

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans

Försäkringskassan 2025-10-13

Datum: 2025-10-13

Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans

Version 1.0

FK 2024/028035

Innehåll

Återrapportering 3 – Handlingsplan: Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans	3
En återbetalningsverksamhet i balans	3
Beslutade återkrav	3
Fordringsstocken	4
Årsarbetare i produktion	5
Initiativ i handlingsplanen	5
Förbättrade kontroller av försäkringstillhörighet	5
Förbättrad SGI-handläggning	5
Förenkla för enskilda att lämna korrekta uppgifter vid ansökan samt under tid med ersättning	6
Förbättrad information om förmåner samt kommunikationsinsatser	6
Förbättrade kontroller med hjälp av information från arbetsgivare	7
Optimering av Försäkringskassans kontrollinsatser inklusive myndighetsgemensam riskanalys	7
Åtgärder för ökad förmåga att omhänderta anmälningar om ändrade förhållanden, analysera omfattningen och orsakerna	7
Återuppbyggnad av kapacitet via resursförstärkningar inom återbetalningsverksamheten	7
Kartlägga och planera in nödvändig it-utveckling för återbetalningsverksamheten	7
Förenkla för den enskilde genom att införa enklare och tidsenliga betallösningar	8
Fortsätta att förbättra kundmöteslösningarna	8

Återrapportering 3 – Handlingsplan: Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans

Försäkringskassan har i regleringsbrevet för 2025 fått uppdraget Rätt från början och en återbetalning i balans. I uppdraget ingick att ta fram en handlingsplan för hur myndigheten avser att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga, öka förmågan att omhänderta anmälningar av ändrade förhållanden, stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetalda ersättningar. I handlingsplanen skulle även beskrivas hur återbetalningen av krav som beslutades innan respektive efter den 1 september 2022 ska öka. När det gäller återbetalningen av skulder ska fordringarnas ålder, storlek, ursprung och enskildas förutsättningar för återbetalning beaktas. I framtagandet av handlingsplanen skulle Försäkringskassan arbeta tillsammans med Pensionsmyndigheten om det som rör återbetalning av felaktigt utbetalda ersättningar från Pensionsmyndigheten.¹

Försäkringskassan ska enligt uppdraget vidare redovisa åtgärder som vidtas för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga samt utvecklingen av resultaten i handläggningen av återkrav och återbetalningen.

Redovisningen ska omfatta månadsvisa och ackumulerade resultat för indikatorer som tagits fram i dialog med Regeringskansliet (Socialdepartementet) och där det är relevant redovisa per förmån. Redovisningen avseende återbetalning av skulder ska ske fördelat på skulder som uppstått före respektive efter den 1 september 2022, då ändringen i utskönningsbalken om snabbare och enklare verkställighet av myndighetsbeslut trädde i kraft. Resultaten ska analyseras och kommenteras. Försäkringskassan ska i samband med ordinarie prognostillfällen, med start i april 2025, lämna redovisningen till Regeringskansliet (Socialdepartementet).

I handlingsplanen beskrev Försäkringskassan åtgärder som vidtas för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga samt hur förmågan att omhänderta anmälningar om ändrade förhållanden, återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetalda ersättningar ska stärkas.

I regeringsuppdraget Kraftsamling i verksamheten – en verksamhet och en ekonomi i balans (Fk 2024/028034) redovisas indikatorer gällande återkravshandläggningen, inklusive antalet pågående ärenden, handläggningstid, m.m. Den här återrapporteringen handlar om indrivningen av beslutade återkrav.

Försäkringskassan har vid två tillfällen under året, i april och juli, återrapporterat utvecklingen i de punkter som redovisades i handlingsplanen.

Det här är den tredje återrapporteringen av uppdraget. I en bilaga finns ytterligare indikatorer inom återbetalningsverksamheten.

Utveckling sedan föregående rapportering

Beslutade återkrav

Nedanstående tabell visar beslutade återkrav, både antal och belopp.

