

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

Försäkringskassan 2022

Datum: 2022-02-07

Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

1.0

FK2022/000580

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	4
Bakgrund	4
Utveckling av ärendebalanser	5
Inflöde av ärenden.....	7
Antal avslutade ärenden.....	9
Handläggningstider	11
Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft.....	12
Bemanning	14

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas utvecklingen i handläggningen av omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning, vårbidrag samt handikappersättning. Utvecklingen redovisas utifrån sex indikatorer; antalet inkommande respektive beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare samt antalet årsarbetare. Återrapporteringen sker enligt återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2022.

Inflödet av ansökningar om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning har sedan försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 varit större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunnat hantera. Detta har medfört stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelsetiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen arbetar Försäkringskassan utifrån en handlingsplan med målsättningen att rimliga handläggningstider, motsvarande 90 dagar, ska uppnås senast under 2023.

Progressen i förhållande till denna målsättning bedöms som mycket god. Antalet ärenden i kö, som väntar på beslut, har under 2021 minskat snabbare än prognostiserat. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att handläggningstider motsvarande 90 dagar kan uppnås under tredje kvartalet 2022.

Inledning

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet för budgetåret 2022 redovisa indikatorer för utvecklingen i handläggningen av ansökningar gällande omvårdnadsbidrag (OMV), merkostnadsersättning (MEK), vårbidrag (VB) och handikappersättning (HE). Redovisning ska ske i samband med ordinarie prognostillfällen, det vill säga 7 februari, 27 april, 29 juli och 28 oktober. Redovisningen ska innehålla månadsvisa uppgifter, analys och kommentarer gällande antalet inkommande respektive beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare samt övriga indikatorer som bedöms vara relevanta för att följa utvecklingen. Även ny prognos samt jämförelse med föregående prognos ska redovisas.

Denna åiterrapportering omfattar utvecklingen till och med december 2021. Redovisade prognoser bygger på myndighetens ärendevolymprognois från november 2021. Månadsvisa uppgifter och prognoser lämnas i den utsträckning det är möjligt och relevant.

Enligt gällande lagstiftning är det inte längre möjligt att ansöka om VB. Åiterrapporteringen gällande VB avgränsas därför till att enbart omnämnas när det bedöms vara relevant.

Bakgrund

Inflödet av ansökningar om OMV och MEK har sedan försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 varit större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunnat hantera. Detta har medfört stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen har insatser genomförts kontinuerligt sedan 2019, bland annat i form av oövertidsinsatser, tillförsel av fler försäkringsutredare samt ett flertal utvecklings- och effektiviseringsåtgärder. Insatserna och åtgärderna finns samlade i en handlingsplan¹ som har fyra huvudsakliga fokusområden; rekrytera och utbilda nya medarbetare, maximera tillgänglig tid för handläggning, kontinuerligt utveckla produktivitet och rättssäkerhet samt att minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning.

Försäkringskassan har fått extra finansiering för perioden 2021–2023 vilken myndigheten använt till att förstärka verksamheten genom att rekrytera cirka 260 nya medarbetare under föregående år. Under 2022 och 2023 kommer bemanningen att trappas ner successivt mot bakgrund av att den tilldelade finansieringen minskar 2022 och sedan ytterligare 2023.

¹ Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, dnr FK 2021/000685.

Utveckling av ärendebalanser

Ärendebalanser – prognos och utfall*

	Utfall			Prognos		
	2019	2020	2021	2021	2022	2023
OMV						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				31 448	18 448	8 948
Prognos juli 21				25 621	11 569	9 193
Prognos september 21				19 292	6 981	7 392
Justerad prognos				-	7 014	7 014
Utfall	31 041	36 729	17 436			
MEK						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				23 205	14 205	5 005
Prognos juli 21				17 770	7 244	4 993
Prognos september 21				12 938	3 483	3 355
Justerad prognos				-	3 720	3 720
Utfall	17 547	19 167	15 292			
HE						
Ursprunglig prognos i handlingsplan						
Prognos juli 21				344		
Prognos september 21				266		
Justerad prognos				-	10	
Utfall	334	292	202			

* Avser antal ärenden vid periodens slut.

Ärendebalanserna² inom OMV och MEK har under 2021 minskat snabbare än vad som ursprungligen prognostiserats. Utöver ärendena som har handlagts och avslutats så har inflödet av ärenden varit lägre än beräknat. Dessutom har en del ärenden i ärendebalansen kunnat avslutas av rent administrativa orsaker.³ I förhållande till septemberprognosen så har dock MEK-balansen sjunkit i något mindre utsträckning än beräknat. Framst på grund av att nya medarbetares kompetensbreddning från OMV till MEK tagit längre tid än planerat.

