningarna? Socialförsäkringsrapport 2018:3, Föräldraskapsideal och deras förverkligande. En forskarrapport om föräldrars uppfattning om vad som underlättar och förhindrar ett delat föräldraskap i Sverige, Socialförsäkringsrapport 2018:9, Familj och arbete under småbarnsåren. Hur använder föräldrar förskola och föräldraförsäkring?

<sup>165</sup> Socialförsäkringsrapport 2018:2, Sjukfrånvaron på svensk arbetsmarknad. Sjukskrivningar längre än 14 dagar och avslut inom 180 dagar i olika branscher och yrken, Socialförsäkringsrapport 2018:8, Vad händer efter avslutad sjukpenning? Sysselsättning och försörjning för de som får avslag eller avslutar sjukpenning dag 180–365.

<sup>166</sup> Socialförsäkringsrapport 2018:5, Anhöriga till personer med statlig assistansersättning. En beskrivning av anhöriga som personliga assistenter, mottagare av personlig assistans och assistansersättningen.

<sup>167</sup> Socialförsäkringsrapport 2018:7, Aktivitetsersättning vid förlängd skolgång. En fördjupad bild av utvecklingen över tid och Försäkringskassans handläggning.

mer övergripande tema<sup>168</sup>. De fem korta analyserna berörde sjukfrånvaro<sup>169</sup>, assistansersättning<sup>170</sup>, föräldrapenning<sup>171</sup> och närståendepenning<sup>172</sup>. Promemorior varierar generellt mer i innehåll. I dessa berörs allt från intern verksamhetsutveckling till undersökningar av handläggningen.

Kostnaden för Försäkringskassans stabs- och expertfunktion uppskattas till 55,4 miljoner kronor för 2018, vilket är en minskning från 56,4 miljoner kronor för år 2017. Uppskattningen innefattar endast medarbetare vid avdelningen Analys och prognos, eftersom den tid som övriga medarbetare lagt ner på uppdrag inom stabs- och expertfunktionen inte går att följa upp med nuvarande system.

## Försäkringskassans engagemang i forskning inom socialförsäkringen

Försäkringskassan får enligt regleringsbrevet årligen avsätta 8,9 miljoner kronor till forskning inom socialförsäkringsområdet.

**Tabell 116**    **Forskning vid högskola och universitet finansierad av Försäkringskassan, tusen kronor**

Högskola/universitet/organisation	Projekttitel	2018
Karolinska Institutet, Institutionen för kliniska vetenskaper	Medicinska och socioekonomiska aspekter av tidig smärt-exponering och utveckling av smärtsjukdomar och psykisk ohälsa senare i livet. Evidens från svensk registerdata	2 474
Linköpings universitet, Institutionen för medicin och hälsa	Socialförsäkringslitteracitet: Påverkar kunskap om och förståelsen för sjukförsäkringens regelverk och processer upplevd rättvisa och möjligheten att få sjukpenning	2 009
Karlstad universitet, Centrum för tjänsteforskning	Värdeskapande arbetssätt i Försäkringskassans verksamhet	1 334
Umeå universitet, Sociologiska institutionen	Familjevänligt arbete – för vem?	865
Linnéuniversitetet, Institutionen för socialt arbete	Personlig assistans och föräldraskap	900
<b>Totalt</b>		<b>7 582</b>

Försäkringskassan, Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (Forte) samt Centralförbundet för socialt arbete (CSA) arrangerar årligen ett forskarseminarium i Umeå. Årets tema var funktionsnedsättning i arbetsliv och välfärd.

<sup>168</sup> Socialförsäkringsrapport 2018:4, Barn och föräldrar i socialförsäkringen. Rapport från forskarseminariet i Umeå 17–18 januari 2018, Socialförsäkringsrapport 2018:6, Utvärdering av omorganisationen av Försäkringskassans kundcenterverksamhet, Socialförsäkringsrapport 2018:10, Ett interventionsprojekt för att förbättra bemötandet av och stödet till chefer vid arbetsrehabilitering, rekrytering och anställning av personer med psykisk ohälsa, Socialförsäkringsrapport 2018:11, Analys av det förstärkta samarbetet för sjukskrivna.

<sup>169</sup> Korta analyser 2018:1, Storlek på arbetsplatsen påverkar sjukfrånvaron mer än driftsform, Korta analyser 2018:3 Lägst sjukfrånvaro i små välfärdsföretag.

<sup>170</sup> Korta analyser 2018:2, Var femte personlig assistent är en nära anhörig.

<sup>171</sup> Korta analyser 2018:4, Uttaget av föräldrapenning skiljer sig beroende på inkomst.

<sup>172</sup> Korta analyser 2018:5, Färre män än kvinnor vårdar svårt sjuka närstående.

## Statistikansvarig myndighet

Försäkringskassan har som statistikansvarig myndighet ansvar för att producera och publicera officiell och annan statistik inom områdena Stöd till barnfamiljer och Stöd vid sjukdom och handikapp. Statistiken är central för en kunskapsbaserad samhällsdebatt om socialförsäkringen, både för enskilda individer och för samhället. Aktuell statistik och data om utfallet i försäkringen är också en viktig informationskälla och en förutsättning för att beslutsfattare och allmänheten ska kunna fatta beslut grundade på kunskap.

Under 2018 har cirka 1 500 statistikfrågor besvarats av Försäkringskassan, vilket är en ökning jämfört med cirka 1 400 under 2017. Individdata har lämnats ut för forskningsändamål och till andra myndigheter vid cirka 25 tillfällen vardera, vilket är en liten minskning jämfört med 2017. Cirka 73 tabeller med officiell statistik och cirka 20 tabeller med annan statistik har uppdaterats. Vi har också publicerat den årliga skriften Socialförsäkringen i siffror, som ger en samlad redogörelse för socialförsäkringens utfall genom kortfattad kommenterad statistik.

## Försäkringskassans internationella arbete

Försäkringskassan ska stödja regeringen i internationella frågor samt medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete inom vårt verksamhetsområde. Nedan redovisas de viktigaste delarna av detta arbete samt Försäkringskassans övriga internationella arbete under året.

### Nordiskt samarbete

Försäkringskassan är förbindelseorgan enligt Nordiska konventionen om social trygghet samt enligt Europaparlamentet och rådets förordning (EG) nr 883/2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen. Under året har Försäkringskassan deltagit i möten inom områdena tillämplig lagstiftning, sjukförsäkring med inriktning på arbetslivsinriktad rehabilitering, sjukvårdsförmåner samt pension inklusive sjukersättning och aktivitetsersättning. Inom det sistnämnda området har ett bilateralt möte med Finland hållits. Försäkringskassan har även deltagit i det stora Nordiska förbindelseorgansmötet.

Försäkringskassans generaldirektör har deltagit i det årliga generaldirektörsrådet.<sup>173</sup> Mötet är ett forum för beslut och informations- och erfarenhetsutbyte. Här fastställs myndigheternas inriktning för det nordiska samarbetet inom socialförsäkringsområdet. Försäkringskassan har i egenskap av expertfunktion till regeringen även deltagit i Nordiskt socialförsäkringsmöte samt ett socialförsäkringsseminarium i Helsingfors som arrangerades av Nordiska ministerrådet.

Försäkringskassan arrangerade tillsammans med Kronofogdemyndigheten den nordiska indrivningskonferensen ”Nordic Child Support Enforcement Conference” i Visby. Försäkringskassan har även samarbete och gemensamma informationsmötesplatser i gränsområden.<sup>174</sup> Verksamheterna finansieras bland annat av Nordiska ministerrådet och Nordkalotträdet.

<sup>173</sup> På mötena deltar ATP i Danmark, Folkpensionsanstalten och Pensionskyddscentralen i Finland, NAV i Norge, Tryggingastofnun ríkisins i Island samt IAF, Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan i Sverige.

<sup>174</sup> Samarbete finns med Danmark genom Öresunddirekt, med Norge genom Grensetjensten i Morokulien samt med Finland genom Nordkalottens Gränstjänst.

Försäkringskassan har vidare ett samarbete med Nordens länder inom den arbetslivs-inriktade rehabiliteringen för de sjukskrivna personer som bor och arbetar i olika länder inom Norden. Bilateral överenskommelser har arbetats fram där ansvar och arbetssätt tydliggörs.<sup>175</sup> Överenskommelserna följs årligen upp för att om möjligt undanröja eventuella praktiska hinder som uppstått. I år har till exempel blanketter justerats.

## Medverkan i EU-arbetet

### Administrativa kommissionen, tekniska kommissionen och revisionskommittén

Försäkringskassans stöd till regeringen i EU-arbetet består bland annat av att lämna redogörelser och yttranden i samband med olika möten samt bistå med representanter om regeringen så önskar.

Försäkringskassan har deltagit i administrativa kommissionens möten vid fyra tillfällen. I tekniska kommissionens fyra möten har Försäkringskassan deltagit dels som ledamot, dels som expert. Vi har också representerat Sverige som ledamot och ställföreträdande ledamot vid revisionskommitténs två årliga möten.

Utöver ovanstående deltar Försäkringskassan i administrativa kommissionens temadagar samt i ett antal arbetsgrupper och nätverk för utvalda arbetsområden. I egenskap av nationell kontaktpunkt för gränsöverskridande hälso- och sjukvård har Försäkringskassan deltagit i ett möte för kontaktpersoner.

### Försäkringskassans arbete med Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)<sup>176</sup>

Försäkringskassan deltar i arbetet med EESSI-systemet på flera sätt, bland annat i en styrgrupp samt i expertgruppen för it-säkerhet och i olika arbetsgrupper. Arbetet sker även i en nordisk arbetsgrupp. Inför mötena i tekniska kommissionen presenterar Försäkringskassan ett gemensamt yttrande för berörda myndigheter.

### Övrigt stöd till regeringen

Försäkringskassan har på olika sätt varit involverad i förhandlingarna om ändring av EU:s samordningsbestämmelser om social trygghet. Med anledning av Storbritanniens utträde ur EU har Försäkringskassan under året även arbetat med ett regeringsuppdrag som syftar till att analysera detta ur ett socialförsäkringsperspektiv.

### Europeiska socialfonden

Europeiska socialfonden (ESF) är EU:s viktigaste verktyg för att skapa fler och bättre arbeten i Europa. Försäkringskassan är en viktig aktör i fondens arbete som projektägare och medfinansierare, till exempel i projekt för att stödja sjukskrivna att återgå i arbete, att underlätta för unga och utlandsfödda att etablera sig på arbetsmarknaden och att kompetensutveckla personal.

Försäkringskassan samarbetar med Svenska ESF-rådet och Arbetsförmedlingen med flera för att identifiera områden för projekt i syfte att ge stöd till individer och uppnå förändringar på strukturnivå.

<sup>175</sup> Överenskommelserna bygger på EU-förordningarna 883/2004 och 987/2009 och Nordiska konvention om social trygghet samt administrativa avtalet till Nordisk konvention om social trygghet. Överenskommelser har ingåtts år 2015 med Norge, Finland, Island och Danmark.

<sup>176</sup> Electronic Exchange of Social Security Information är ett it-system som ska hjälpa socialförsäkringsorganen inom EU/EES-området samt Schweiz att snabbare och säkrare utbyta information i enlighet med EU-reglerna om samordning av de sociala trygghetssystemen.

### **Övrigt europeiskt samarbete**

Försäkringskassan har deltagit i European Forum of Insurance Against Accidents at Work and Occupational Diseases och dess konferens för ett hållbart arbetsliv.

Försäkringskassan har också deltagit i European Judicial Network i rollen som centralmyndighet för Rådets förordning (EG) nr 4/2009 om domstols behörighet, tillämplig lag, erkännande och verkställighet av domar samt samarbete i fråga om underhållsskyldighet.

### **Internationellt samarbete**

Under året har Försäkringskassan deltagit i regeringens förberedelser och förhandlingar om socialförsäkringsavtal med Brasilien och Japan. Vi har haft ett möte med Turkiet om blanketter för tillämpningen av socialförsäkringsavtalet mellan länderna.

Försäkringskassan deltar även i National Child Support Enforcement Associations internationella kommitté där frågor om underhållsbidrag diskuteras. I kommittén deltar medlemsstater från New Yorkkonventionen, Haagkonventionen från 2007 samt förordning (EG) nr 4/2009 och andra stater som har federala eller bilaterala överenskommelser med USA.

Under året har Försäkringskassan tagit emot 25 internationella besök. Besöken har bland annat handlat om socialförsäkringens konstruktion, dess finansiering, organisation och styrning samt utvecklingstendenser och utmaningar. Utöver detta har ett antal beslutsfattare och forskare från andra länder besökt oss och träffat experter från olika delar av administrationen.

# Avgiftsbelagd verksamhet

Myndigheter ska särredovisa sin avgiftsbelagda verksamhet, enligt 3 kapitlet 2 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Redovisningen ska följa den indelning och struktur som framgår av budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten. För den avgiftsbelagda verksamhet som Försäkringskassan har genomfört under 2018 framgår budget och struktur av regleringsbrevet.

## Administration av statlig fordran

Avgiftsintäkterna avser de ersättningar som tas ut av gäldenärer i enlighet med bestämmelser i olika författningar. Reglerna anger ofta ett högsta belopp som får tas ut. Kostnaden för handläggning av statlig fordran uppgick 2018 till 35 miljoner kronor. Överskjutande kostnader täcks med anslagsmedel.

