



	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Kraftsamling i verksamheten – en verksamhet och en ekonomi i balans

Försäkringskassan 2025

Datum: 2025-04-25

Kraftsamling i verksamheten – en verksamhet och en ekonomi i balans

Version

FK 2024/028034



	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Innehåll

Inledning	4
Vidtagna åtgärder	5
Utfall i ärendehandläggningen	5
Aktivitetsersättning	7
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	8
Maskinell hantering inom förmånen	8
Aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning	8
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	8
Maskinell hantering inom förmånen	8
Arbetskadelivränta	9
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	10
Maskinell hantering inom förmånen	10
Assistansersättning	10
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	11
Maskinell hantering inom förmånen	11
Barnbidrag	11
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	12
Maskinell hantering inom förmånen	12
Bostadsbidrag	12
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	13
Maskinell hantering inom förmånen	13
EU-familjeförmåner	14
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	14
Maskinell hantering inom förmånen	15
Föräldrapenning	15
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	16
Maskinell hantering inom förmånen	16
Internationell vård	16
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	17
Maskinell hantering inom förmånen	17
Merkostnadsersättning	17
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	19
Maskinell hantering inom förmånen	19
Omprövning	19
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	20
Maskinell hantering inom förmånen	20
Omvårdnadsbidrag	20
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	21
Maskinell hantering inom förmånen	21



	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Sjukersättning	21
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	22
Maskinell hantering inom förmånen	22
Sjukpenning	22
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	23
Maskinell hantering inom förmånen	24
Sjukpenninggrundande inkomst (SGI) – särskilt utredningskrävande	24
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	25
Maskinell hantering inom förmånen	25
Statligt tandvårdsstöd	25
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	25
Maskinell hantering inom förmånen	25
Tillfällig föräldrapenning	26
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	26
Maskinell hantering inom förmånen	27
Underhållsstöd	27
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	28
Maskinell hantering inom förmånen	28
Återkrav	28
Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	29
Maskinell hantering inom förmånen	29
Tillgänglighet och väntetider i telefonin	30
Förväntad utveckling för tillgänglighet och väntetider i telefoni	31
Medarbetare och rekryteringar	31
Verksamhetens ekonomi	32
Bilaga 1 Sammanställning förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden	34

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Inledning

Försäkringskassan har i regleringsbrevet för 2025 fått uppdraget Kraftsamling i verksamheten – en verksamhet och en ekonomi i balans. Enligt uppdraget ska Försäkringskassan, utan att rättssäkerheten riskeras, vidta åtgärder för att minska handläggningstider och ärendebalanser (antalet pågående ärenden) samt för att tillgängligheten i telefonin ska vara god och stabil. Försäkringskassan har i februari 2025 lämnat in en handlingsplan i enlighet med uppdraget.¹

Försäkringskassan ska lämna en samlad redovisning för resultatutvecklingen i myndighetens verksamhet, samt förväntad framtida utveckling av resultaten. Den samlade redovisningen ska innefatta områdena ärendehandläggning, telefoni, medarbetare, samt ekonomi. Det här är den första åiterrapporteringen av uppdraget.

Redovisningen inleds med en beskrivning av vidtagna åtgärder följt av en genomgång av de indikatorer som analysen av ärendehandläggningen utgår från. Därefter följer ett avsnitt per förmån eller ärendeslag baserat på inkomna och pågående ärenden, handläggningstid, förväntad utveckling av resultaten samt maskinell hantering. Telefonin redovisas samlat per förmån eller ärendeslag och för Försäkringskassan som helhet. Därefter följer ett avsnitt om medarbetare och rekryteringar och sist ett avsnitt om verksamhetens ekonomi.

Följande förmåner och ärendeslag ingår i redovisningen:

- aktivitetsersättning
- aktivitetsstöd, etableringsersättning, utvecklingsersättning
- arbetsskadelivränta
- assistansersättning
- barnbidrag
- bostadsbidrag
- EU-familjeförmåner
- föräldrapenning
- internationell vård
- merkostnadsersättning
- omprövning
- omvårdnadsbidrag
- sjukersättning
- sjukpenning
- sjukpenninggrundande inkomst (SGI) – särskilt utredningskrävande
- statligt tandvårdsstöd
- tillfällig föräldrapenning
- underhållsstöd
- återkrav.

I februari 2025 förekom avvikelser i handläggningstider och antal pågående ärenden i 12 av dessa förmåner och ärendeslag.² Försäkringskassans bedömning är att för hälften av dessa kommer vi att nå våra riktvärden i slutet av 2025/början av 2026. För den andra halvan kommer det att ta längre tid innan handläggningstiderna är i nivå med riktvärdet och att antalet pågående ärenden är på en långsiktigt stabil nivå. Det beror framförallt på att det är förmåner som är mer utredningskrävande och där det därmed tar längre tid att få effekt av den resursförstärkning som myndigheten nu gör. Bedömningen

¹ Svar på regeringsuppdrag – Handlingsplan för att minska handläggningstiderna och ärendebalanserna, samt för att tillgängligheten ska vara god och stabil, dnr FK 2024/028034

² Avser aktivitetsersättning, arbetsskadelivränta, bostadsbidrag, EU-familjeförmåner, internationell vård, merkostnadsersättning, omprövning, omvårdnadsbidrag, sjukersättning, särskilt utredningskrävande SGI, underhållsstöd och återkrav.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

bygger på vad vi idag vet om de ekonomiska förutsättningarna och det förväntade ärendeflödet. Den bygger också på att vi får in de nya medarbetare vi behöver i tid samt att det inte kommer några nya större reformer som påverkar verksamheten under perioden.