Utvecklingen innebär sammantaget att en ärendebalans, som möjliggör 90 dagars handläggningstid, bör kunna uppnås under tredje kvartalet 2022. Givet att denna prognos håller så kan handläggningen av tidigare nedprioriterade omprövningar återupptas tidigare än planerat.⁴ Försäkringskassan kommer att påbörja planering för detta.

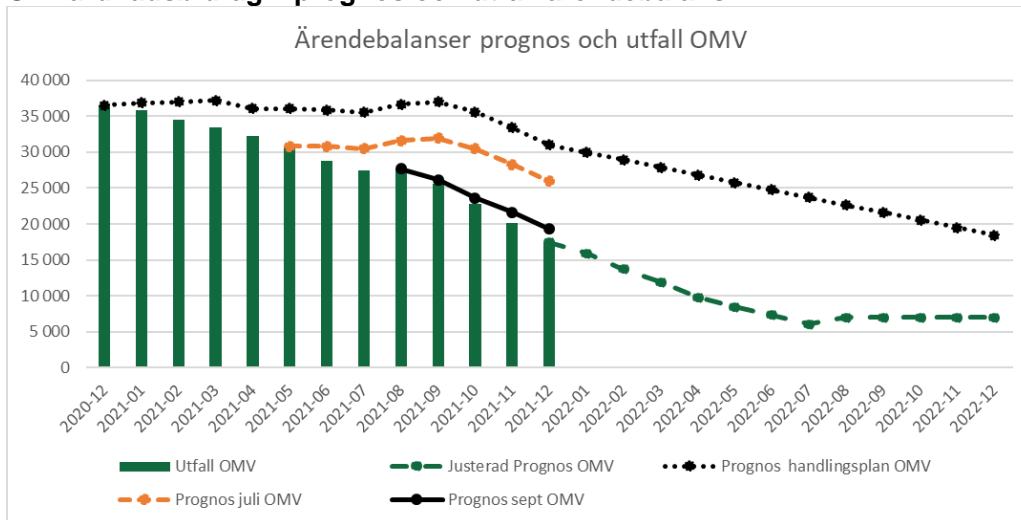
Ärendebalansen för HE är som förväntat liten. Allt färre personer förväntas söka HE enligt övergångsbestämmelserna och för 2022 uppskattas ett inflöde på färre än 300 ärenden.

² Med ärendebalans avses kön av inkomna ansökningar som ännu inte är beslutade.

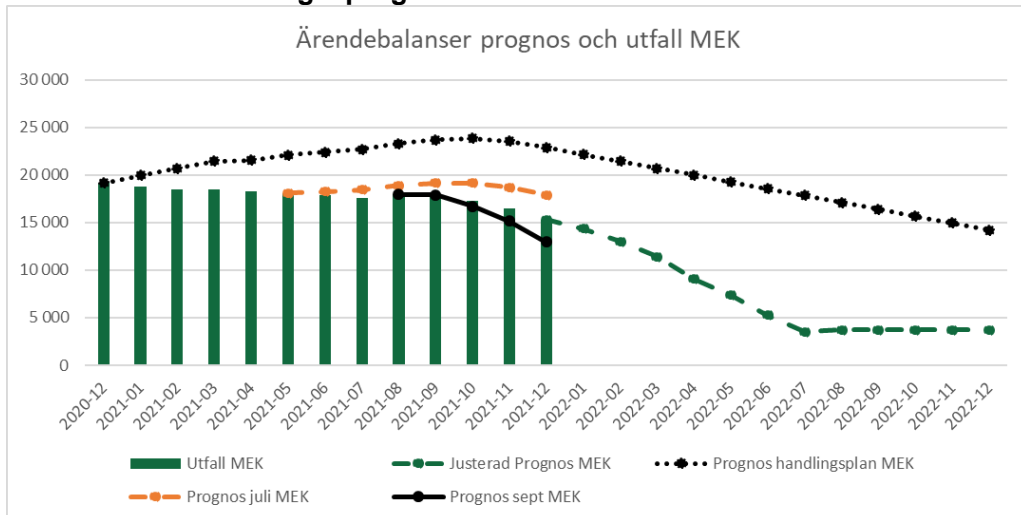
³ Exempelvis felskapade ärenden i handläggningssystemet eller ärenden där två separata ansökningar skickats in som sedan slagits samman till ett ärende.

⁴ I Försäkringskassans redovisade handlingsplan anges att omprövningarna nedprioriteras under perioden 2021–2023.