Tabell 117 Administration av statlig fordran, tusen kronor

	2016	2017	2018	Budget 2018
Ingående balans	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	9 557	12 609	14 952	12 100
Totala kostnader	–37 624	–35 751	–34 622	–
– kostnader som täcks av intäkter	9 557	12 609	14 952	–12 100
– kostnader som täcks av anslagsmedel	28 067	23 142	19 670	–
Årets resultat	–	–	–	–
Utgående balans	–	–	–	–

## Ersättning från försvaret

Försäkringskassan ska ta ut avgifter för administration av ersättningar till hemvärnsmän som betalas ut enligt förordningen (1997:147) om förmån för hemvärnsmän, frivilliga enligt förordningen (1994:523) om förmåner till frivilliga, officersaspiranter enligt officersförordningen (2007:1268) och rekryter enligt förordningen (2015:613) om militär grundutbildning. Vidare ska Försäkringskassan ta ut avgifter för administration av familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspliktiga som betalas ut enligt förordningen (1995:239) om förmåner till totalförsvarspliktiga. Utgående balans avräknas mot kommande periods fakturering.

Tabell 118 Ersättning från försvaret, tusen kronor

	2016	2017	2018	Budget 2018
Ingående balans	–259	–969	1 508	–
Avgiftsintäkter	3 258	10 208	7 182	8 690
Kostnader	–3 968	–7 731	–8 897	–8 690
Årets resultat	–710	2 477	–1 715	–
Utgående balans	–969	1 508	–207	–



## Ersättning från affärsdrivande verk

Försäkringskassan tar ut en avgift för administration av arbetsskadeärenden vid affärsdrivande verk för skador som reglerats före den 1 juli 1995. Avgiften tas ut i samband med debitering av utbetalda arbetsskadeersättningar och ska motsvara den andel av förvaltningskostnaderna som enskilda arbetsgivare betalar genom arbetsskadeavgiften.

**Tabell 119 Ersättning från affärsdrivande verk, tusen kronor<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Budget 2018
Ingående balans	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	623	580	509	550
Totala kostnader	–7 799	–6 165	–5 725	–
– kostnader som täcks av intäkter	623	580	509	–550
– kostnader som täcks av anslagsmedel	7 176	5 585	5 216	–
Årets resultat	–	–	–	–
Utgående balans	–	–	–	–

<sup>1</sup> På grund av förändrat redovisningssätt har förvaltningskostnader per förmån räknats om för 2016 och 2017. Resultaten kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2017.

## Intäkter från Pensionsmyndigheten

Försäkringskassan har en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteveranser som bland annat avser IT, kundmöten och administration. Utfallet för 2018 är cirka 19 miljoner kronor lägre än budget. Differensen beror främst på att tjänsteveranserna av IT blivit lägre på grund av minskade IT-kostnader hos Försäkringskassan. Detta får till följd att även kostnaderna för Pensionsmyndigheten minskar.

**Tabell 120 Intäkter från Pensionsmyndigheten, tusen kronor<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Budget 2018
Ingående balans	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	258 516	248 084	239 565	259 000
Kostnader	–258 516	–248 084	–239 565	–259 000
Årets resultat	–	–	–	–
Utgående balans	–	–	–	–

<sup>1</sup> Siffrorna i tabellen visar intäkter från Pensionsmyndigheten för tjänsteveranser. År 2016 har justerats och exkluderar nu intäkter från Pensionsmyndigheten för servicekontoren.

## EESSI

Införandet av det nationella IT-stödet som ska möjliggöra Sveriges anslutning till EESSI-systemet är försenat, men beräknas vara i drift från och med juni 2019. I regleringsbrevet fanns en budget om 3,6 miljoner kronor, men ingen fakturering har skett under 2018 på grund av förseningen.

## Tjänsteexport

Försäkringskassan får enligt sin instruktion bedriva tjänsteexport som är förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde. Under 2017 och 2018 har ingen tjänsteexport utförts.

**Tabell 121 Tjänsteexport, tusen kronor<sup>1</sup>**

	2016	2017	2018	Budget 2018
Ingående balans	352	245	245	–
Intäkter	239	–	–	0
Kostnader	–346	–	–	0
Årets resultat	–107	–	–	–
Utgående balans	245	245	245	–

<sup>1</sup> Tjänsteexport redovisas sedan 2012 som intäkt av bidrag eftersom den hos Försäkringskassan för närvarande har karaktären av bidragsintäkt.

# Finansiell redovisning

# Resultaträkning

Belopp i miljoner kronor

	Not	2018	2017
<b>VERKSAMHETENS INTÄKTER</b>			
Intäkter av anslag	1	8 674	8 657
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	469	446
Intäkter av bidrag	3	109	68
Finansiella intäkter	4	8	9
<b>Summa</b>		<b>9 260</b>	<b>9 180</b>
<b>VERKSAMHETENS KOSTNADER</b>			
Kostnader för personal	5	-7 033	-6 919
Kostnader för lokaler		-606	-599
Övriga driftkostnader		-941	-933
Finansiella kostnader	6	-10	-3
Avskrivningar och nedskrivningar		-675	-730
<b>Summa</b>		<b>-9 265</b>	<b>-9 184</b>
<b>VERKSAMHETSUTFALL</b>		<b>-5</b>	<b>-4</b>
<b>UPPBÖRDSVERKSAMHET</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	7	185	95
Socialavgifter		572 781	547 604
Skatteintäkter		7 884	7 556
<b>Summa</b>		<b>580 850</b>	<b>555 255</b>
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamheten		-409 639	-392 457
Inleverans till AP-fonderna		-132 491	-125 959
Överföring till premiepensionssystemet		-38 610	-36 809
<b>Summa</b>		<b>-580 740</b>	<b>-555 225</b>
<b>SALDO UPPBÖRD</b>		<b>110</b>	<b>30</b>
<b>TRANSFERERINGAR</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		210 155	203 068
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		16 227	18 592
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	8	5 037	6 188
Finansiella intäkter	9	29	23
Finansiella kostnader	10	-11	-12
<b>Summa</b>		<b>231 437</b>	<b>227 859</b>
<b>Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål</b>	11	<b>-11</b>	<b>-4</b>
UO 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg		-36 130	-34 646
UO 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning		-90 910	-93 109
UO 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-87 766	-81 381
Andra utbetalningar		-16 229	-18 589
<b>Summa</b>		<b>-231 035</b>	<b>-227 725</b>
<b>SALDO TRANSFERERINGAR</b>		<b>391</b>	<b>130</b>
<b>ÅRETS KAPITALFÖRÄNDRING</b>	12	<b>496</b>	<b>156</b>

# Balansräkning

Belopp i miljoner kronor

	Not	2018-12-31	2017-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling av it-system	13	1 450	1 413
Förvärvade licenser, rättigheter m.m.		12	13
		<b>1 462</b>	<b>1 426</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	14	24	20
Maskiner och inventarier	15	326	250
		<b>350</b>	<b>270</b>
<b>Varulager</b>			
		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		5	9
Fordringar hos andra myndigheter	16	23 898	22 842
Övriga kortfristiga fordringar	17	3 207	2 915
		<b>27 110</b>	<b>25 766</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	18	300	264
Upplupna bidragsintäkter		158	140
Övriga upplupna intäkter	19	387	464
		<b>845</b>	<b>868</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
	20	<b>-21 280</b>	<b>-19 940</b>
<b>Kortfristiga placeringar</b>			
Obligationer	21	<b>1 301</b>	<b>1 281</b>
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		926	643
Kassa och bank		126	104
		<b>1 052</b>	<b>747</b>
		<b>10 840</b>	<b>10 418</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>			
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>			
Statskapital	22	0	0
Balanserad kapitalförändring	23	2 243	2 087
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	12	496	156
		<b>2 739</b>	<b>2 243</b>
<b>Fonder</b>			
	11	<b>1 326</b>	<b>1 315</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	24	6	7
Avsättningar för kompetensväxling	25	71	58
Avsättningar för engångspremier vid omställning		1	2
		<b>78</b>	<b>67</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	26	1 705	1 616
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	27	140	141
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		311	354
Leverantörsskulder		332	280
Övriga kortfristiga skulder	28	3 189	3 249
		<b>5 677</b>	<b>5 640</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	29	1 011	1 152
Oförbrukade bidrag	30	9	1
Övriga förutbetalda intäkter		0	0
		<b>1 020</b>	<b>1 153</b>
		<b>10 840</b>	<b>10 418</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Ansvarsförbindelser</b>			
		<b>-</b>	<b>-</b>

# Anslagsredovisning

Perioden 1 januari–31 december 2018

Belopp i miljoner kronor

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster <sup>1</sup>	Utgående överföringsbelopp
<b>Utgiftsområde 9</b>									
<b>Hälsovård, sjukvård och social omsorg</b>									
9 01:004 Tandvårdsförmåner									
1 Statligt tandvårdsstöd	31, 33	-34	6 324			6 290	-6 449		-159
9 01:006 Bidrag till folkhälsa och sjukvård									
27 Statlig ålderspensionsavgift	34	-	0			0	0		-
9 01:007 Sjukvård i internationella förhållanden									
1 Sjukvård i internationella förhållanden	31	52	465		-52	465	-493		-28
9 04:003 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning									
1 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning	35	105	263		-105	263	-99		164
9 04:004 Kostnader för statlig assistansersättning									
1 Kostnader för statlig assistansersättning	36	2 621	25 693		-2 621	25 693	-29 022	3 714	385
<b>Utgiftsområde 10</b>									
<b>Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning</b>									
10 01:001 Sjukpenning och rehabilitering m.m.									
5 Boendetillägg		0	124	43		167	-166		1
8 Sjukpenning respektive rehabiliteringspenning i särskilda fall	31	0	112	16		128	-132		-4
15 Närståendepenning		11	176		-11	176	-173		3
16 Statlig ålderspensionsavgift för närståendepenning		-	16			16	-16		-
17 Statlig ålderspensionsavgift för rehabiliteringspenning		-	98			98	-98		-
18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning		-	3 542			3 542	-3 542		-
19 Rehabiliteringspenning	37	725	1 124		-725	1 124	-781		343
20 Arbetshjälpmedel m.m.		89	168		-89	168	-154		14
21 Sjukpenning	38	3 239	33 451	-59	-3 239	33 392	-32 483		909
<b>Summa 10 01:001</b>		<b>4 064</b>	<b>38 811</b>	<b>-</b>	<b>-4 064</b>	<b>38 811</b>	<b>-37 545</b>		<b>1 266</b>
10 01:002 Aktivitets- och sjukersättningar m.m.									
5 Aktivitets- och sjukersättningar	39	847	35 467		-847	35 467	-34 467		1 000
6 Bostadstillägg för personer med aktivitets- och sjukersättningar	40	156	5 234		-156	5 234	-5 130		104
7 Kostnader för vissa personer med aktivitets- och sjukersättningar	31	2	32		-2	32	-32		0
8 Statlig ålderspensionsavgift för aktivitets- och sjukersättningar		-	6 176			6 176	-6 176		-
<b>Summa 10 01:002</b>		<b>1 005</b>	<b>46 909</b>	<b>-1 005</b>	<b>46 909</b>	<b>-45 805</b>			<b>1 104</b>

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster <sup>1</sup>	Utgående överföringsbelopp
10 01:003 Handikappersättningar									
1 Handikappersättningar		34	1 384		-34	1 384	-1 343		41
10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.									
4 Statlig ålderspensionsavgift för arbetsskadelivränta		-	213			213	-213		-
5 Arbetsskadelivränta	32	-57	2 663			2 606	-2 598		8
<b>Summa 10 01:004</b>		<b>-57</b>	<b>2 876</b>			<b>2 819</b>	<b>-2 811</b>		<b>8</b>
10 01:005 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet									
3 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet	31, 41	-3	41			38	-38		0
4 Statlig ålderspensionsavgift för ersättning inom det statliga personskadeskyddet		-	1			1	-1		-
<b>Summa 10 01:005</b>		<b>-3</b>	<b>42</b>			<b>39</b>	<b>-39</b>		<b>0</b>
10 01:006 Bidrag för sjukskrivningsprocessen									
3 Finansiell samordning genom samordningsförbund	32	12	339		-12	339	-335		4
4 Medicinsk service		2	55		-2	55	-53		2
5 Rehabiliteringsinsatser i samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen		12	691		-12	691	-657		34
8 Arbetsplatsnära stöd	42	32	118		-32	118	-75		43
9 Försäkringsmedicinska utredningar	43	44	250		-44	250	-171		79
10 Bidrag till hälso- och sjukvården	32	83	1 444		-83	1 444	-1 354		90
<b>Summa 10 01:006</b>		<b>185</b>	<b>2 897</b>		<b>-185</b>	<b>2 897</b>	<b>-2 645</b>		<b>252</b>
10 01:007 Ersättning för höga sjuklönekostnader									
1 Ersättning för höga sjuklönekostnader	44	11	957		-11	957	-954		3
10 02:001 Försäkringskassan									
1 Förvaltningsmedel	32, 45	100	8 730			8 830	-8 468		362
<b>Utgiftsområde 12</b>									
<b>Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>									
12 01:001 Barnbidrag									
1 Allmänt barnbidrag	31	85	27 870	-4	-85	27 866	-27 943		-77
2 Flerbarnstillägg	31	-34	3 450			3 416	-3 500		-84
3 Förlängt barnbidrag		9	268		-9	268	-259		9
4 Tilläggsbelopp vid familjeförmån		0	18	4		22	-20		2
<b>Summa 12 01:001</b>		<b>60</b>	<b>31 606</b>	<b>-</b>	<b>-94</b>	<b>31 572</b>	<b>-31 722</b>		<b>-150</b>
12 01:002 Föräldraförsäkring									
4 Statlig ålderspensionsavgift för föräldrapenning		-	3 094			3 094	-3 094		-
8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning		-	711			711	-711		-
9 Föräldrapenning	46	-346	32 540	-145		32 049	-32 027		22
10 Statlig ålderspensionsavgift för graviditetspenning		-	64			64	-64		-
11 Tillfällig föräldrapenning	31	-4	7 175	145		7 316	-7 405		-89
12 Graviditetspenning		82	658		-82	658	-613		45
<b>Summa 12 01:002</b>		<b>-268</b>	<b>44 242</b>	<b>-</b>	<b>-82</b>	<b>43 892</b>	<b>-43 914</b>		<b>-22</b>