Krav till följd av bostadsbidragsavstämning är inkluderade och tabellen omfattar således samtliga krav.

¹ Svar på regeringsuppdrag – Rapport – Handlingsplan: Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans, dnr FK 2024/028035

Datum
2025-09-17

Diarienummer
FK 2024/028035

Beslutade återkrav

Försäkringskassan*	2023	2024	2025 02	2025 05	2025 08
Antal krav	137 036	127 676	11 853	40 250	75 648
Belopp (Mnkr)	1 931	2 027	206	719	1 181

* Inklusive krav efter bostadsbidragsavstämning

Sett över ett helt år är närmare hälften av återkraven normalt sett inom bostadsbidrag, vilket beror på förmånens konstruktion. Beslut om återbetalning inom bostadsbidrag fattas vid särskilda tidpunkter under året, vilket påverkar utvecklingen av antalet återkrav. Antalet återkrav till följd av bostadsbidragsavstämningen väntas emellertid vara ca 10 000 färre i år jämfört med förra året.

Fordringsstocken

Tabellerna nedan visar samtliga pågående krav oavsett om det finns pågående indrivande åtgärder eller ej.

För gamla krav, beslutade före den 1 september 2022, ligger även de krav som skickats till Kronofogden med i statistiken. Dessa är specificerade på en egen rad i tabellen. När det gäller nya krav, beslutade efter den 31 augusti 2022, finns dessa inte med då kraven avslutas i våra system när de restförs hos Kronofogdemyndigheten (se egen tabell under rubriken Restföring hos Kronofogdemyndigheten).

Fordringsstocken antal krav

Försäkringskassan	2023	2024	2025 02	2025 05	2025 08	2023	2024	2025 02	2025 05	2025 08
Gamla krav (före lagändringen)	269 694	218 585	213 906	204 747	197 915					
Varav krav som ligger hos KFM	22 020	21 345	19 579	17 425	15 822	8%	10%	9%	9%	8%
Varav krav nära preskribering*	33 209	24 796	33 724	34 124	34 710	12%	11%	16%	17%	18%
Nya krav (efter lagändringen)	63 073	73 140	68 661	68 296	72 565					
Varav Ej delgivna krav	13 955	20 770	19 763	18 770	20 752	22%	28%	29%	27%	29%
Varav krav nära preskribering**	-	-	-	-	-					

* Krav som är 9 år eller äldre och saknar en inbetalande åtgärd.

** Krav dom är 4 år eller äldre och saknar en inbetalande åtgärd.

Antalet gamla krav, från före lagändringen den 1 september 2022, har minskat under året, men antalet som närmar sig preskription har ökat något. När det gäller de nya kraven, med beslutsdatum efter den 31 augusti 2022, finns i dagsläget inga krav som är nära preskription.

Även antalet nya krav i fordringsstocken, det vill säga de som har beslutats efter lagändringen 2022, har ökat sedan det senaste åiterrapporteringstillfället, men det är normalt att antalet varierar.

När det gäller ej delgivna krav så omfattar det samtliga nya krav som är äldre än 60 dagar och som saknar en indrivande åtgärd samt de krav som är registrerade som ej delgivna hos Försäkringskassan. Ca 29 procent av de nya kraven har inte delgetts den återbetalningsskyldige, en liten ökning sedan senaste åiterrapporteringstillfället, men andelen har varit förhållandevis konstant sedan 2024 då 28 procent av de nya återkraven inte kunde delges. För helåret 2023 låg dock andelen på 22 procent.

Fordringsstocken belopp (Mnkr)

Försäkringskassan	2023	2024	2025 02	2025 05	2025 08	2023	2024	2025 02	2025 05	2025 08
Gamla krav (före lagändringen)	6 815	6 303	6 255	6 197	6 133					
Varav belopp som ligger hos KFM	938	960	881	789	752	14%	15%	14%	13%	12%
Varav belopp nära preskribering*	794	678	930	1 055	1 099	12%	11%	15%	17%	18%
Nya krav (efter lagändringen)	1 222	1 741	1 731	1 811	1 899					
Varav Ej delgivna krav	275	440	454	454	535	22%	25%	26%	25%	28%
Varav belopp nära preskribering**	-	-	-	-	-					

* Krav som är 9 år eller äldre och saknar en inbetalande åtgärd.
** Krav som är 4 år eller äldre och saknar en inbetalande åtgärd.