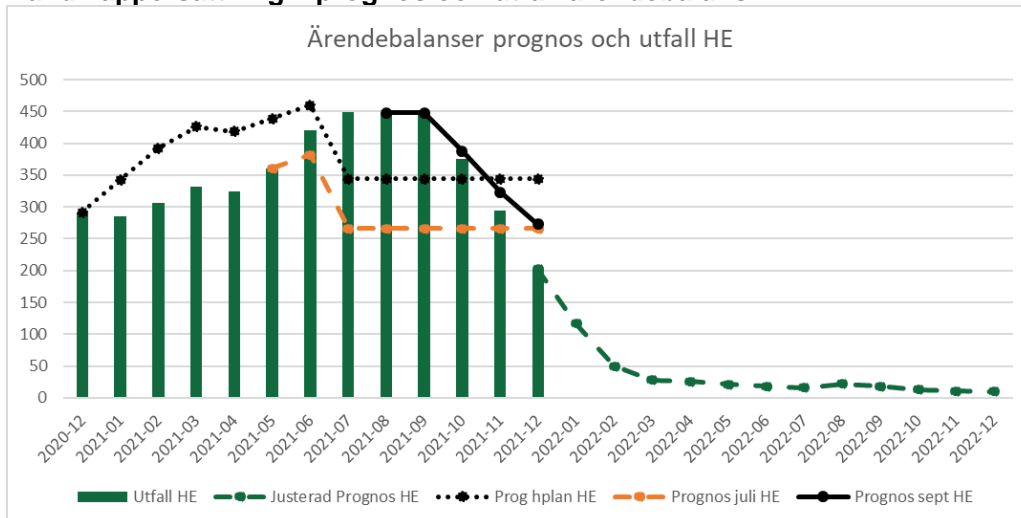
Omvårdnadsbidrag – prognos och utfall ärendebalans



Merkostnadsersättning – prognos och utfall ärendebalans



Handikappersättning – prognos och utfall ärendebalans



Inflöde av ärenden

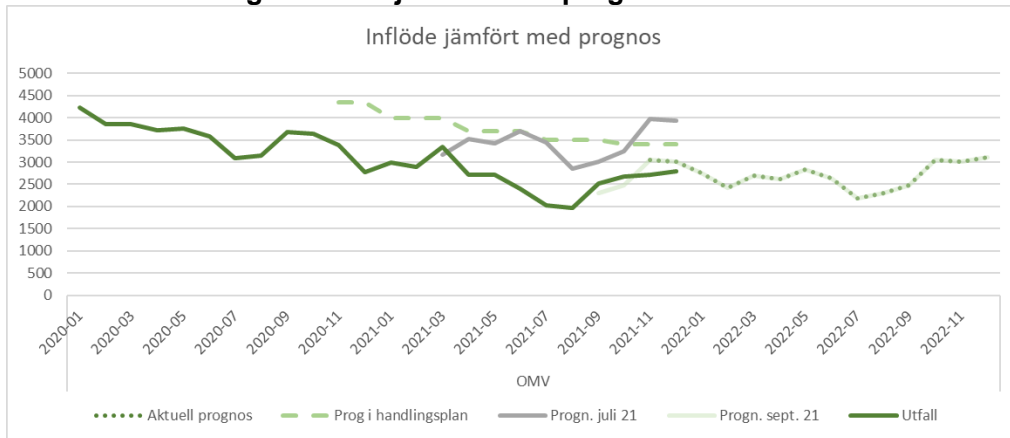
Ärendeflöde – utfall och prognos

	Utfall			Prognos		
	2019	2020	2021	2021	2022	2023
OMV						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				43 800	41 948	43 624
Prognos juli 21				40 870	41 948	43 624
Prognos september 21				33 652	32 089	31 411
Justerad prognos				33 685	32 089	31 411
Utfall	37 012	44 787	31 732			
MEK						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				24 392	23 872	24 449
Prognos juli 21				22 790	23 174	23 749
Prognos september 21				17 499	17 045	16 872
Justerad prognos				18 010	17 045	16 872
Utfall	22 544	22 777	17 501			
HE						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				1 188	100	0
Prognos juli 21				945	100	0
Prognos september 21				1 315	232	0
Justerad prognos				1 375	278	0
Utfall	1 702	1 413	1 337			