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster <sup>1</sup>	Utgående överföringsbelopp
12 01:003 Underhållsstöd									
1 Underhållsstöd	47	106	2 862		-106	2 862	-3 654	1 061	269
12 01:004 Adoptionsbidrag									
1 Adoptionsbidrag	48	16	23		-16	23	-14		9
12 01:006 Vårdbidrag för funktionshindrade barn									
3 Statlig ålderspensionsavgift för vårdbidrag för funktionshindrade barn		-	387			387	-387		-
4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	49	31	3 878		-31	3 878	-3 686		192
<b>Summa 12 01:006</b>		<b>31</b>	<b>4 265</b>		<b>-31</b>	<b>4 265</b>	<b>-4 073</b>		<b>192</b>
12 01:008 Bostadsbidrag									
2 Bostadsbidrag	31	476	4 526		-476	4 526	-4 574		-48
<b>SUMMA</b>		<b>8 504</b>	<b>222 875</b>		<b>-8 882</b>	<b>222 497</b>	<b>-223 624</b>	<b>4 775</b>	<b>3 648</b>
Avslutade anslag									
12 01:002 001 Jämställdhetsbonus		15			-15	-			-
<b>Summa avslutade anslag</b>		<b>15</b>			<b>-15</b>	<b>-</b>			<b>-</b>
<b>SUMMA TOTALT</b>		<b>8 519</b>	<b>222 875</b>		<b>-8 897</b>	<b>222 497</b>	<b>-223 624</b>	<b>4 775</b>	<b>3 648</b>

<sup>1</sup> Enligt Försäkringskassans regleringsbrev ska inkomster till anslag 9 4:4 ap.1 Kostnader för statlig assistansersättning och anslag 12 1:3 ap.1 Underhållsstöd särredovisas under respektive anslag. Inkomster till anslag 9 4:4 ap.1 avser inbetalningar från kommunerna för de första 20 timmarna per vecka. Inkomster till anslag 12 1:3 ap.1 avser inbetalningar från bidragsskyldiga föräldrar.



## Beställningsbemyndigande

Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning  
1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen

### Redovisning av beställningsbemyndigande

Belopp i miljoner kronor

Anslagsbenämning	Tilldelat bemyndigande	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år		
				2019	2020	2021
10 1:6 ap.10	2 309	2 388	2 270	1 326	944	–

10 1:6 ap.10 I enlighet med regleringsbrev redovisar Försäkringskassan de ekonomiska åtaganden som ingåtts av regeringen (Socialdepartementet). För bemyndiganden på anslag 10 1:6 ap.10 har Socialdepartementet under 2018 ingått en överenskommelse med Sveriges Kommuner och Landsting avseende 2019 som uppgår till 1 326 miljoner kronor och som medför infriande av åtaganden under åren 2019 och 2020. Ingående åtaganden från föregående år har under 2018 minskats med 1 444 miljoner kronor, 1 354 miljoner kronor genom redovisning mot anslag, bidragsutbetalningar, och 90 miljoner kronor vilka inte kommer att betalas ut då villkoren inte har uppfyllts. 944 miljoner kronor ingår i utestående åtaganden.

### Redovisning av äldre beställningsbemyndigande

Belopp i miljoner kronor

Anslagsbenämning	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år	
			2019	2020
10 1:6 ap.9	281	50	50	–

10 1:6 ap.9 Ingående åtaganden från föregående år har under 2018 minskats med 231 miljoner kronor, 171 miljoner kronor genom redovisning mot anslag, bidragsutbetalningar, och 60 miljoner kronor vilka inte kommer att betalas ut då villkoren inte har uppfyllts. 50 miljoner kronor ingår i utestående åtaganden. Bemyndigandet tilldelades under budgetår 2017.

I enlighet med regleringsbrev redovisar Försäkringskassan de ekonomiska åtaganden som ingåtts av regeringen (Socialdepartementet). För bemyndigande på anslag 10 1:6 har Socialdepartementet ingått överenskommelser med Sveriges Kommuner och Landsting. Försäkringskassan har som grund för sin redovisning erhållit intyg från Socialdepartementet som redovisar de ekonomiska åtaganden som ingåtts med stöd av tilldelat bemyndigande. Av detta framgår att en ny överenskommelse ingåtts inom bemyndigandet på anslag 10 1:6 ap.10 under 2018 avseende 2019, vilken medför infriande av åtagande under 2019 och 2020. Försäkringskassan har även erhållit kopia av överenskommelsen. Åtaganden från äldre bemyndigande redovisas i separat tabell.

Försäkringskassan bedömer utifrån de intyg och överenskommelser som erhållits från Socialdepartementet att redovisningen är rättvisande.

# Redovisning mot inkomsttitlar

Perioden 1 januari–31 december 2018

Belopp i miljoner kronor

Inkomsttitel	Inkomster	Utgifter	Netto
<b>2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>			
140 Övriga inkomster	76		76
<b>Summa 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>	<b>76</b>		<b>76</b>
<b>9111 Fysiska personers inkomstskatt, netto</b>			
411 Egenavgift, sjukförsäkringsavgift		-325	-325
412 Egenavgift, föräldraförsäkring		-663	-663
413 Egenavgift, arbetsskadeförsäkringsavgift		-113	-113
414 Egenavgift, ålderspensionsavgift		-4 561	-4 561
415 Egenavgift, efterlevandavgift		-444	-444
416 Egenavgift, arbetsmarknadsavgift		-1	-1
417 Egenavgift, allmän löneavgift		-3 594	-3 594
<b>Summa 9111 Fysiska personers inkomstskatt, netto</b>		<b>-9 701</b>	<b>-9 701</b>
<b>9212 Efterlevandepensionsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	12 492		12 492
012 Egenföretagaravgift	444		444
<b>Summa 9212 Efterlevandepensionsavgift</b>	<b>12 936</b>		<b>12 936</b>
<b>9221 Sjukförsäkringsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	77 626		77 626
012 Egenföretagaravgift	325		325
<b>Summa 9221 Sjukförsäkringsavgift</b>	<b>77 951</b>		<b>77 951</b>
<b>9222 Föräldraförsäkringsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	46 395		46 395
012 Egenföretagaravgift	663		663
<b>Summa 9222 Föräldraförsäkringsavgift</b>	<b>47 058</b>		<b>47 058</b>
<b>9251 Ålderspensionsavgift, netto</b>			
011 Arbetsgivaravgift	186 062		186 062
012 Egenföretagaravgift	4 561		4 561
015 AP-fondsandel, ut		-132 491	-132 491
051 Arbetsgivaravgift innevarande år		-37 685	-37 685
052 Arbetsgivaravgift föregående år		-36	-36
053 Arbetsgivaravgift äldre år		39	39
054 Egenföretagaravgift innevarande år		-661	-661
054 Egenföretagaravgift äldre år		-267	-267
<b>9251 Summa Ålderspensionsavgift, netto</b>	<b>190 623</b>	<b>-171 101</b>	<b>19 522</b>
<b>9253 Arbetsskadeavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	3 572		3 572
012 Egenföretagaravgift	113		113
<b>Summa 9253 Arbetsskadeavgift</b>	<b>3 685</b>		<b>3 685</b>
<b>9254 Arbetsmarknadsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	45 804		45 804
012 Egenföretagaravgift	1		1
<b>Summa 9254 Arbetsmarknadsavgift</b>	<b>45 805</b>		<b>45 805</b>
<b>9281 Allmän löneavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	191 128		191 128
012 Egenföretagaravgift	3 594		3 594
<b>Summa 9281 Allmän löneavgift</b>	<b>194 722</b>		<b>194 722</b>
<b>9291 Särskild löneskatt</b>			
011 Arbetsgivare	3 826		3 826
021 Statliga myndigheter	2 524		2 524
022 Statliga affärsverk	54		54
031 Kåpan	1 480		1 480
<b>Summa 9291 Särskild löneskatt</b>	<b>7 884</b>		<b>7 884</b>
<b>9299 Avräkning socialavgifter</b>			
019 Debiterade arbetsgivaravgifter till Försäkringskassan		-566 906	-566 906
<b>Summa 9299 Avräkning socialavgifter</b>		<b>-566 906</b>	<b>-566 906</b>
<b>TOTALT INKOMSTTITLAR</b>	<b>580 740</b>	<b>-747 708</b>	<b>-166 968</b>

Uppgift om influtna socialavgifter och debiterade egenföretagares avgifter lämnas av Skatteverket.

# Finansieringsanalys

Belopp i miljoner kronor

	Not	2018	2017
<b>Drift</b>			
Kostnader	50	-8 578	-8 444
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	51	7 994	7 915
Intäkter av avgifter och andra ersättningar		469	446
Intäkter av bidrag		109	68
Övriga intäkter		8	9
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		8 580	8 438
Ökning (-)/Minskning (+) av lager		0	0
Ökning (-)/Minskning (+) av kortfristiga fordringar		-88	-2
Ökning (+)/Minskning (-) av kortfristiga skulder		89	-62
<b>Kassaflöde från (+) / till (-) drift</b>		<b>3</b>	<b>-70</b>
<b>Investeringar</b>			
Investeringar i materiella tillgångar		-218	-98
Investeringar i immateriella tillgångar		-574	-547
Summa investeringsutgifter		-792	-645
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		769	633
Amorteringar		-680	-742
Anslagsmedel som erhållits för investeringar		680	742
Försäljning av materiella anläggningstillgångar		1	1
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		770	634
Förändring av kortfristiga skulder		15	5
<b>Kassaflöde från (+) / till (-) investeringar</b>		<b>-7</b>	<b>-6</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter som inte disponeras		185	95
Intäkter av uppbörd		580 665	555 160
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-126	17
Inbetalningar i uppbördsverksamheten		580 724	555 272
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-580 740	-555 225
<b>Kassaflöde från (+) / till (-) uppbördsverksamhet</b>		<b>-16</b>	<b>47</b>
<b>Transfereringsverksamhet</b>			
Lämnade bidrag		-231 035	-227 725
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-1 417	-924
Utbetalningar i transfereringsverksamhet		-232 452	-228 649
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		210 155	203 068
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag		16 227	18 592
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag		5 037	6 188
Finansiella intäkter och kostnader, netto		18	12
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet		231 437	227 859
<b>Kassaflöde från (+) / till (-) transfereringsverksamhet</b>		<b>-1 015</b>	<b>-789</b>
<b>Förändring av likvida medel</b>		<b>-1 035</b>	<b>-818</b>
<b>Specifikation förändring av likvida medel</b>			
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>-19 193</b>	<b>-18 375</b>
Ökning (+)/Minskning (-) av kassa och bank		22	25
Ökning (+)/Minskning (-) av tillgodohavande Riksgäldskontoret		283	-65
Ökning (+)/Minskning (-) av avräkning med statsverket		-1 340	-778
Summa förändring av likvida medel		-1 035	-818
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>-20 228</b>	<b>-19 193</b>

## Sammanställning väsentliga uppgifter

Belopp i miljoner kronor om inget annat anges

	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Lån i Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad låneram	1 950	2 000	1 922	2 000	1 970
Utnyttjad låneram	1 705	1 616	1 725	1 711	1 700
<b>Krediter hos Riksgäldskontoret</b>					
<b>Räntekonto</b>					
Beviljad kredit	349	413	822	394	422
Maximalt utnyttjad kredit	–	–	–	–	20
<b>Rörlig kredit<sup>1</sup></b>					
Beviljad kredit	170	170	140	100	60
Maximalt utnyttjad kredit	141	141	96	77	57
Utnyttjad kredit per 31 december	140	141	96	77	57
<b>Ränta på kredit i Riksgäldskontoret</b>					
<b>Räntekonto</b>					
Räntekostnader	4	3	3	1	0
Ränteintäkter	–	–	–	–	1
<b>Totala avgiftsintäkter<sup>2</sup></b>					
Beräknade enligt regleringsbrev <sup>3</sup>	284	292	310	319	533
Utfall (not 2)	262	271	296	305	501
<b>Anslagskredit 10 2:1 Försäkringskassan</b>					
Beviljad kredit	262	252	245	236	236
Utnyttjad kredit	–	–	–	–	23
<b>Anslagskredit övriga anslag</b>					
Beviljad kredit	9 939	10 763	9 827	9 122	9 048
Utnyttjad kredit	489	480	249	1 659	2 082
<b>Anslagssparande 10 2:1 Försäkringskassan</b>	362	100	120	183	–
<b>Anslagssparande övriga anslag</b>	3 775	8 901	9 455	1 550	1 551
<b>Totalt gjorda åtagande</b>	–	–	–	–	–
<b>Tilldelade bemyndiganden</b>	–	–	–	–	–
<b>Personal</b>					
Antal årsarbetskrafter	12 293	12 381	12 115	11 673	11 884
Medelantalet anställda	13 932	13 910	13 642	13 216	13 051
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft, tusen kronor<sup>4</sup></b>	698	683	691	683	672
<b>Balanserad kapitalförändring (not 23)</b>	2 243	2 087	2 075	1 741	1 695
<b>Årets kapitalförändring (not 12)</b>	496	156	12	334	46

<sup>1</sup> Försäkringskassan har för 2018 tilldelats en kredit på 170 000 000 kronor för att tillgodose behovet av likviditet i utbetalning av ersättning för vård i andra länder som landstingen har kostnadsansvar för.