Beloppet i fordringsstocken som gäller de gamla kraven har minskat något sedan det senaste rapporteringstillfället. Samtidigt har beloppet i fordringsstocken fortsatt att öka när det gäller nya krav. Ca 28 procent av dem har inte gått att delge den återbetalningsskyldige, en ökning från förra återsrapporteringstillfället då ca 25 procent av återkraven inte kunnat delges.

Restföring hos Kronofogdemyndigheten - Nya krav (efter lagändringen)

Försäkringskassan	2023	2024	2025 02	2025 05	2025 08
Antal restförda krav	13 758	11 678	2 853	7 232	11 458
Restfört belopp (Mnkr)	325	330	70	160	256

Antalet restförda nya krav och det sammanlagda beloppet de avser har ökat kraftigt under året. Anledningen till ökningen är framförallt en resurstärkning av verksamheten och att detta arbetsmoment har ingått i introduktionen av nyanställd personal.

Såsom framgår av rapporteringen av uppdraget *Kraftsamling i verksamheten – en verksamhet och en ekonomi i balans* (FK 2024/028034) bedömer Försäkringskassan att handläggningstiden och antalet pågående återkravsärenden kommer att nå en önskvärd nivå först under andra halvan av 2027.

Årsarbetare i produktion**Antal återbetalningshandläggare**

Försäkringskassan	2023 12	2024 12	2025 02	2025 05	2025 08
Antal anställda handläggare	239	185	202	276	291

Rekrytering sker löpande under 2025. Under våren och sommaren har vi tre rekryteringstillfällen, mars, maj och augusti, där flest medarbetare rekryterades i maj.

Initiativ i handlingsplanen

Under respektive punkt nedan beskrivs initiativen i handlingsplanen. I punkterna beskrivs status och utvecklingen sedan det senaste återsrapporteringstillfället.

Förbättrade kontroller av försäkringstillhörighet

Försäkringskassan ska under 2025 förbättra möjligheterna att hantera förändringar i uppehållstillstånd baserat på information från Migrationsverket samt annan information kopplat till bosättning från andra myndigheter.

- I dag finns en väl fungerande frågasvarstjänst för att inhämta uppgifter om uppehållstillstånd vid bedömning av rätten till ersättning. Försäkringskassan och Migrationsverket har haft dialog om möjligheterna för Försäkringskassan att få impulser, om uppgift om uppehållstillstånd ändras, under tiden som en person har ersättning från Försäkringskassan. Migrationsverket bygger upp en förmåga, men den är inte tillgänglig ännu. Därför utreder Försäkringskassan om det finns andra möjligheter att på kort sikt kunna få indikationer om att uppehållstillstånd dras in eller inte förnyas.

Förbättrad SGI-handläggning

I handlingsplanen meddelade Försäkringskassan en förbättring av ett verktyg för hantering av SGI-skydd för att minska risken för skrivfel och tolkningsfel i handläggarnas beslutsfattande kommer att driftsättas under andra kvartalet 2025. Av handlingsplanen

framgår vidare att Försäkringskassan under 2025 ska göra en särskild uppföljning av processefterlevnaden kopplat till myndighetens SGI-handläggning. Syftet är att kartlägga behovet av processförbättringar för att sedan genomföra eventuell nödvändig utveckling.

- Det pågår arbete med att uppdatera inkomstmodulen i ansökningsflödet för tillfällig föräldrapenning samt i Försäkringskassans app. Arbetet syftar till att förenkla för den försäkrade och förtydliga vilka uppgifter som ska lämnas. Flödena är planerade för driftsättning i slutet av november.
- En aktgranskning om processefterlevnad har inletts för att följa upp och identifiera eventuella brister i handläggningen av SGI-skyddsverktyget som etablerades tidigare i år. I samband med aktgranskningen kan behovet av utbildningsinsatser komma att identifieras.