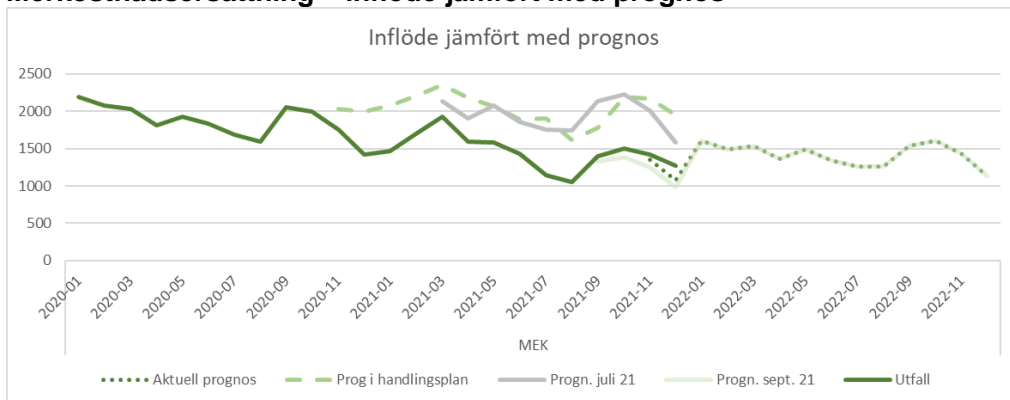
Inflödet av OMV- respektive MEK-ärenden har under 2021 varit lägre än vad som ursprungligen prognostiserades. Under året har det kommit in 6 900 färre MEK-ärenden jämfört med prognos i handlingsplanen och 12 000 färre OMV-ärenden. Denna utveckling bedöms delvis vara en effekt av Försäkringskassans arbete för att stärka informationen till de försäkrade.⁵ Försäkringskassans prognoser innebär att inflödet även under kommande år förväntas vara lägre än ursprunglig prognos. Bedömningen i denna prognosomgång är oförändrad jämfört med prognosen i september 2021. Inflödet av HE-ärenden har varit i nivå med prognosen i handlingsplanen.

⁵ Arbetet har inkluderat utveckling av e-tjänsten, förstärkt information på fk.se samt externa informationsinsatser i samarbete med andra. Se Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, dnr FK 2021/000685.

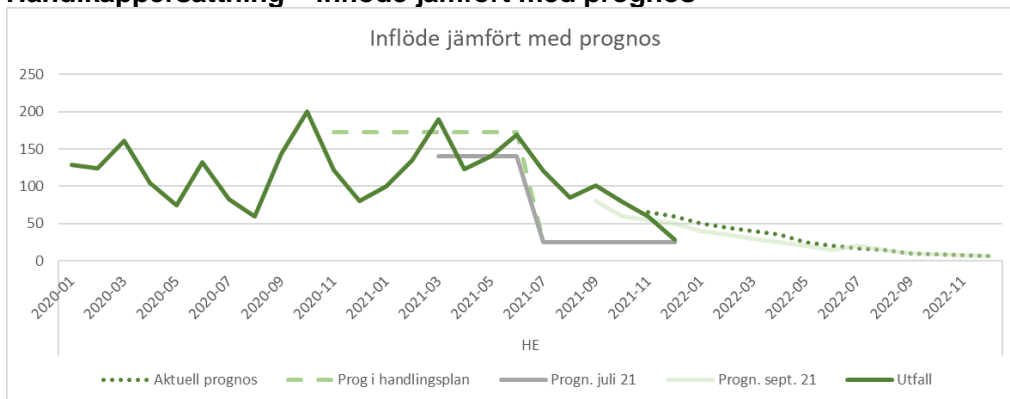
Omvårdnadsbidrag – inflöde jämfört med prognos