<sup>2</sup> I Försäkringskassans regleringsbrev för 2015 är avgifter enligt § 4 avgiftsförordningen borttaget i beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet.

<sup>3</sup> För uppgifter om totala avgiftsintäkter enligt beräknad budget i Försäkringskassans regleringsbrev gäller att Försäkringskassan endast har avgifter som disponeras.

<sup>4</sup> Driftkostnad utgörs av verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen exklusive finansiella kostnader och avskrivningar.

## Tilläggsupplysningar och noter

Alla belopp redovisas i miljoner kronor om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma.

### Redovisningsprinciper

Försäkringskassans årsredovisning är upprättad i enlighet med bestämmelserna i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) med tillhörande föreskrifter och allmänna råd samt de krav på återrapportering som regeringen angivit i regleringsbrev. Bokföringen följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring med tillhörande föreskrifter och allmänna råd.

Det statliga räkenskapsåret utgörs av kalenderår. Jämförelsetalen anges i särskild kolumn eller inom parentes.

I de finansiella rapporterna finns avvikelser från uppställningsformerna enligt 4 kap, 1–2 §§ FÅB, bilaga 1–2. Enligt Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till FÅB kan benämningar till poster i resultat- och balansräkningen anpassas till myndighetens verksamhet, och nya poster får tillföras under respektive rubrik. Försäkringskassan har beroende på verksamhetens art och omfattning gjort vissa ändringar. Det gäller till exempel vissa poster i avsnitten för transfereringar och uppbörd, vilka gjorts för att resultaträkningen ska ge nödvändig information.

### Förändrad redovisning

Under året har samma redovisningsprinciper tillämpats som i årsredovisningen för 2017.

### Periodiseringsprinciper

I förvaltningsverksamheten avräknas anslagen kostnadsmässigt vilket innebär att anslagsintäkten bokförs samtidigt med att kostnaden bokförs. Förvaltningsutgifter redovisas det år som kostnaderna hänför sig till. I de fall där faktura eller motsvarande inkommit efter fastställd brytdag, 4 januari 2019, eller när fordrings- eller skuldbeloppet inte är exakt känt när bokslutet upprättas, tas det upp under periodavgränsningsposter (förutbetalda respektive upplupna intäkter och kostnader). Efter brytdagen har beloppsgräns om 100 000 kronor använts för periodavgränsningsposter.

Inkomster från utlandet avseende EU-vård för pensionärer och deras familjemedlemmar redovisas mot inkomsttitel kassamässigt. Enligt anslagsförordningen ska övriga inkomster redovisas det budgetår som inkomsterna hänför sig till men eftersom intervallet inom vilket en fordran på utlandet blir betald varierar mellan 2 till 5 år sker redovisningen mot inkomsttitel kassamässigt istället för inkomstmässigt.

I transfereringsverksamheten avräknas anslagen kassamässigt. Utgifter för transfereringar till enskilda redovisas vid den tidpunkt då de betalas. Dock periodiseras utgifter avseende sjukvård inom EU samt vissa köp av tjänster och ersättningar till vårdgivare när tjänsterna är tydligt hänförliga till en period. Fordringar och skulder avseende transfereringar och uppbörd periodiseras och redovisas kostnadsmässigt i resultaträkningen.

Finansiella intäkter och kostnader avseende Försäkringskassans fonder periodiseras kostnadsmässigt.

## Värdering och klassificering av fordringar och skulder

Fordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inbetalas.

Återkravsfordringar värderas enligt en metod som bygger på kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalning. Fordringar avseende underhållsstöd värderas utifrån faktisk inbetalningsgrad.

Enligt ESV:s föreskrifter till 5 kap. 1 § FÅB klassificeras Återkravsfordringar som en omsättningstillgång, även när dessa inte förväntas realiseras inom tolv månader från balansdagen. Återkravsfordringar redovisas i balansposten Övriga kortfristiga fordringar.

Fordringar och skulder avseende internationell vård klassificeras som kortfristiga fordringar respektive skulder enligt ESV:s föreskrifter till 5 kap 1 § FÅB. Beroende på postens karaktär redovisas dessa i balansräkningen under kortfristiga fordringar respektive skulder alternativt som periodavgränsningspost. Vid reservering av upplupna intäkter och kostnader (periodavgränsningsposter) inom internationell vård råder viss osäkerhet då flera antagande måste göras, bland annat om antal EU-medborgare (pensionärer) som bosätter sig i Sverige och under hur lång tid de bosätter sig här. Det är också svårt att förutse kostnadsutvecklingen av vård utomlands på grund av eftersläpning i fakturering från andra länder. Reserverade belopp påverkas också i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när respektive land framställer krav på ersättning.

## Finansiering

Både förvaltnings- och försäkringsverksamhet finansieras huvudsakligen med anslag på statsbudgeten. Verksamheterna finansieras även med bland annat medel från andra myndigheter för vilkas räkning utbetalningar m.m. görs, inbetalningar från bidrags-skyldiga inom underhållsstöd samt inbetalningar från kommuner för de första 20 timmarna per vecka inom assistansersättning.

## Avgiftsintäkter

För avgiftsintäkter där indelning och struktur framgår av regleringsbrevet redovisas kostnader för den bedrivna verksamheten inom området. Över- respektive underskott balanseras inom vissa resultatområden. För ytterligare information se avsnittet Avgifts-belagd verksamhet.

Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen tillförs förvaltningsanslaget och disponeras av myndigheten.

## Uppbörd

Försäkringskassan är enligt Förordning (1991:704) om fastställande av särskild löneskatt på statens pensionskostnader, uppbördsmyndighet för särskild löneskatt på pensionskostnader som utgår på pensionsavsättningar inom det statliga tjänstepensionsavtalet.

Försäkringskassan har i uppdrag att fördela de socialavgifter som Skatteverket är uppbördsmyndighet för. Fördelningen verkställs mellan olika avgiftsändamål enligt föreskrifterna i lagen (2000:981) om fördelning av socialavgifter. Ålderspensionsavgifterna fördelas till staten, till Riksgäldskontoret och till AP-fonderna medan övriga delavgifter förs till staten via inkomsttitel för finansiering av systemen för social trygghet.

### Balanserade utgifter för utveckling av it-system

Enligt 5 kap 2 § FÅB ska utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet under kommande år tas upp som en immateriell anläggningstillgång. Försäkringskassan tillämpar en beloppsgräns om 3 miljoner kronor för utvecklingsprojekt som aktiveras som immateriella anläggningstillgångar. Tillgången redovisas till anskaffningsvärdet efter avdrag för av- och nedskrivningar. Tillgångens anskaffningsvärde samt av- och nedskrivningar bestäms i tillämpliga delar i enlighet med 5 kap 3–5 §§ FÅB med tillämpningsföreskrifter.

Utveckling av Försäkringskassans it-system delas in i tre faser.

- Förstudie till utveckling – forskningsfasen
- Utveckling av it-system (applikationer, tillämpningar) – utvecklingsfasen
- Efter implementering, systemet är taget i drift – driftfasen

Endast kostnader hänförliga till utvecklingsfasen får aktiveras. När tillgången tas i drift påbörjas avskrivningen. Huvudregeln är att tillämpa 5 års avskrivningstid.

### Förbättringsutgifter på annans fastighet

Beloppsgränsen för aktivering av förbättringsutgifter på annans fastighet är 21 200 kronor. Som grund för beräkning av avskrivningstiden ligger bedömd längd på hyreskontraktet eller ekonomisk livslängd.

### Maskiner och inventarier

Beloppsgräns för aktivering av maskiner och inventarier är 21 200 kronor. Maskiner och inventarier med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor och med en ekonomisk livslängd överstigande 3 år aktiveras i enlighet med bestämmelserna i förordning om årsredovisning och budgetunderlag. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid, vilket bedöms motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd.

För it-utrustning tillämpas 3–5 års avskrivningstid.

För möbler eller inventarier med ett anskaffningsvärde understigande 21 200 kronor gäller att dessa aktiveras vid större nyanskaffningar då det sammanlagda värdet för likartade tillgångar överstiger 100 000 kronor. Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om anskaffningsvärdet tillsammans överstiger 21 200 kronor.

Tillgångarna värderas till anskaffningsvärdet reducerat med ackumulerade avskrivningar enligt plan. Avskrivningar beräknas linjärt på ursprungligt anskaffningsvärde.

### Värdepapper

Försäkringskassans innehav av värdepapper består av tillgångar i fonder inom socialförsäkringsområdet som förvaltas av Kammarkollegiet. Innehavet utgörs av obligationer som redovisas som omsättningstillgångar och värderas till marknadsvärde.

### Fonder inom socialförsäkringsområdet

Förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet regleras i en särskild lag, lag (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet, och omfattar följande fonder:

- Fonden för frivillig yrkesskadeförsäkring
- Fiskarförsäkringsfonden
- Affärsverksfonden
- Trafiklivräntefonden

Ansvar för förvaltningen av fonderna är delat mellan Försäkringskassan och Kammarkollegiet. Försäkringskassan ansvarar för att fondernas ändamål uppfylls samt redovisar samtliga ekonomiska transaktioner avseende fonderna. Kammarkollegiet ansvarar för kapitalförvaltningen för fonderna. Kammarkollegiet avger i samråd med Försäkringskassan en årsredovisning över kapitalförvaltningen som lämnas till regeringen.

### Anslagsredovisning

Anslagsredovisningen visar Försäkringskassans avräkningar mot statens budget.

Anslagen är ramanslag. Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag enligt årsredovisningen för 2017. I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från Socialdepartementet 18 december 2017 avseende 2018 om inget annat anges i not. Samtliga indragningar av anslagsbelopp är enligt regleringsbrev 18 december 2017 avseende 2018 om inget annat anges i not.

Avvikelser mellan anslagsutfall och tilldelade medel på minst 10 procent och/eller minst 100 miljoner kronor kommenteras noterna 33–49.

Av bemyndiganderedovisningen framgår de ekonomiska åtaganden som ingåtts av regeringen (Socialdepartementet) inom anslaget 10 1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen, och som enligt regleringsbrev ska redovisas i Försäkringskassans årsredovisning.

Inkomster och utgifter på inkomstitlar utgörs främst av transaktioner vid fördelning av socialavgifter.

### Undantag från ekonomiadministrativa regelverket

Försäkringskassan får, med undantag av 3 kap. 3 § kapitalförsörjningsförordningen (2011:210), använda statens centralkonto i Riksbanken för:

- utbetalningar av medel i enlighet med förordningen (2013:711) om ersättningar för vissa vårdkostnader i internationella förhållanden under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från ansvarigt försäkringsland i EU/EES,
- utbetalningar av aktivitetsstöd och etableringsersättning enligt förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser under tiden medel för utbetalningarna lämnats från Arbetsförmedlingen,
- utbetalningar av pensioner och pensionsrelaterade förmåner som Försäkringskassan ombesörjer åt Pensionsmyndigheten enligt förordningen (2002:782) om ansökan och utbetalning av pension m.fl. förmåner under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från Pensionsmyndigheten, och
- hantering av medel som betalas in efter sådana återkrav som avses i 108 kap.14 a § socialförsäkringsbalken.



## Noter

### Not 1 Intäkter av anslag

	2018	2017
10.2:1 Förvaltningsmedel	8 448	8 423
10.1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen	226	234
<b>Summa</b>	<b>8 674</b>	<b>8 657</b>

### Not 2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar

	2018	2017
<b>Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regleringsbrev</b>		
Administration av statlig fordran	15	12
Ersättning från försvaret	7	10
Ersättning från affärsdrivande verk	0	1
Intäkter från Pensionsmyndigheten	240	248
EESSI <sup>1</sup>	–	–
<b>Delsumma</b>	<b>262</b>	<b>271</b>
<b>Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regeringsbeslut</b>		
Samordnad och säker statlig it-drift	2	–
<b>Delsumma</b>	<b>2</b>	<b>–</b>
<b>Intäkter enligt avgiftsförordningen § 4</b>		
Lokaluthyrning m.m.	2	3
Servicekontor	144	130
Kurs- och konferensavgifter	1	1
Konsulttjänster	38	23
ADB-tjänster	17	10
Övrigt ej specificerat	3	3
<b>Delsumma</b>	<b>205</b>	<b>170</b>
<b>Övriga ersättningar</b>		
Expeditionsavgifter m.m.	1	1
Övrigt ej specificerat	–1	4
<b>Delsumma</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Totalsumma</b>	<b>469</b>	<b>446</b>

<sup>1</sup> Införandet av det nationella it-stödet som ska möjliggöra Sveriges anslutning till EESSI-systemet är försenat, men beräknas vara i drift från och med juni 2019.

I avgiftsintäkterna ingår intäkter från fakturerade tjänster till Pensionsmyndigheten. Försäkringskassan har en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteleveranser avseende bland annat utbetalningstjänster och it-stöd för handläggning. Intäkter för servicekontoren avseende Pensionsmyndigheten redovisas tillsammans med övriga intäkter från servicekontor i stället för som intäkter från Pensionsmyndigheten.

### Not 3 Intäkter av bidrag

	2018	2017
Bidrag från statliga myndigheter	58	26
Bidrag från övriga	51	42
<b>Summa</b>	<b>109</b>	<b>68</b>

Under året har 15 miljoner kronor avseende uppdraget Samordnad och säker statlig it-drift erhållits i bidrag från Kammarkollegiet. Vidare ingår bidrag från Arbetsförmedlingen för anställda om 30 miljoner kronor vilket är en ökning med 8 miljoner kronor

jämfört med 2017. Bidrag från övriga avser främst bidrag för projekt inom ramen för finansiell samordning.