Förenkla för enskilda att lämna korrekta uppgifter vid ansökan samt under tid med ersättning

I handlingsplanen meddelade Försäkringskassan att myndigheten under 2025 kommer att fortsätta arbetet för att förbättra de digitala ansökansflödena inom flera förmåner i syfte att höja kvaliteten på information som enskilda lämnar vid ansökan och under tid med ersättning. Detta ger handläggarna ett bättre beslutsunderlag vilket minskar risken för felaktiga utbetalningar. Åtgärden omfattar sammanlagt ett sextiototal mindre och mellanstora utvecklingsinitiativ hos förmånerna. Under denna rapporteringsperiod har Försäkringskassan arbetat med följande punkter:

- Inom administrationen av bostadsbidrag har Försäkringskassan inlett arbete för att etablera en kontroll som handlar om att den sökande har försörjningsstöd, som kan ha betydelse för bedömningen om någon har rätt till bostadsbidrag.
- Försäkringskassan planerar även att utveckla en tjänst för situationer där en person som har bostadsbidrag vars inkomster inte stämmer överens med den bostadsgrundande inkomsten. Utvecklingen av tjänsten väntas påbörjas i oktober.
- Den 29 september implementerar SF krav på ny ansökan vid förlängd sjukskrivning (AFÖS). IM 2025:086 - Den 29 september införs ansökan om att förlänga sjukpenning. Förändringen syftar till att i högre grad skapa förutsättningar för automatiska kontroller baserade på aktuella uppgifter från försäkrade, och att försäkrade får en tydlig sammanställning av uppgifter Försäkringskassan har om dem och deras ärenden.

Förbättrad information om förmåner samt kommunikationsinsatser

I handlingsplanen meddelade Försäkringskassan att myndigheten kommer att ta fram en särskild SGI-sida på Försäkringskassans webbplats för att underlätta för enskilda att lämna rätt information. Förbättrad information om vilka uppgifter enskilda behöver lämna förväntas ge fler korrekta SGI-beslut, samt en kortare handläggningstid.

Det pågår även annan utveckling av Försäkringskassans webbplats som bland annat syftar till att enskilda bättre ska kunna ta till sig nödvändig information och i större utsträckning lämna in kompletta ansökningar. Försäkringskassan kommer genomföra ytterligare kommunikationsinsatser efter behov. Hittills i år har följande åtgärder genomförts:

- Den nya informationssidan om SGI är publicerad på Försäkringskassans webbsida fk.se. Kommunikationsinsatser om den nya sidan planeras för hösten.

Förbättrade kontroller med hjälp av information från arbetsgivare

Genom regeländringar har Försäkringskassan fått förbättrade möjligheter att verifiera korrekt ersättning i inkomstbaserade förmåner. Försäkringskassan har 2025 startat ett initiativ för att med hjälp av månadsuppgifter från arbetsgivardeklarationer på individnivå samt frånvarouppgifter förhindra felaktiga utbetalningar vid ansökan samt under tid med ersättning i flera förmåner. Detta förväntas öka sannolikheten för att det blir rätt från början och därmed minska antalet återkrav.

- På denna punkt finns inget att meddela utöver vad som rapporterades vid föregående återrapportering.

Optimering av Försäkringskassans kontrollinsatser inklusive myndighetsgemensam riskanalys

Försäkringskassan kommer ta fram en myndighetsövergripande riskanalys och kontrollplan i syfte att optimera effekten av våra kontrollinsatser, vid ansökan, under tid med ersättning samt vid efterhandskontroller. Kontrollplanen ska ta utgångspunkt i riskanalysen som beskriver väsentliga riskområden kopplat till felaktiga utbetalningar. I arbetet ingår även att vidareutveckla riskbaserade kontroller.

- På denna punkt finns inget att meddela utöver vad som rapporterades vid föregående återrapportering.