Merkostnadsersättning – inflöde jämfört med prognos



Handikappersättning – inflöde jämfört med prognos



Antal avslutade ärenden

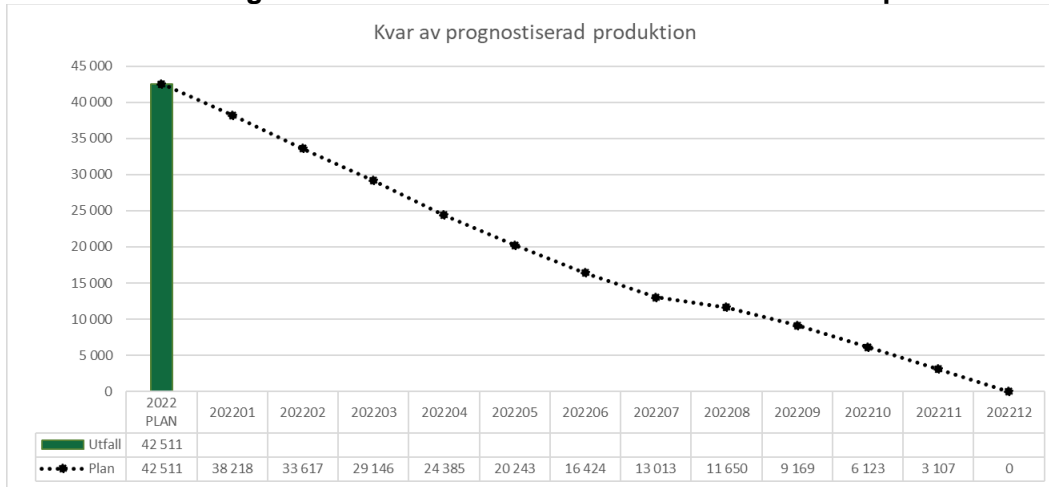
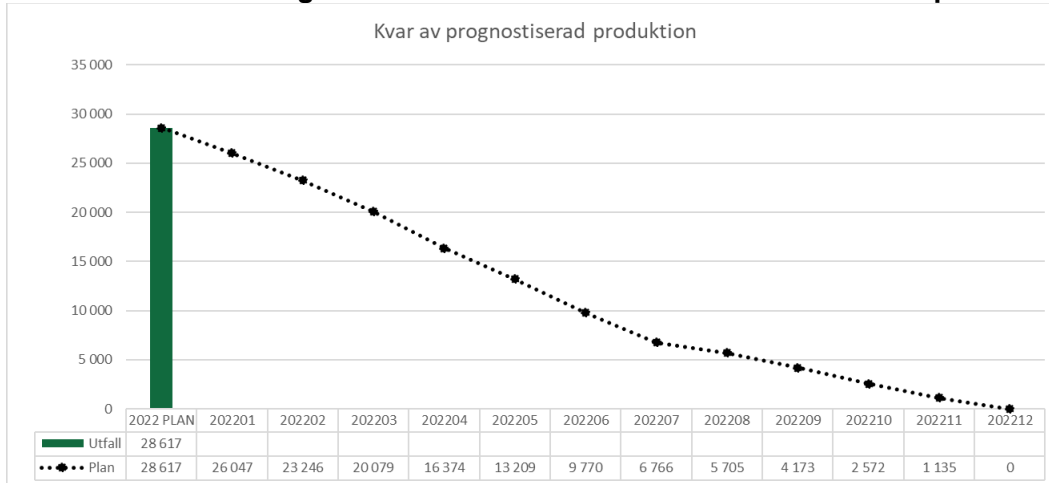
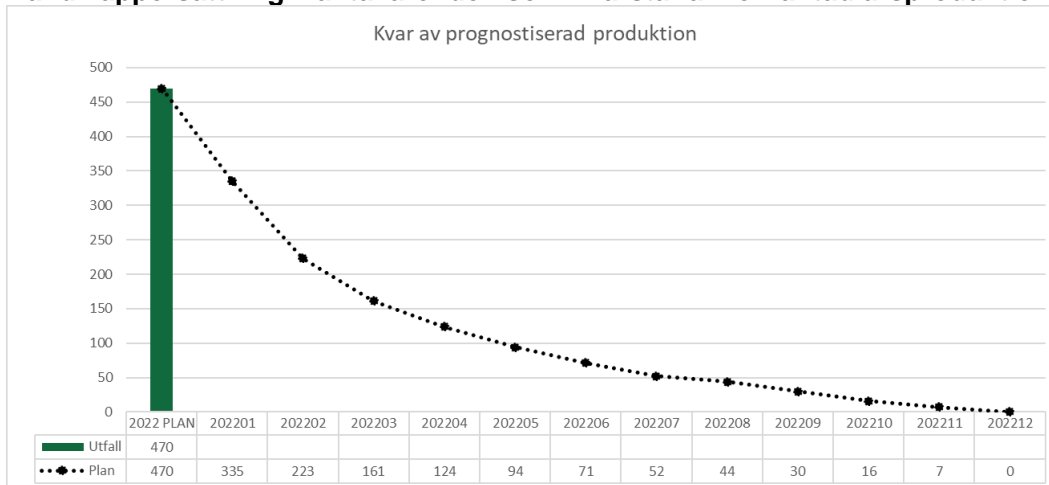
Antalet avslutade ärenden – prognos och utfall

	Utfall			Prognos		
	2019	2020	2021	2021	2022	2023
OMV						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				49 000	55 000	53 000
Prognos juli 21				49 000	56 000	46 000
Prognos september 21				47 900	44 400	31 000
Justerad prognos				-	42 511	31 411
Utfall	10 290	35 764	47 984			
MEK						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				20 500	33 000	34 000
Prognos juli 21				23 000	33 700	26 000
Prognos september 21				22 800	26 500	17 000
Justerad prognos				-	28 617	16 872
Utfall	6 038	20 451	20 609			
HE						
Ursprunglig prognos i handlingsplan						
Prognos juli 21				945	100	0
Prognos september 21				1 300	232	0
Justerad prognos				-	470	
Utfall	5 258	1 455	1 427			

Försäkringskassans handlingsplan syftar till att hantera inflödet av nya ärenden under perioden 2021–2023 och samtidigt avarbeta ärendebalansen för att möjliggöra en handläggningstid motsvarande 90 dagar senast 2023. Den prognostiserade och nödvändiga produktionen för att åstadkomma detta är nedbruten års- och månadsvis.