#### Not 4 Verksamhetens finansiella intäkter

	2018	2017
Ränta, lån anläggningstillgångar	8	9
Ränteintäkt, räntekonto	–	–
Övriga ränteintäkter	0	0
<b>Summa</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

#### Not 5 Kostnader för personal

	2018	2017
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	–4 878	–4 795
– varav arvoden	–1	–1
Sociala avgifter	–2 131	–2 104
Övriga personalkostnader	–24	–20
<b>Summa</b>	<b>–7 033</b>	<b>–6 919</b>

Lönekostnaderna exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal har ökat med 83 miljoner kronor, vilket motsvarar cirka 1,7 procent. Ökningen förklaras framförallt av avtalsenliga löneökningar. Totalt har kostnader för personal ökat med 114 miljoner kronor.

#### Not 6 Verksamhetens finansiella kostnader

	2018	2017
Ränta, lån anläggningstillgångar	–	–
Räntekostnad, räntekonto	–4	–3
Övriga räntekostnader	–6	0
<b>Summa</b>	<b>–10</b>	<b>–3</b>

#### Not 7 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras

	2018	2017
<b>Andra ersättningar</b>		
Ersättning avseende pensionärsvård inom EU	77	10
Övrigt	1	4
<b>Finansiella intäkter</b>		
Dröjsmålsränta avseende försäkring	2	1
Ränta på återkravsfordringar	137	118
Nedskrivning ränteintäkter, återkravsfordringar	–32	–38
<b>Summa</b>	<b>185</b>	<b>95</b>

Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten har ökat med 90 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Ökningen är främst hänförlig till ersättning avseende pensionärsvård inom EU som har ökat med 67 miljoner kronor jämfört med föregående år. Ersättning avseende pensionärsvård inom EU varierar mellan åren, bland annat beroende på när krav framställs mellan länderna.

**Not 8** Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag

	2018	2017
Medel från kommuner	3 667	4 674
Medel från övriga	1 370	1 514
<b>Summa</b>	<b>5 037</b>	<b>6 188</b>

Från och med oktober 2018 begär Försäkringskassan ersättning från kommunerna för de första 20 assistanstimmarna i efterhand. Tidigare begärdes ersättningen i förskott. Detta har medfört lägre ersättning från kommunerna under 2018 på grund av förskjutning av inbetalningarna från 2018 till 2019.

**Not 9** Finansiella intäkter avseende transfereringar

	2018	2017
Ränteintäkter, fonder m.m.	35	39
Övriga finansiella intäkter	-6	-16
<b>Summa</b>	<b>29</b>	<b>23</b>

**Not 10** Finansiella kostnader avseende transfereringar

	2018	2017
Övriga finansiella kostnader	-11	-12

**Not 11** Avsättningar till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål

	Trafiklivräntefonden		Frivilliga yrkesskadefonden		Affärsverksfonden		Fiskarförsäkringsfonden		Summa	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Ingående balans	1 039	1 032	150	150	124	127	2	2	1 315	1 311
Årets avsättning till (+)/ upplösning av (-)	11	7	1	0	-1	-3	0	0	11	4
<b>Utgående balans</b>	<b>1 050</b>	<b>1 039</b>	<b>151</b>	<b>150</b>	<b>123</b>	<b>124</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1 326</b>	<b>1 315</b>

**Not 12** Årets kapitalförändring

	2018	2017
Förändring fordran underhållsstöd	31	85
Förändring periodisering återkrav	316	152
Förändring periodisering EU-vård	196	-138
Förändring periodisering assistansersättning	-46	53
Övriga periodiseringsposter försäkring	-1	4
<b>Utgående balans</b>	<b>496</b>	<b>156</b>

Årets kapitalförändring har ökat med 340 miljoner kronor, från 156 miljoner kronor till 496 miljoner kronor. Det är framför allt förändringen i posten avseende periodisering EU-vård som förklarar ökningen. Reserverade belopp för upplupna intäkter och upplupna kostnader avseende EU-vård påverkas i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när krav på ersättning framställs mellan länderna. Se även not 19 Övriga upplupna intäkter samt not 29 Upplupna kostnader. Förändring periodisering återkrav har ökat med 164 miljoner kronor samtidigt som förändring periodisering assistansersättning har minskat med 99 miljoner kronor.

**Not 13** Immateriella anläggningstillgångar

	2018	2017
<b>Balanserade utgifter för utveckling av it-system</b>		
Ingående anskaffningsvärde	7 128	6 882
Årets anskaffning	562	543
Avgår årets utrangering	-69	-297
Utgående anskaffningsvärde	7 621	7 128
Ingående avskrivningar	-5 715	-5 429
Årets avskrivningar	-512	-524
Avgår årets utrangering	56	238
Utgående avskrivningar	-6 171	-5 715
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>1 450</b>	<b>1 413</b>
<b>Förvärvade licenser, rättigheter m.m.</b>		
Ingående anskaffningsvärde	208	222
Årets anskaffning	10	3
Avgår årets utrangering	-1	-17
Utgående anskaffningsvärde	217	208
Ingående avskrivningar	-195	-199
Årets avskrivningar	-11	-13
Avgår årets utrangering	1	17
Utgående avskrivningar	-205	-195
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>12</b>	<b>13</b>

Immateriella anläggningstillgångar utgörs till största delen av internt utarbetade immateriella anläggningstillgångar. De flesta avser it-stöd för ärendehantering, självbetjäning och automatisering. Anläggningstillgångarna finansieras med lån i Riksgäldskontoret och avskrivningar påbörjas för de egenutvecklade anläggningstillgångarna när dessa driftsätts i Försäkringskassans it-miljö och för licenser vid inköpstillfället. Avskrivningstiden är fem år, se avsnittet Redovisningsprinciper.

Försäkringskassan har kvar vissa it-stöd för pensionshantering även efter Pensionsmyndighetens bildande och vidareutvecklar dessa samt hanterar nyutveckling enligt uppdrag från Pensionsmyndigheten. Pensionsmyndigheten faktureras kostnaderna för de avskrivningar som avser dessa anläggningstillgångar.

Under året har genomgångar gjorts av samtliga immateriella anläggningstillgångar vilket medfört nedskrivning av tidigare aktiverade belopp med 15 (59) miljoner kronor på grund av utrangeringar av immateriella anläggningstillgångar som inte längre används.

**Not 14** Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2018	2017
Ingående anskaffningsvärde	106	104
Överfört till Maskiner och inventarier	-1	-
Årets anskaffning	12	5
Avgår årets utrangering	-3	-3
Utgående anskaffningsvärde	114	106
Ingående avskrivningar	-86	-83
Överfört till Maskiner och inventarier	0	-
Årets avskrivningar	-7	-6
Avgår årets utrangering	3	3
Utgående avskrivningar enligt plan	-90	-86
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>24</b>	<b>20</b>

**Not 15** Maskiner och inventarier

	2018	2017
Ingående anskaffningsvärde	756	724
Överfört från Förbättringsutgifter	1	–
Årets anskaffningar	206	93
Avgår årets försäljning/utrangering	–42	–61
Utgående anskaffningsvärde	921	756
Ingående avskrivningar	–506	–437
Överfört från Förbättringsutgifter	0	–
Årets avskrivningar	–130	–127
Avgår årets försäljning/utrangering	41	58
Utgående avskrivningar enligt plan	–595	–506
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>326</b>	<b>250</b>

Maskiner och inventarier utgörs till största delen av utrustning för datoranläggningar.

**Not 16** Fordringar hos andra myndigheter

Posten fordringar hos andra myndigheter uppgår till 23 898 (22 842) miljoner kronor. Posten består i huvudsak av Försäkringskassans fordringar på Pensionsmyndigheten 23 349 (22 438) miljoner kronor. Ökningen beror på ökade pensionsutbetalningar.

**Not 17** Övriga kortfristiga fordringar

	2018	2017
Bidragsskyldiga avseende underhållsstöd, brutto	1 760	1 725
– Nedskrivning	–1 098	–1 093
Återkravsfordringar, brutto	4 402	3 972
– Nedskrivning	–2 337	–2 215
Fordringar EU-vård	402	388
Fordringar hos kommuner för assistansersättning	57	103
Övriga fordringar	21	35
<b>Utgående balans</b>	<b>3 207</b>	<b>2 915</b>

**Not 18** Förutbetalda kostnader

Av de förutbetalda kostnaderna på 300 (264) miljoner kronor avser 123 (124) miljoner kronor förutbetalda hyror.

**Not 19** Övriga upplupna intäkter

	2018	2017
Upplupna intäkter avseende pensionärsvård inom EU	156	204
Upplupna ränteintäkter avseende återkrav	204	180
Upplupna ränteintäkter avseende fonder	12	14
Övriga upplupna intäkter	15	66
<b>Utgående balans</b>	<b>387</b>	<b>464</b>

Posten har minskat med 77 miljoner kronor, vilket till stor del beror på att föregående år ingick upplupna intäkter avseende ersättning för servicekontor om 56 miljoner kronor. Vidare har upplupna intäkter avseende EU-vård minskat med 48 miljoner kronor. Reserverade belopp för EU-vård påverkas i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när krav på ersättning framställs till respektive gäldenärsland.

**Not 20** Avräkning med statsverket

	2018	2017
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	199	312
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster	-580 740	-555 225
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter	747 708	713 942
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-166 747	-158 830
Fordringar/Skulder avseende Uppbörd	420	199
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	2 752	2 594
Redovisat mot anslag	210 381	203 301
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-210 703	-203 143
Fordringar/Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	2 430	2 752
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	-100	-105
Redovisat mot anslag	8 468	8 444
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-8 730	-8 439
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-362	-100
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	87	107
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken</b>		
Ingående balans	-22 898	-22 091
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	305 441	297 117
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-683 848	-659 896
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	377 450	361 972
Saldo	-23 855	-22 898
<b>Utgående balans</b>	<b>-21 280</b>	<b>-19 940</b>

**Not 21** Obligationer

	2018	2017
Statsobligationer	142	145
Hypoteksobligationer	886	932
Övriga obligationer	273	204
<b>Utgående balans</b>	<b>1 301</b>	<b>1 281</b>

Obligationer redovisas till marknadsvärde. Marknadsvärdet 2018 överstiger anskaffningsvärdet med totalt 61 (68) miljoner kronor. Marknadsvärdet för statsobligationer överstiger anskaffningsvärdet med 21 (23) miljoner kronor. För hypoteksobligationer överstiger marknadsvärdet anskaffningsvärdet med 37 (45) miljoner kronor och för de övriga obligationerna överstiger marknadsvärdet anskaffningsvärdet med 3 (0) miljoner kronor.

**Not 22** Myndighetskapital

	Stats- kapital	Balanserad kapital- förändring, anslags- finansierad verksamhet	Kapital- förändring enligt resultat- räkningen	Summa
<b>Ingående balans</b>	<b>0</b>	<b>2 087</b>	<b>156</b>	<b>2 243</b>
Föregående års kapitalförändring	0	156	-156	-
Årets kapitalförändring	0	0	496	496
Summa årets förändring	0	156	340	496
<b>Utgående balans</b>	<b>0</b>	<b>2 243</b>	<b>496</b>	<b>2 739</b>

**Not 23** Balanserad kapitalförändring

	2018	2017
Fordran avseende underhållsstöd	650	565
Periodisering återkrav	1 890	1 738
Periodisering EU-vård	-394	-256
Periodisering assistansersättning	103	50
Periodiseringsposter försäkring	-6	-10
<b>Utgående balans</b>	<b>2 243</b>	<b>2 087</b>

**Not 24** Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

	2018	2017
Ingående avsättning	7	8
+ Årets pensionskostnad	1	1
- Årets pensionsutbetalningar	-2	-2
<b>Utgående avsättning</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

**Not 25** Avsättningar för kompetensväxling

	2018	2017
Ingående avsättning	58	48
Årets avsättning	15	14
Utnyttjat under året	-2	-4
<b>Utgående avsättning</b>	<b>71</b>	<b>58</b>
Varav långfristig avsättning	56	43
Varav kortfristig avsättning	15	15

**Not 26** Lån i Riksgäldskontoret

	2018	2017
Ingående skuld	1 616	1 725
Nyupptagna lån,		
- Immateriella tillgångar	592	535
- Materiella tillgångar	177	98
Amorteringar under året	-680	-742
<b>Utgående balans</b>	<b>1 705</b>	<b>1 616</b>

Avser lån i Riksgäldskontoret för investeringar i anläggningstillgångar. Försäkringskassan har disponerat en låneram på 1 950 (2 000) miljoner kronor för lån till anläggningstillgångar. Av brutto upptagna lån avser 1 412 (1 349) miljoner kronor immateriella tillgångar. Skulden har förändrats enligt tabell ovan.

**Not 27** Övriga krediter i Riksgäldskontoret

	2018	2017
Ingående balans, utnyttjad kredit	141	96
Nyupptagna krediter	-	45
Amorteringar under året	-1	-
<b>Utgående balans, utnyttjad kredit</b>	<b>140</b>	<b>141</b>

Försäkringskassan har en övrig kredit som ges med stöd av 7 kap. 6 § budgetlagen (2011:203) för att tillgodose Försäkringskassans behov av likviditet i utbetalning av ersättning för vård i andra länder där landstingen har kostnadsansvar enligt förordning (2013:514). För år 2018 har Försäkringskassan en kreditram på 170 (170) miljoner kronor för att täcka detta likviditetsbehov.