Åtgärder för ökad förmåga att omhänderta anmälningar om ändrade förhållanden, analysera omfattningen och orsakerna

Att öka förmågan att hantera anmälningar om ändrade förhållanden handlar till stor del om att dela information och ändringar mellan olika förmåner där den enskilde har ett engagemang, samt att hantera ändringsanmälningar på ett skyndsamt och effektivt sätt. På detta sätt undviker Försäkringskassan att kommande utbetalningar betalas ut på felaktiga uppgifter och att den enskilde blir återbetalningsskyldig.

I syfte att öka vår förmåga att omhänderta anmälningar om ändrade förhållanden kommer Försäkringskassan initialt att analysera omfattningen och karaktären av brister på området för att i nästa steg genomföra träffsäkra förbättringar på kort och lång sikt.

- En myndighetsövergripande kartläggning pågår. Ambitionen är att kunna särskilja å ena sidan lösningsförslag som kan genomföras på kort tid och med befintliga systemstöd och å andra sidan lösningar som kräver mer arbete och längre tid, och som är kopplade till frågor om myndighetens digitala transformation.

Återuppbyggnad av kapacitet via resursförstärkningar inom återbetalningsverksamheten

Resursförstärkning inom återbetalningsverksamheten kommer att vara en viktig förutsättning för att öka återbetalningarna.

- Försäkringskassan rekryterar nya medarbetare till återbetalningsverksamheten (se redovisning av antalet medarbetare i tabellen *Antal återbetalningshandläggare*).

Kartlägga och planera in nödvändig it-utveckling för återbetalningsverksamheten

För att öka återbetalningen av återkrav kommer vi utreda hur it-systemen behöver anpassas för att bättre stödja den nya processen för återbetalning med direkt verkställbara beslut.

Inom återbetalningsverksamheten finns även behov av långsiktig it-utveckling och livcykelhantering, det vill säga en förflyttning till en modernare systemmiljö, vilket innebär stora investeringar. Det är viktigt även för att framöver ha möjlighet att utveckla ny funktionalitet, inte minst för att möta behoven som uppstår vid införande av ny lagstiftning.

- I och med införandet av administrativa sanktionsavgifter planeras en översyn för it-stödet för hela återbetalningsprocessen för att identifiera möjliga förbättringar i handläggarstödet.

Förenkla för den enskilde genom att införa enklare och tidsenliga betallösningar

För att underlätta för enskilda att snabbare återbetala sin skuld utreder vi möjligheten att införa modernare betallösningar än enbart bankgiro.

- Det pågår kartläggning och planering för att identifiera om det går att erbjuda fler betallösningar än dagens inbetalningskort för återbetalning. Syftet med aktiviteten är att öka gäldenärens betalningsvilja.

Fortsätta att förbättra kundmöteslösningarna

I handlingsplanen framförde Försäkringskassan att myndigheten planerar att under 2025 utveckla kundmöteslösningar för återbetalningsverksamheten som syftar till att minska handläggningstiden, öka medvetenheten och kunskapen hos enskilda samt öka återbetalningen. Utvecklingen syftar även till att öka vår förmåga att på ett effektivt sätt bekräfta att den enskilde tagit del av sitt beslut, eftersom det är en förutsättning för att beslutet ska vinna laga kraft.

Försäkringskassan har arbetat tillsammans med Pensionsmyndigheten om det som rör återbetalning av felaktigt utbetald ersättning från Pensionsmyndigheten.

- I juni infördes DMI för återbetalningsprocessen, direktmeddelande i inloggat läge, som innebär utökad möjlighet för handläggarna att kommunicera och stödja gäldenärerna med syfte att effektivisera återbetalningsprocessen. Ytterligare utveckling pågår för att utveckla Mina sidor som ska bidra till en effektivare handlägningsprocess.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av ställföreträdande generaldirektör Maria Rydbeck och verksamhetsutvecklare Filippa Skogberg Wester den senare som föredragande.

Nils Öberg

Filippa Skogberg Wester