Försäkringskassan har under 2021 genomfört en tillfällig omfördelning av resurser för att stärka handläggningen av OMV och MEK. Försäkringsutredare som vanligen handlägger sjuk- och aktivitetsersättning handlägger istället OMV-ärenden. Detta tillsammans med det stora antalet nyanställningar har krävt omfattande utbildnings- och handledningsinsatser vilket gjort det svårt att prognostisera framtida antalet avslut. Även tidsutdräkten gällande nya medarbetares kompetensbreddning från OMV till MEK har varit en komplicerande faktor i prognosarbetet. Jämfört med den ursprungliga planen har cirka 1 000 ärenden färre avslutats under 2021.

Totalt för 2021 har antalet avslutade HE-ärenden motsvarat inflödet. Volymerna har varit små och prognostiseras minska än mer under 2022.

Omvårdnadsbidrag – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion

Merkostnadsersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion

Handikappersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion


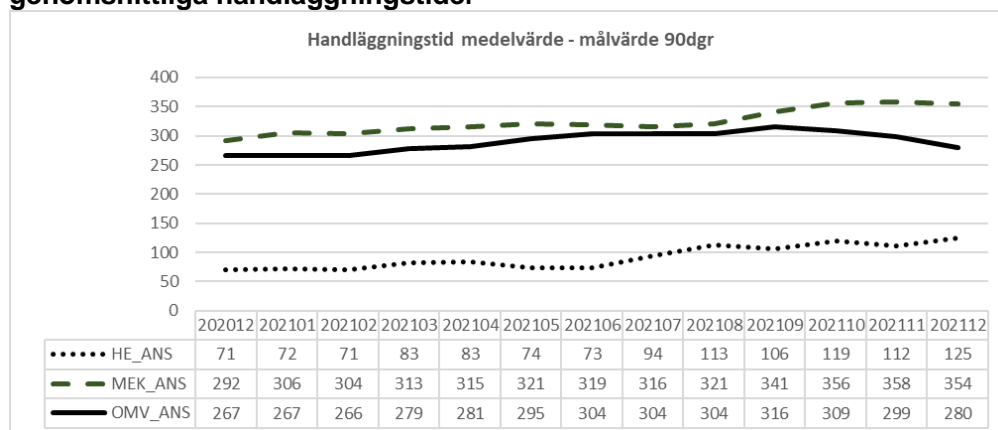
Handläggningstider

Genomsnittliga handläggningstider – prognos och utfall

	Utfall			Prognos			
	2019	2020	2021	2021	2022	2023	2024
OMV							
Prognos i handlingsplan				>90	>90	>90	90
Prognos juli 21				>90	>90	90	90
Prognos september 21				>90	90	90	90
Justerad prognos					90	90	90
Utfall	202	273	292				
MEK							
Prognos i handlingsplan				>90	>90	>90	90
Prognos juli 21				>90	>90	90	90
Prognos september 21				>90	90	90	90
Justerad prognos					90	90	90
Utfall	188	280	328				
HE							
Prognos i handlingsplan				90	90	90	90
Prognos juli 21				90	90	90	90
Prognos september 21				90	90	90	90
Justerad prognos					90	90	90
Utfall	172	79	95				

Handläggningstiderna utvecklas som förväntat givet situationen med stora ärendebalanser. När en avarbetning genomförs av stora ärendebalanser så innebär det att den genomsnittliga handläggningstiden på avslutade ärenden blir hög. Det är ärenden med lång kötid som avslutas. Under avarbetningsperioden kommer därför handläggningstiderna för OMV och MEK att vara långa. Från och med oktober 2021 kan dock en minskad handläggningstid noteras för avslutade OMV-ärenden. En motsvarande minskning kan för MEK noteras från och med december 2021. Denna positiva utveckling förväntas nu fortsätta och när ärendebalansen motsvarar cirka 2,5 månaders inflöde kan en handläggningstid om 90 dagar realiserars. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att 90 dagars handläggningstid kan uppnås under tredje kvartalet 2022.

Omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och handikappersättning – genomsnittliga handläggningstider



Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft

Antal beslut per årsarbetskraft*

	2019	2020	April 2021**	Aug 2021**	2021
OMV					
Utfall	44	87	86	76	78
MEK					
Utfall	57	114	121	108	99
HE					
Utfall	98	125	141	138	125

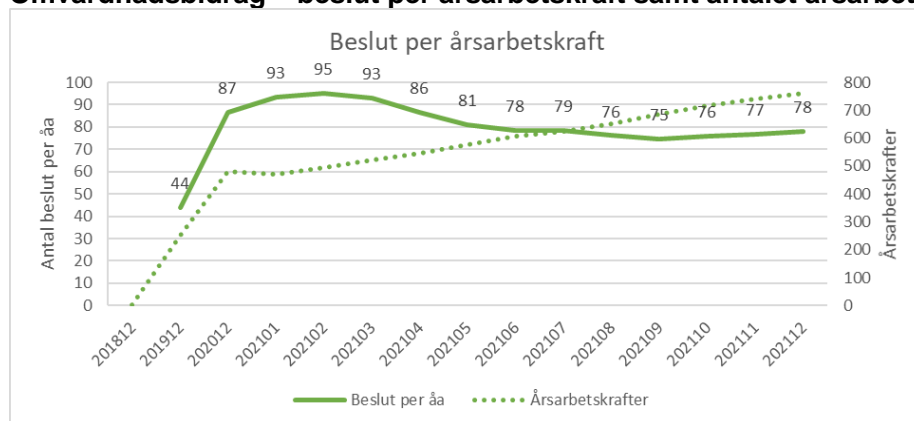
* Måttet avser antal beslut i förhållande till förmånens andel av total tid redovisad inom myndighetens handläggande avdelningar omvandlat till årsarbetskrafter.

** Avser senaste 12 månaderna.

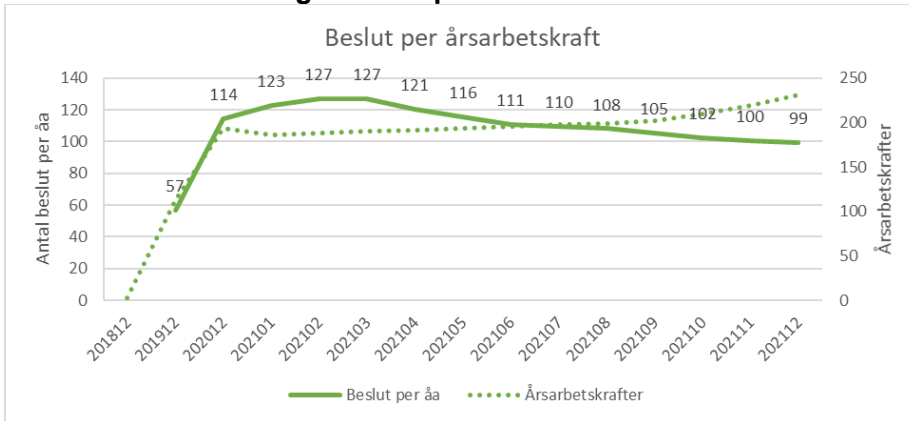
Under 2021 genomfördes omfattande nyrekryteringar till handläggningen av OMV och MEK. Även försäkringsutredare som vanligen handlägger sjuk- och aktivitetsersättning tillfördes OMV-handläggningen. Nyanställda medarbetare och medarbetare som vanligen arbetar med andra försäkringar utleder av naturliga skäl färre ärenden jämfört med seniora kollegor givet att den rättsliga kvaliteten ska vara god. Detta innebar att produktiviteten, totalt sett, minskade under 2021. Det faktum att mer seniora och högproduktiva försäkringsutredare även användes för utbildning och handledning av nya kollegor förstärkte denna rörelse ytterligare.

Under senare delen av 2021 har dock antalet OMV-beslut per årsarbetskraft börjat öka vilket är naturligt givet de nyanställda medarbetarnas utveckling. Gällande MEK har fler resurser tilldelats successivt under hösten varför vi ännu inte kunnat se motsvarande ökning i antal MEK-beslut per årsarbetskraft.