**Not 28** Övriga kortfristiga skulder

	2018	2017
Preliminärskatt pension	840	894
Preliminärskatt dagersättning	1 942	1 960
Skuld Kåpan avseende uppbörd	243	231
EU-vård	21	35
Personalens källskatt	115	106
Övrigt	28	23
<b>Utgående balans</b>	<b>3 189</b>	<b>3 249</b>

**Not 29** Upplupna kostnader

	2018	2017
EU-vård, tandvård och andra försäkringskostnader	427	584
Semesterlöneskuld	514	508
Upplupna löner	8	27
Övriga upplupna förvaltningskostnader	62	33
<b>Utgående balans</b>	<b>1 011</b>	<b>1 152</b>

Upplupna kostnader har minskat med 141 miljoner kronor, främst hänförligt till minskad reservering avseende EU-vård med 157 miljoner kronor. Reserverade belopp för EU-vård påverkas i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när respektive borgenärsland framställer krav på ersättning.

**Not 30** Oförbrukade bidrag

	2018	2017
Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet	4	0
Övriga oförbrukade bidrag	5	1
<b>Utgående balans</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet beräknas tas i anspråk inom följande tidsintervall:		
– inom tre månader	4	0



## Noter till anslagsredovisningen

Anslagsutfallet kommenteras i förhållande till på förhand tilldelade belopp. Det är regeringen som fastslår anslagsbeloppen, vanligtvis i höstbudgeten. Då Försäkringskassan inte vet vilka antaganden och beräkningsmodeller regeringen använde vid det aktuella tillfället utgår kommentarerna nedan från utvecklingen inom förmånerna sedan Försäkringskassans prognos juli 2017. Avvikelser mellan anslagsutfall och tilldelade medel på minst 10 procent och/eller minst 100 miljoner kronor kommenteras i noterna 33–49.

### Not 31 Utnyttjade anslagskrediter

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
9 1:4 ap.1 Statligt tandvårdsstöd	316	159
9 1:7 ap.1 Sjukvård i internationella förhållanden	33	28
10 1:1 ap.8 Sjukpenning respektive rehabiliteringspenning i särskilda fall	6	4
10 1:2 ap.7 Kostnader för vissa personer med aktivitets- och sjukersättningar <sup>1</sup>	2	0
10 1:5 ap.3 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet <sup>2</sup>	2	0
12 1:1 ap.1 Allmänt barnbidrag	1 394	77
12 1:1 ap.2 Flerbarnstillägg	173	84
12 1:2 ap.11 Tillfällig föräldrapenning	359	89
12 1:8 ap.2 Bostadsbidrag	226	48
<b>Summa</b>	<b>2 511</b>	<b>489</b>

<sup>1</sup> Anslag 10 1:2 ap.7 Utnyttjad kredit uppgår till 190 088 kronor.

<sup>2</sup> Anslag 10 1:5 ap.3 Utnyttjad kredit uppgår till 43 089 kronor.

### Not 32 Villkor i anslagsredovisningen

#### Anslag 10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.

##### Anslagspost 5 Arbetsskadelivränta

Regeringen bemyndigar Försäkringskassan att från och med den 1 januari 2018 räkna om livräntor från frivilliga yrkesskadeförsäkringen med den procentsats som motsvarar förändringen av prisbasbeloppet mellan 2017 och 2018. Omräkning för 2018 har gjorts med 1,56 procent.

#### Anslag 10 01:006 Bidrag för sjukskrivningsprocessen

##### Anslagspost 3 Finansiell samordning genom samordningsförbund

Av anslagsposten får högst 3 miljoner kronor användas för administrativa kostnader. Bokförda kostnader under året uppgår till 1,5 miljoner kronor.

##### Anslagspost 10 Bidrag till hälso- och sjukvården

Anslagsposten får användas för utbetalning av bidrag till landstingen i enlighet med överenskommelser mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) om en kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2017–18 (dnr S2016/07725/SF).

Högst 21,7 miljoner kronor får utbetalas till SKL för villkor 5 Utvecklingsmedel för stöd till rätt sjukskrivning. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 9 miljoner kronor får utbetalas till SKL som ersättning för SKL:s arbete med utvecklingsinsatser i syfte att förbättra samverkan mellan arbetsgivare och/eller företagshälsovården och hälso- och sjukvården. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 8,5 miljoner kronor får utbetalas till SKL som ersättning för SKL:s arbete med samordning och stöd. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 9 miljoner kronor får användas för utvecklingsinsatser som Försäkringskassan ansvarar för, där syftet är att förbättra samarbetet mellan hälso- och sjukvården och Försäkringskassan. Det utbetalda beloppet uppgår till 7,3 miljoner kronor.

Högst 10 miljoner kronor får utbetalas till Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (Forte) för uppdraget Forskning om insatsers betydelse för återgång i arbete, i Fortes regleringsbrev för 2017. Det utbetalda beloppet uppgår till 9,9 miljoner kronor.

Högst 5 miljoner kronor får utbetalas till Forte för uppdraget Forskning för ökad kunskap om insatsers betydelse för återgång i arbete, i Fortes regleringsbrev för 2018. Det utbetalda beloppet uppgår till 4,9 miljoner kronor.

Högst 4 miljoner kronor får utbetalas till SKL för villkor 4 Utökat elektroniskt informationsutbyte, delvillkor 6. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 5 miljoner kronor får användas för villkor 4 Utökat elektroniskt informationsutbyte, delvillkor 6. Det utbetalda beloppet uppgår till 1 miljon kronor.

Högst 1,5 miljoner kronor får utbetalas till Myndigheten för arbetsmiljökunskap för uppdrag enligt regeringsbeslut A2018/01213/ARM. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 2 miljoner kronor får utbetalas till Socialstyrelsen för uppdrag enligt regeringsbeslut S2018/00530/SF. Hela beloppet är utbetalt.

### **Anslag 10 02:001 Försäkringskassan**

Anslagspost 1 Förvaltningsmedel

Av anslagsposten får högst 8,9 miljoner kronor användas för forskning inom socialförsäkringens område. Bokförda kostnader under 2018 uppgår till 7,6 miljoner kronor.

Av anslagsposten får högst 7,5 miljoner kronor användas för det allmänna ombudet och ombudets kansli. Bokförda kostnader under 2018 uppgår till 5 miljoner kronor.

Försäkringskassan ska kunna använda och samverka med det gemensamma radio-kommunikationssystemet Rakel. Försäkringskassan ska betala 111 750 kronor till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap som abonnemangsavgift för detta system. Beloppet ska betalas efter fakturering från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Hela beloppet är utbetalt.

### **Not 33** 9 1:4 ap.1 Statligt tandvårdsstöd

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är –159 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på –3 procent. Den 15 april 2018 fördubblades det allmänna tandvårdsbidraget (ATB) för samtliga som omfattas av det statliga tandvårdsstödet. Anslaget hade tillförts 531 miljoner kronor för denna höjning, vilket var lägre än den beräknade utgiftsökningen och faktiska utfallet. Detta innebar att anslagsutfallet överskred tilldelade medel.

### **Not 34** 9 1:6 ap.27 Bidrag till folkhälsa och sjukvård statlig ålderspensionsavgift

Försäkringskassan disponerar anslagsposten enligt regleringsbrev 2017-12-21 avseende Kammarkollegiet.

**Not 35** 9 4:3 ap.1 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 164 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 62 procent. En förklaring till det lägre anslagsutfallet är att i samband med att det nya regelverket infördes den 1 januari 2017 ändrades handläggningsprocessen vilket har inneburit fördröjningar i olika skeden i handläggningen. Detta i samband med att antalet ansökningar och att det genomsnittliga utbetalda beloppet för anpassningsbidraget minskade medförde ett lägre anslagsutfall.

**Not 36** 9 4:4 ap.1 Kostnader för statlig assistansersättning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 385 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 1 procent. Den främsta orsaken till det lägre anslagsutfallet är att antalet mottagare i ersättningen minskat i en snabbare takt än vad som tidigare prognostiserats.

**Not 37** 10 1:1 ap.19 Rehabiliteringspenning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 343 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 30 procent. Dels följer rehabiliteringspenning generell utvecklingen av sjukfrånvaron, dels har andelen sjukfall som får rehabiliteringspenning fortsatt att minska under hela 2018. Denna utveckling har pågått under en längre tid, men förstärktes under 2016 och 2017 till följd av en förtydligande tolkning av 31 kap. 8 § Socialförsäkringsbalken. Förtydligandet innebär att rehabiliteringspenning endast kan betalas ut i den omfattning som den arbetslivsinriktade åtgärden förhindrar arbete. Tidigare har den som deltagit i en arbetslivsinriktad åtgärd fått hel rehabiliteringspenning vid helt nedsatt arbetsförmåga, oavsett om deltagandet varit på hel- eller deltid.

**Not 38** 10 1:1 ap.21 Sjukpenning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 909 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 3 procent. Under 2017 minskade sjukfrånvaron med tilltagande hastighet, men redan i början av 2018 dämpades minskningen. Minskningen 2017 berodde i huvudsak på att fler sjukskrivningar avslutades tidigare, men även på färre startade sjukskrivningar. Under 2018 har minskningen av sjukskrivningarnas varaktighet bromsat in samtidigt som det finns indikationer på att antalet startade sjukskrivningar ökar igen. Jämfört med 2017 ökade sjukpenningutgifterna marginellt 2018. De tidigare prognoserna, som ligger till grund för anslagstilldelningen, har ändå varit för höga då minskningen gick snabbare än beräknat.

**Not 39** 10 1:2 ap.5 Aktivitets- och sjukersättningar

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 1 000 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 3 procent. En förklaring till det lägre anslagsbeloppet är att inflödet minskat med 17 procent jämfört med 2017.

**Not 40** 10 1:2 ap.6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 104 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 2 procent. Det låga inflödet till aktivitets- och sjukersättningar är en förklaring till det lägre anslagsutfallet. Det får effekt på utgifterna för Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar eftersom det har

inneburit att färre personer än vad som tidigare prognostiserats uppbär aktivitets- och sjukersättningar.

#### **Not 41** 10 1:5 ap.3 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet

Regeringsbeslut 2018-06-28 ändrar regleringsbrev 2017-12-18 och ökar anslagspostens tilldelade medel med 9 miljoner kronor. Det anslagna beloppet i budgetpropositionen var för lågt. I juni 2017 genomfördes en omregistrering av ett antal livräntetagare från anslag 10.1:4 ap.5 Arbetskadelivränta till anslag 10.1:5 ap.3 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet. Detta medförde en ökning av utgifterna under 2017 och 2018 till följd av ett totalt högre antal livräntetagare.

#### **Not 42** 10 1:6 ap.8 Arbetsplatsnära stöd

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 43 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 36 procent. En förklaring till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel kan vara att arbetsgivarnas kännedom om förmånen är låg. Under 2018 startade Försäkringskassan en informationskampanj, som syftar till att få fler arbetsgivare att ansöka om det nya stödet. En annan förklaring till det lägre anslagsutfallet kan vara att det per den 1 juli 2018 trädde i kraft en ändringsförordning (2018:95) vilket innebär en begränsning på utbetalning till max 200 000 kr per arbetsgivare och år, mot tidigare obegränsat belopp.

#### **Not 43** 10 1:6 ap.9 Försäkringsmedicinska utredningar

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 79 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 32 procent. En orsak till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är att det skett en utfasning av utredningsformerna särskilt läkarutlåtande och teambaserat utlåtande under året. En övergång till att enbart beställa aktivitetsförmågeutredning har skett under 2018.

#### **Not 44** 10 1:7 ap.1 Ersättning för höga sjuklönekostnader

Regeringsbeslut 2018-12-18 ändrar regleringsbrev 2017-12-18 och ökar anslagspostens tilldelade medel med 56 miljoner kronor. Detta på grund av ärenden som inte varit möjligt att hantera i den årliga beräkningen.

#### **Not 45** 10 2:1 ap.1 Förvaltningsmedel

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 362 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 4 procent. Orsaken till det lägre anslagsutfallet kan framför allt förklaras av svårigheter att rekrytera personal inom vissa verksamheter i samband med hög personalomsättning.

Regeringsbeslut 2018-06-28 ändrar regleringsbrev 2017-12-18 och minskar anslagspostens tilldelade medel med 3,3 miljoner kronor. Dispositionsrätten för dessa medel överförs till Statens servicecenter, anslag 1:19 Statens servicecenter ap.2 Lokal service inom utgiftsområde 2 Samhällsekonomi och finansförvaltning. Anslagsposten får användas till att förbereda inordnandet av uppgiften att tillhandahålla lokal service åt Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket vid servicekontor den 1 januari 2019.

**Not 46** 12 1:2 ap.9 Föräldrapenning

Regeringsbeslut 2018-12-18 ändrar regleringsbrev 2017-12-18 och ökar anslagspostens tilldelade medel med 1 284 miljoner kronor. Ökningen av utgiften beror till stor del av att medelersättningen per dag har ökat. Regeländringen som infördes den 1 januari 2014 där föräldrar till barn födda 2014 eller senare får maximalt spara 96 föräldrapenning-dagar efter att barnet fyllt fyra år och tillsammans med den tredje reserverade månaden som infördes under 2016 påskyndar uttaget av föräldrapenning, jämfört med äldre lagstiftning.

**Not 47** 12 1:3 ap.1 Underhållsstöd

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 269 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 9 procent. Detta beror på att färre antal barn fanns i underhållssystemet samt ett lägre utbetalningsbelopp per barn och månad under 2018 än vad som förväntats.

**Not 48** 12 1:4 ap.1 Adoptionsbidrag

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 9 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 39 procent. Den främsta förklaringen till avvikelsen är att antalet utbetalade bidrag blev färre än väntat. En annan orsak till att utgiften blev lägre än prognosen är att andelen bidrag som utbetalades på 2016 års beloppsnivå blev högre än väntat. Det är en osäkerhet i prognosen hur lång tid det tar att få adoptionen godkänd i Sverige. Dessutom kan bidraget sökas upp till ett år efter detta godkännande, vilket skapar ytterligare osäkerhet.

**Not 49** 12 1:6 ap.4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 192 miljoner kronor, vilket motsvarar en avvikelse på 5 procent. Skillnaden kan delvis förklaras med att fler av barnen har lägre omfattningar av utbetalningsnivå än vad som prognostiserats samt fördröjningar i handläggningen.

**Not 50** Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader

	2018	2017
Kostnader enligt resultaträkningen	-9 265	-9 184
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar och nedskrivningar	675	730
Realisationsförluster	2	3
Försäljning av anläggningstillgångar	-1	-1
Förändring av avsättningar	11	8
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-8 578</b>	<b>-8 444</b>

**Not 51** Finansieringsanalys, intäkter av anslag

	2018	2017
Intäkter av anslag	8 674	8 657
<i>Justeringar</i>		
Intäkter av anslag avseende amorteringar på lån	-680	-742
<b>Intäkter av anslag</b>	<b>7 994</b>	<b>7 915</b>

## Övriga tilläggsupplysningar

### Redovisning av sjukfrånvaro

Enligt 7 kap 3 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheten redovisa sjukfrånvaro i årsredovisningen. För uppgifter om sjukfrånvaron se avsnitt ”Medarbetare och kompetensförsörjning” i resultatredovisningen.

### Ledande befattningshavares förmåner samt skattepliktiga ersättningar till styrelsen

För tf generaldirektör Maria Hemström Hemmingsson har lön och övriga förmåner under 2018 uppgått till 1 054 014 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 16. Maria Hemström Hemmingsson tillträdde tjänsten som tf generaldirektör 1 maj 2018.

För överdirektör Maria Rydbeck har lön och övriga förmåner under 2018 uppgått till 281 710 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 16. Maria Rydbeck tillträdde tjänsten som överdirektör 15 oktober 2018.

För fd generaldirektör Ann-Marie Begler har lön och övriga förmåner under 2018 uppgått till 675 616 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 16. Ann-Marie Begler avgick som generaldirektör 27 april 2018.

Till styrelsen har det utgått arvoden med 435 000 kronor. Av tabellen framgår styrelsens arvoden och antal styrelsemöten.

	Arvode, kr	Antal möten
Birgitta Böhlin, ordförande	110 000	8/8
Anita Johansson, vice ordförande	75 000	8/8
Kristina Mårtensson	50 000	5/8
Jörgen Olofsson	50 000	7/8
Clas Olsson	50 000	8/8
Måns Rosén	50 000	8/8
Göran Stiernstedt	50 000	7/8
Maria Hemström Hemmingsson, tf generaldirektör <sup>1</sup>	–	5/8
Ann-Marie Begler, fd generaldirektör <sup>2</sup>	–	3/8

<sup>1</sup> Maria Hemström Hemmingsson tillträdde som tf generaldirektör 1 maj 2018.

<sup>2</sup> Ann-Marie Begler avgick som generaldirektör 27 april 2018.

### Sidouppdrag

Tf generaldirektör Maria Hemström Hemmingsson var under 2018 särskild utredare för En ny arbetslöshetsförsäkring för fler, och från och med maj till och med november 2018 ledamot i Arbetsgivarverkets styrelse.

Överdirektör Maria Rydbeck hade inga sidouppdrag under 2018.

Fd generaldirektör Ann-Marie Begler var under 2018 styrelseordförande i Ersta Sköndal Bräcke högskola och till och med april 2018 ledamot i Arbetsgivarverkets styrelse.

**Styrelsen**

Birgitta Böhlin var under 2018 styrelseordförande i Almi Företagspartner AB och i Lernia AB fram till bolagsstämman 2018.

Anita Johansson var under 2018 styrelseledamot i Mittuniversitetet och styrelseordförande i Transportstyrelsen fram till och med 19 augusti 2018, styrelseordförande i Håll Nollan Serviceaktiebolag fram till och med 1 september 2018 samt styrelseledamot i Kyrkholmen konsult AB.

Kristina Mårtensson var under 2018 styrelseledamot i Andra AP-fonden och Ulmar AB.

Jörgen Olofsson var under 2018 styrelseledamot i Svensk Miljömärkning AB.

Clas Olsson var under 2018 styrelseledamot i Konstnärsnämnden.

Måns Rosén var under 2018 styrelseledamot i Folk tandvården Stockholms län AB och Måns Rosén AB.

Göran Stiernstedt var under 2018 styrelseledamot i Karolinska institutet och Tiohundra AB samt styrelseordförande i Danderyds sjukhus AB, Södersjukhuset AB, Södertälje sjukhus AB och Stiernstedt & Stiernstedt Konsult AB.

# Intern styrning och kontroll

Försäkringskassans verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll menas den process som ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen (2007:515). Processen för intern styrning och kontroll ska även förebygga att verksamheten utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter. Myndighetsledningen ska säkerställa att det inom myndigheten finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans bedömning av denna process. Bedömningen baseras på genomförd riskhantering, avdelningscheferes intyganden i form av självutvärderingar samt iakttagelser från Riksrevisionen, Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) och myndighetens egen internrevision. I bedömningen ingår även hanteringen av de brister och förbättringsområden som redovisades i årsredovisningen 2017.

## Modell och miljö för intern styrning och kontroll

Försäkringskassan har en etablerad modell för intern styrning och kontroll inklusive riskhantering. Modellen beskrivs i en policy och flera riktlinjer. Riktlinjerna anger hur ansvaret är fördelat inom organisationen och beskriver hur Försäkringskassan tillämpar modellen med tre försvarslinjer, en internationellt vedertagen modell för roller och ansvar inom intern styrning och kontroll. Styrdokumentet anger att det inom varje avdelning ska finnas en tydligt definierad funktion för intern styrning och kontroll och riskhantering. De styrande dokumenten kompletteras med anvisningar och metodstöd för det konkreta arbetet med riskhantering, uppföljning och rapportering. Det går att med rimlig säkerhet säga att modellen tillämpas i allt väsentligt.

Riskhantering är obligatorisk på både avdelningsnivå och verksamhetsområdesnivå. Riskhantering ska inte bara vara en del i planering och uppföljning av verksamheten, utan ska även göras inför alla väsentliga administrativa beslut och beslut om att förändra tillämpningen av socialförsäkringen. Riskanalyser ska genomföras regelbundet i alla verksamhetskritiska processer. Avdelningar och stabers riskhantering kompletteras också med riskhantering för vissa specifika områden, som till exempel i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och inom ramen för verksamhetsutveckling med it-inslag.

Under 2018 har myndighetens övergripande riskbild rapporterats till styrelsen på ett nytt sätt. Väsentliga myndighetsövergripande riskområden fastställdes av styrelsen i inledningen av året. Styrelsen har under året följt utvecklingen, diskuterat riskområdena och hur riskåtgärderna fungerat samt tagit ställning till riskbedömningarna. Sammanställningen över väsentliga riskområden ger en bra översikt av myndighetens totala riskbild och riskhantering samt ger styrelsen förutsättningar att följa riskhanteringen på en aggregerad nivå.



Det finns flera exempel på framgångsrik riskhantering där vi identifierat risker och kunnat vidta kontrollåtgärder som lett till att värderingen av dessa risker succesivt kunnat revideras till lägre värden. Det finns samtidigt några exempel på risker som trots beslutade kontrollåtgärder hade en hög värdering av sannolikhet och konsekvens vid utgången av året och därför kommer finnas med i riskhanteringen även för 2019. Det gäller några risker inom informationssäkerhet, verksamhetsutveckling med it-inslag och kompetensförsörjning. Detta är inte i sig tecken som tyder på brister i den interna styrningen och kontrollen utan snarare att beslutade åtgärder är omfattande och tar tid eller kräver mycket resurser att genomföra.

Vi bedömer att vi kan utveckla vår förmåga att identifiera vissa typer av risker och säkerställa att risker som identifierats på lägre nivåer, till exempel inom ramen för specifik riskhantering, värderas korrekt och vid behov lyfts till riskhantering på avdelningsnivå. Vi kan också utveckla förmågan att identifiera, genomföra och rapportera adekvata kontrollåtgärder. Under 2019 kommer en översyn av processen för riskhantering att genomföras. Bland annat ska förutsättningarna för att använda ett myndighetsgemensamt verktyg för riskhantering undersökas och styrdokument och metodstöd på området ska uppdateras.

Internrevisionen har under 2018 genomfört tre granskningar som på olika sätt berör riskhanteringen. Dessa granskningar kommer att ge ingångsvärden för det fortsatta utvecklingsarbetet. Arbetet med att utveckla tillämpningen av modellen med tre försvarslinjer kommer att fortsätta, liksom informations- och utbildningsinsatser inom området intern styrning och kontroll som helhet.

Förebyggande arbete mot korruption och andra oegentligheter sker bland annat genom utbildningar om statens värdegrund och etik, obligatoriska säkerhetsutbildningar och vid dilemmadiskussioner. Under året har dessutom ett antal informationsinsatser genomförts för att påminna om reglerna för otillåten informationssökning. Att hålla kunskapen om den statliga värdegrunden på en god nivå och att följa upp efterlevnaden av väsentliga styrdokument är ett ständigt pågående arbete som kommer att fortsätta 2019. Nya styrdokument om intern styrning och kontroll kommer att förtydliga kraven på förebyggande arbete mot oegentligheter, inte minst mot bakgrund av de nyligen införda ändringarna i förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll.

## **Styrande dokumentets ändamålsenlighet och efterlevnad**

Försäkringskassans styrdokument anger överenskomna arbetssätt och krav inom en rad olika områden. Det är viktigt att dessa arbetssätt är ändamålsenligt utformade och att styrdokumentet håller god kvalitet. Vidare behöver det finnas kunskap om hur styrdokumentet efterlevs och att efterlevnaden är god. Detta lyftes som ett förbättringsområde i årsredovisningen 2016.

År 2017 bedömde vi att det skett en förbättring inom området, och vi kan konstatera att den positiva utvecklingen har fortsatt. Uppföljningarna har gjorts mer metodiskt och samtliga interna föreskrifter, policydokument och riktlinjer har följts upp. Även metodiken för uppföljning har förbättrats de senaste åren, men behöver utvecklas ytterligare för att vi med ännu högre säkerhet ska kunna uttala oss om ändamålsenlighet och efterlevnad av våra styrande dokument.

## Brist i handläggningen av omprövningar

I årsredovisningen 2016 redovisade vi långa handläggningstider inom omprövningsverksamheten som ett förbättringsområde. Inflödet av omprövningsärenden ökade kraftigt under 2016. Orsaken var framförallt en mer korrekt tillämpning inom bland annat sjukförsäkringsområdet, med fler avslag och indragningar som följd. Försäkringskassan förmådde inte att hantera det ökade inflödet genom en ökad ärendeproduktion. Risken att fler beslut skulle bli föremål för omprövning identifierades inte i tid, och det dröjde för länge innan vi kunde avhjälpa detta med verkningsfulla insatser.

En rad insatser har genomförts i syfte att hantera den ökade belastningen inom omprövningsverksamheten, som till exempel omfattande avarbetningsinsatser, resursförstärkning, införande av nytt IT-stöd och effektivitetshöjande insatser. Myndigheten redogjorde för dessa insatser i ett yttrande till JO.<sup>177</sup> Under hösten 2017 ökade inflödet dock återigen mer än vad som prognostiserats. Myndigheten förmådde inte att vidta åtgärder i tid för att hantera denna ökning. Detta ledde till att handläggningstiderna åter ökade, men inte till de nivåer som förekom under 2016. Omprövningsverksamheten tillfördes under senare delen av 2017 extraresurser för att hantera situationen.

Under 2018 har produktionstyrningen inom omprövning fungerat allt bättre. Den föreskrivna handläggningstiden om sex veckor har dock överskridits i många fall. Justitieombudsmannen har dessutom genomfört en uppföljande inspektion och konstaterar att problem med långa handläggningstider kvarstår. Eftersom de åtgärder som vidtagits under de senaste åren inte gett önskat resultat anser Försäkringskassan nu att brist föreligger i den interna styrningen och kontrollen när det gäller handläggningen av omprövningar. Försäkringskassan bedömer att en hel del arbete återstår och att ytterligare åtgärder behöver vidtas. Bland annat ska rättsliga frågor utredas och en omarbetning av handlägningsprocessen behöver genomföras.

Se även avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen.

## Identifierade förbättringsområden i övrigt

Uppföljningen av intern styrning och kontroll för verksamhetsåret 2017 ledde inte till att någon brist behövde redovisas i årsredovisningen. Däremot fanns skäl att redovisa sex förbättringsområden. En rad åtgärder har genomförts på alla dessa områden under 2018. Vissa har fått effekt, medan andra ännu inte har fått genomslag. I flera fall återstår också åtgärder att genomföra.

Efter uppföljning och utvärdering av den interna styrningen och kontrollen under 2018 bedöms det förbättringsområde från 2017 som var kopplat till assistansersättning som hanterat. Området har utvecklats positivt genom de insatser som gjorts under året och tidigare. Handläggningstiderna ligger numera på acceptabla nivåer. Den positiva utvecklingen beror på att ett nytt it-stöd införts. It-stödet gör en rad automatiska kontroller som minskar risken för felaktiga utbetalningar och andra manuella fel på ett kostnadseffektivt sätt. It-stödet ger också statistik som möjliggör förbättrad uppföljning.