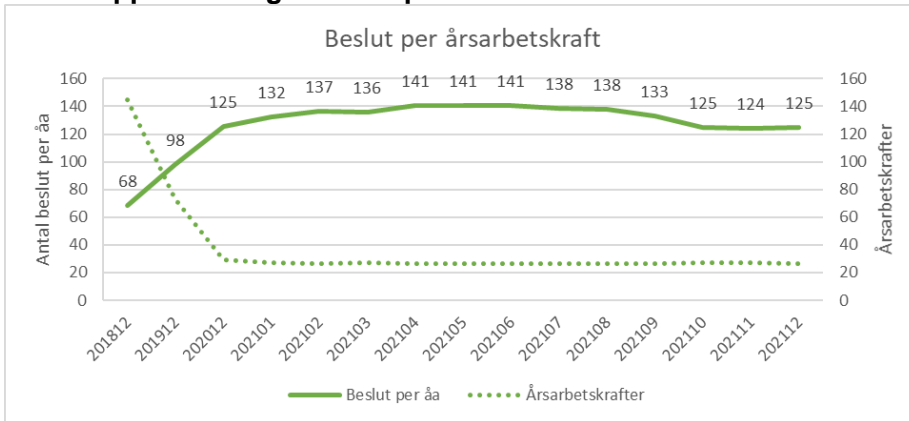
Omvårdnadsbidrag – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Merkostnadsersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Handikappersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Bemanning

Omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning – antal medarbetare per yrkesroll

	Utfall				Prognos
	Jan 2019	Jan 2020	Jan 2021	Jan 2022	Juli 2022
Försäkringsutredare	340	486	587	770	640
Beslutsfattare	37	68	89	127	117

Utöver försäkringsutredare och beslutsfattare så är det cirka 26 specialister och 33 enhetschefer som i nuläget arbetar i den handläggande verksamheten avseende OMV och MEK. Utöver ovanstående resurser har övertid och förstärkning med tillfälliga resurser nyttjats i den mån det funnits budgetutrymme under 2021.

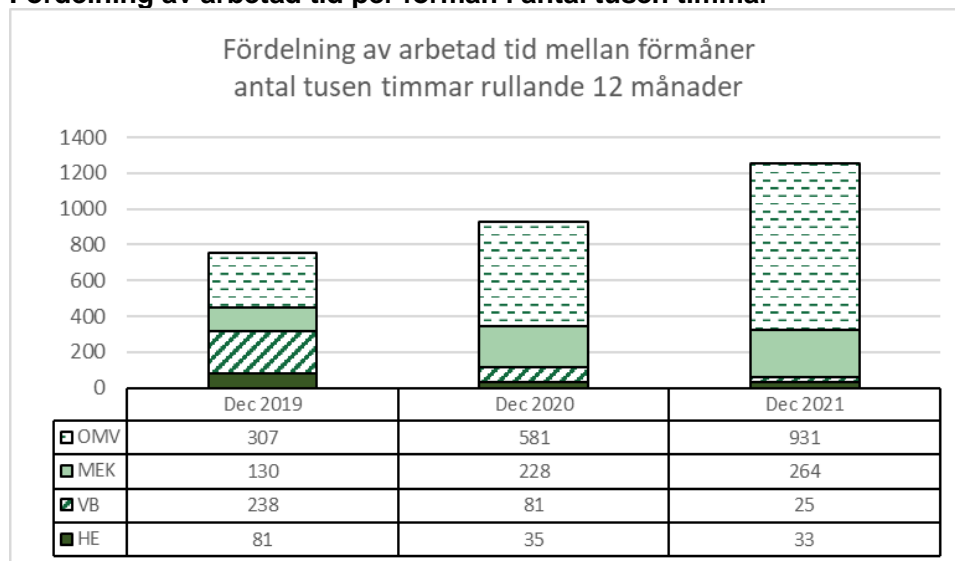
Handläggningsskapaciteten inom OMV och MEK har ökat kontinuerligt sedan januari 2019. Det beror dels på att mindre tid successivt har lagts på HE och VB, dels på att rekryteringar genomförts i den omfattning som varit möjlig utifrån tillgänglig finansiering. Försäkringskassan har även omfördelat resurser internt i sådan omfattning som varit möjlig över tid.

Det ska dock nämnas att försäkringsutredarna inom OMV och MEK även använts till att utreda och besluta om förlängt VB under 2020. Detta till följd av ändring av övergångsbestämmelserna under samma år. Drygt 14 000 beslut om förlängt VB fattades under 2020.

Från och med 2022 kommer antalet försäkringsutredare som handlägger OMV och MEK att successivt minska. Dels mot bakgrund av minskad budgettilldelning, dels eftersom delar av den internt omfördelade resursen återgår till ordinarie arbetsuppgifter.

För arbetet med att handlägga HE, samt den kvarstående handläggningen av VB⁶, så krävs det i nuläget cirka 20 försäkringsutredare.

Fördelning av arbetad tid per förmån i antal tusen timmar



⁶ Avser främst impulser om ändrade förhållanden i ärenden med pågående VB.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Marie Axelsson och verksamhetsområdeschef Andreas Larsson, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Andreas Larsson