För övriga förbättringsområden kvarstår en del arbete innan de kan anses hanterade. Status för dessa områden redovisas nedan. Beträffande förra årets förbättringsområde långa handläggningstider inom omprövningen redovisas brist i den interna styrningen och kontrollen, se ovan. Några nya brister eller förbättringsområden i övrigt har inte identifierats under året.

<sup>177</sup> Yttrande med anledning av JO:s remiss den 27 september 2017, dnr 048314-2017.

## Informationssäkerhet

I årsredovisningarna för åren 2015 och 2016 redovisade Försäkringskassan att det fanns brister i intern styrning och kontroll inom myndighetens arbete med informationssäkerhet. Detta grundade sig på en sammanvägning av rapporterade incidenter, internrevisionsrapporter och andra granskningar. Försäkringskassan hade inte hanterat riskerna inom området med tillräckligt effektiva och systematiska kontrollåtgärder. Sedan dess har mycket arbete med att stärka informationssäkerheten genomförts. I årsredovisningen 2017 bedömdes att området inte längre utgör en brist, men att det fortfarande fanns utrymme för förbättringar.

Under 2018 har utvecklingsinsatserna inom området fortsatt. Flertalet styrande dokument på säkerhetsområdet har förts samman i en och samma riktlinje i syfte att förenkla och förtydliga regelverket för såväl interna som externa intressenter. Riktlinjerna ska implementeras under 2019.

2017 års enkät om informationssäkerhet upprepades under 2018. Denna gång var svarsfrekvensen högre och resultatet visar att medvetenhet och chefernas engagemang har blivit större. Det finns dock fortfarande utrymme för förbättring.

Arbetet med informationsklassning har fortsatt. Merparten av de högst prioriterade försäkringsförmånerna och en stödprocess var klassade innan årets slut.<sup>178</sup> Arbetet med lägre prioriterade områden behöver fortsätta.

Eftersom Försäkringskassan bedriver verksamhet som är säkerhetskänslig behöver vi beakta att den säkerhetspolitiska situationen i vårt närområde på senare år har försämrats. Vi måste förhålla oss till förändrade och nya hotbilder på informationssäkerhetsområdet. Detta kommer också till uttryck i våra risk- och sårbarhetsanalyser och i säkerhetsskyddsanalysen.

Förutsättningarna för god informationssäkerhet har förbättrats i och med nya och uppdaterade styrande dokument, förbättrad uppföljning och genomförda informationsinsatser. Men det finns fortfarande behov av utveckling. Arbetet med ledningssystemet för säkerhet, som bland annat beskriver väsentliga processer för informationssäkerheten, behöver fortsätta även nästa år. Ytterligare styrdokument ska beslutas och efterlevnaden av dem följas upp. Arbetet med riskanalyser inom informationssäkerhet har förbättrats, liksom införande och uppföljning av kontrollåtgärder, men kan utvecklas mer.

## Kvaliteten i samordningsuppdraget inom sjukförsäkringen

I årsredovisningen för 2017 bedömdes att samordningsuppdraget inom sjukförsäkringen utgjorde ett förbättringsområde. Förmågan att genomföra aktiviteter som leder till att rätt person ges rätt åtgärd i rätt tid för att återgå i arbete behövde utvecklas. I april 2018 reviderades Försäkringskassans regleringsbrev, och det förtydligades att myndighetens uppdrag inom sjukförsäkringen innefattar både att utreda och besluta om rätten till sjukförsäkringsförmåner och att samordna stödet till individer. Med anledning av detta har verksamhetsplanen för både Försäkringskassan och avdelningen för sjukförsäkring reviderats och fokus på samordningsuppdraget har förstärkts. En av åtgärderna har varit att intensiviera arbetet med att stärka samordningen och öka antalet avstämnings- och överlämningsmöten samt antalet gemensamma kartläggningar.

Samverkan med Arbetsförmedlingen för att utveckla stödet till individen har intensivierats, både i samband med övergångar för personer som inte har rätt till ersättning från Försäkringskassan och för dem som behöver rehabiliteringsinsatser.

<sup>178</sup> Sjukpenning, sjukersättning, aktivitetsersättning, föräldrapenning, aktivitetsstöd, etableringsersättning, utvecklingsersättning och sjukpenninggrundande inkomst.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har under 2018 gjort en nationell överenskommelse för samverkan mellan myndigheterna. Där framgår att myndigheterna i alla gemensamma uppdrag ska komma överens om syfte, mål, ansvarsfördelning samt resursanvändning för att skapa största nytta för medborgare samt för en långsiktig och hållbar samverkan. En ny mötesform, omställningsmöten, har tagits fram för att underlätta övergången mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. I uppdraget att utveckla dialogen med hälso- och sjukvården har en nationell samrådsgrupp med berörda aktörer och organisationer etablerats och arbete pågår med att förtydliga och komma överens om kraven på läkarintygen.

Försäkringskassan arbetar med att ta fram rutiner för vårt tillsynsansvar för den nya lagstiftningen om plan för återgång i arbete. Vi arbetar också med att uppdatera processen för det förstärkta samarbetet med Arbetsförmedlingen. Inom ramen för Försäkringskassans samverkansarbete genom samordningsförbunden ska riktlinjer utarbetas. Genom dessa förtydligas förutsättningarna för Försäkringskassans deltagande i förbundsfinansierade insatser. Aktiviteterna som pågår väntas ge effekt på sikt, och det är ännu för tidigt att säga att den delen av uppdraget som handlar om samordning är ett hanterat förbättringsområde. Även de förändringar som Arbetsförmedlingen står inför kan komma att påverka möjligheterna att få personer åter i arbete, men detta är ännu oklart.

Läs mer om samordningsuppdraget i avsnitten Sjukpenning, Aktivitetsersättning och Sjukförsäkringen.

## **Modell för systematisk kvalitetsutveckling**

De förbättringsområden som de senaste åren identifierats inom arbetet med modellen för systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen (SKU) har kontinuerligt hanterats. I årsredovisningen 2017 beskrevs två förbättringsområden. Det ena gällde att utveckla modellen så att även automatisk handläggning omfattas och har utgjort ett förbättringsområde sedan 2015. Arbetet med att ta fram ett gemensamt förhållningssätt har påbörjats under året och kommer att fortsätta under 2019.

Det andra förbättringsområdet som beskrevs 2017 handlade om behovet av att utveckla modellens principer för hur kvalitetsbedömningarna skulle göras. Enligt modellen användes en tregradig skala. Tydliga kriterier fanns för vad som skulle bedömas som tillfredsställande respektive inte tillfredsställande kvalitet. Men det visade sig vara svårt att dra skiljelinjen mellan nivåerna tillfredsställande och god kvalitet. Under 2018 har nivån god tagits bort från principerna för bedömning av kvaliteten i handläggningen, och numera används en tvågradig skala för bedömningarna. Kvaliteten bedöms vara antingen tillfredsställande eller inte tillfredsställande. Detta säkerställer att samtliga kvalitetsbedömningar görs på ett likvärdigt sätt och förbättringsområdet anses därmed hanterat.

Läs mer om systematisk kvalitetsutveckling i avsnittet Modell och metoder för bedömning av resultat.

## **Förmåga att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag**

Sedan årsredovisningen 2013 har Försäkringskassan redovisat en bristande förmåga att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag som ett förbättringsområde. I uppföljningen av intern styrning och kontroll 2017 konstaterades att vissa av de åtgärder som genomförts gett effekt, huvudsakligen vad gällde utvecklingsprojektens förmåga att leverera efterfrågad funktionalitet inom utsatt tid och till beräknad kostnad samt att minska storleken på de utvecklingsinsatser som levereras. Denna positiva trend har fortsatt under 2018, men det finns delar kvar som fortsatt behöver förbättras.

Under 2018 har fokus till stor del varit åtgärder för att bättre koppla utvecklingsrelaterade insatser till Försäkringskassans övergripande mål och säkerställa att myndigheten väljer de insatser som mest effektivt bidrar till att målen uppnås. I planeringen inför 2019 kopplas utvecklingsplaneringen närmare den ordinarie verksamhetsplaneringen. Aktiviteter pågår för att åstadkomma ett tätare samarbete mellan verksamhet och it-avdelningen och att tydliggöra verksamhetens ansvar i styrning av utveckling, liksom kompetenshöjande aktiviteter. Dessa aktiviteter kommer att fortsätta under 2019.

Förmågan att leverera efterfrågad funktionalitet i de enskilda utvecklingsinsatserna fortsätter att öka. Men de insatser som ska säkerställa att vi väljer den utveckling som ger störst effekt i förhållande till de övergripande målen har ännu inte fått fullt genomslag och det är för tidigt att säga att förbättringsområdet är hanterat.

Läs mer om verksamhetsutveckling med it-inslag i avsnittet Verksamhetsutveckling.

## Samlad bedömning

Försäkringskassan har en etablerad modell för intern styrning och kontroll och en process för riskhantering. Med stöd av modellen och genomförd riskhantering går det att med rimlig säkerhet bedöma den interna styrningen och kontrollen inom myndigheten.

Det finns några områden som kan förbättras i perspektivet intern styrning och kontroll, men utvecklingsbehovet är inte så stort att det föreligger brist i den interna styrningen och kontrollen. Fortsatt långa handläggningstider inom omprövning gör däremot att Försäkringskassan redovisar brist i den interna styrningen och kontrollen på det området.

# Beslut om årsredovisningen

Årsredovisningen har fastställts genom styrelsens beslut den 18 februari 2019.

Vi bedömer att det har funnits brister i den interna styrningen och kontrollen under den period som årsredovisningen avser enligt följande.

- Försäkringskassan har inte förmått att tillräckligt effektivt och systematiskt hantera de långa handläggningstider som förekommit inom omprövningsverksamheten. Den föreskrivna handläggningstiden om sex veckor har överskridits i många fall. Bristen har förelegat under hela 2018, även om situationen gradvis har förbättrats under året.

Försäkringskassan kommer att säkerställa en tidig start av handläggning av omprövningsärenden och att det finns en kontinuerlig progress i den fortsatta handläggningen därefter. Vidare avser Försäkringskassan att se över vissa rättsliga frågor och utformningen av handlägningsprocessen för omprövning. Slutligen ska återkopplingen från omprövningsverksamheten till försäkringsavdelningar stärkas i syfte att höja kvaliteten i grundbesluten.

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Birgitta Böhlin  
ordförande

Anita Johansson  
vice ordförande

Kristina Mårtensson

Jörgen Olofsson

Clas Olsson

Måns Rosén

Göran Stiernstedt

Maria Hemström Hemmingsson  
tillförordnad generaldirektör  
Försäkringskassan

# Förmånsförteckning

**Aktivitetsersättning** – till den som är högst 29 år och på grund av en funktionsnedsättning behöver längre tid för att avsluta sin skolgång eller har nedsatt arbetsförmåga i minst ett år.

**Aktivitetsstöd** – till den som deltar i aktiviteter i ett arbetsmarknadspolitiskt program hos Arbetsförmedlingen.

**Assistansersättning** – till den som har en omfattande funktionsnedsättning och därför behöver personlig assistans för att klara sin vardag. De 20 första assistanstimmarna bekostas av kommunen. Resterande timmar bekostas av Försäkringskassan.

**Barnbidrag** – till föräldrar som har barn under 16 år eller äldre barn som går i grundskolan. I barnbidrag ingår även förlängt barnbidrag och flerbarnstillägg.

**Bostadsbidrag** – till barnfamiljer och till ungdomar som är 18–28 år.

**Etableringsersättning** – till den som deltar i aktiviteter i det arbetsmarknadspolitiska programmet etableringsinsatser sedan 1 januari 2018. För tid före den 1 januari 2018 kunde etableringsersättning ges till nyanlända med etableringsplan efter beslut från Arbetsförmedlingen.

**Föräldrapenning** – till föräldrar när de avstår från arbete under tiden de vårdar barn. Ersättningen ska underlätta för föräldrar att kombinera förvärvsarbete med familjeliv.

**Sjukersättning** – betalas ut till den som är 30–64 år och har stadigvarande nedsatt arbetsförmåga. Ersättningen beviljas alltid tillsvidare.

**Sjukpenning** – till den som har tillfälligt nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom eller skada.

**Statligt tandvårdsstöd** – består av allmänt tandvårdsbidrag, särskilt tandvårdsbidrag samt ett högkostnadsskydd. Allmänt tandvårdsbidrag ges per kalenderår beroende på patientens ålder. Särskilt tandvårdsbidrag ges halvårsvis till patienter med sjukdomar eller funktionsnedsättningar som innebär en risk för försämrad tandhälsa. Högkostnadsskyddet innebär att ersättning ges för 50–85 procent av patientens kostnader över 3 000 kronor.

**Tillfällig föräldrapenning** – till den som tillfälligt behövt avstå från arbete för att ta hand om ett sjukt eller smittat barn eller vid läkarbesök och när barn har avlidit. I samband med barns födelse kan tillfällig föräldrapenning även betalas ut för tio dagar till den andra föräldern.

**Underhållsstöd** – till separerad förälder med barn under 18 år eller studerande under 20 år, om den andra föräldern inte betalar underhåll alls, betalar ett lägre belopp än underhållsstödet eller inte betalar i tid.

**Utvecklingsersättning** – till den som är under 25 år, deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program och inte uppfyller villkoren för att rätt till a-kassa.