Vidtagna åtgärder

Försäkringskassans främsta åtgärd för att stärka ärendehandläggningen och minska handläggningstider och ärendebalanser är rekrytering av ett stort antal medarbetare till handläggningen under 2025. Förstärkningen utgörs i huvudsak av försäkringsutredare och försäkringshandläggare. Den ungefärliga omfattningen av ökningen anges nedan under respektive förmån för de förmåner där antalet medarbetare förväntas öka i relation till nivån under 2024.

Tillsammans med den betydande ersättningsrekrytering som sker kontinuerligt innebär detta att ett stort antal medarbetare ska rekryteras under kort tid. Det betyder i sin tur att nuvarande medarbetare kommer att lägga mycket tid på utbildning och handledning av nya medarbetare vilket innebär att resultaten kortsiktigt kommer att försämrats tills dess att de nyanställda kommit upp i full kapacitet.

Effekten av rekryteringarna är till stor del beroende av att vi hittar lämpliga kandidater. Den interna rörlighet som uppstår när många tjänster utlyses samtidigt kan också innebära att antalet nya medarbetare inte ökar i önskad takt. Vi arbetar löpande med att förbättra introduktion och upplärning för att få så snabb effekt som möjligt av rekryteringarna.

När det gäller möjligheten att öka automatisering och maskinell hantering så varierar förutsättningarna mellan förmånerna både beroende på förmånens karaktär och på de tekniska omständigheterna. De förmåner som har gått över till modernare plattformar har större möjligheter att arbeta med kontinuerliga förbättringar av handläggningssystemen i den mån det är möjligt givet finansiering och utvecklingskapacitet. Det gäller till exempel sjukpenning, assistansersättning och omvårdnadsbidrag. I andra förmåner är livscykelhantering av föråldrade system en förutsättning för att mer betydande effektiviseringar ska kunna göras på sikt, det gäller till exempel återkrav.

Andra åtgärder som genomförs för att stärka handläggningen handlar till exempel om att arbeta med tvärkompetens för att öka flexibiliteten, övertidsinsatser och nyttjande av resurspooler, samt att se över balansen mellan stödjande och handläggande funktioner.

Utfall i ärendehandläggningen

Redovisningen av ärendehandläggningen baseras på utfallet till och med februari 2025. Nedan följer en beskrivning av de indikatorer som analysen utgår ifrån:

Inkomna ärenden

Inkomna ärenden utgörs av antalet ärenden som startats varje månad. Framförallt omfattar det ansökningar om ersättning men för vissa förmåner ingår även andra typer av ärenden, baserat på förmånens konstruktion.

Pågående ärenden

Pågående ärenden, som i uppdraget nämns som ärendebalanser, utgörs av antalet ärenden per månad där handläggning inte är påbörjad eller där handläggning har påbörjats men beslut ännu inte har fattats.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Handläggningstid

Handläggningstiden mäts från det att en ansökan om ersättning kommit in till dess Försäkringskassan fattat beslut om ansökan. Handläggningstiden redovisas som ett genomsnitt per månad.

Riktvärde för handläggningstid

Riktvärdet för handläggningstid är Försäkringskassans målsättning för inom vilken tid ett beslut om rätt till ersättning ska fattas. Det baseras både på förmånens konstruktion och verksamhetslogik, det vill säga hur utredningskrävande det är att bedöma rätten till ersättningen i fråga. Hänsyn är också tagen till vilka resurser myndigheten har för vårt uppdrag. Syftet med riktvärdet är dels att ge de som ansöker om ersättningar en uppfattning om hur lång tid handläggningen kommer att ta, men det används också i styrning och ledning av verksamheten.

Förväntad utveckling för handläggningstid, pågående ärende och telefoni

Enligt regeringsuppdraget ska Försäkringskassan redovisa framtida förväntad utvecklingen för handläggningstider, ärendebalanser (pågående ärenden) och telefoni. Utvecklingen redovisas per halvårsintervall till och med 2027 och bedömning görs utifrån en två-gradig skala för handläggningstider och pågående ärenden:

- Grönt läge:
 - Handläggningstider bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.
 - Antal pågående ärenden bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.
- Rött läge:
 - Handläggningstider bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde.
 - Antal pågående ärenden bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Utvecklingen baseras på hur vi idag tror att ärendeinflödet kommer att se ut framöver, plan för nyrekryteringar och myndighetens nu kända ekonomiska förutsättningar. Ju längre fram i tiden, desto osäkrare är bedömningen om utvecklingen och den kan komma att ändras framöver när vi vet mer. För telefonin görs en samlad redogörelse för den förväntade utvecklingen.

Maskinellt hanterade ärenden

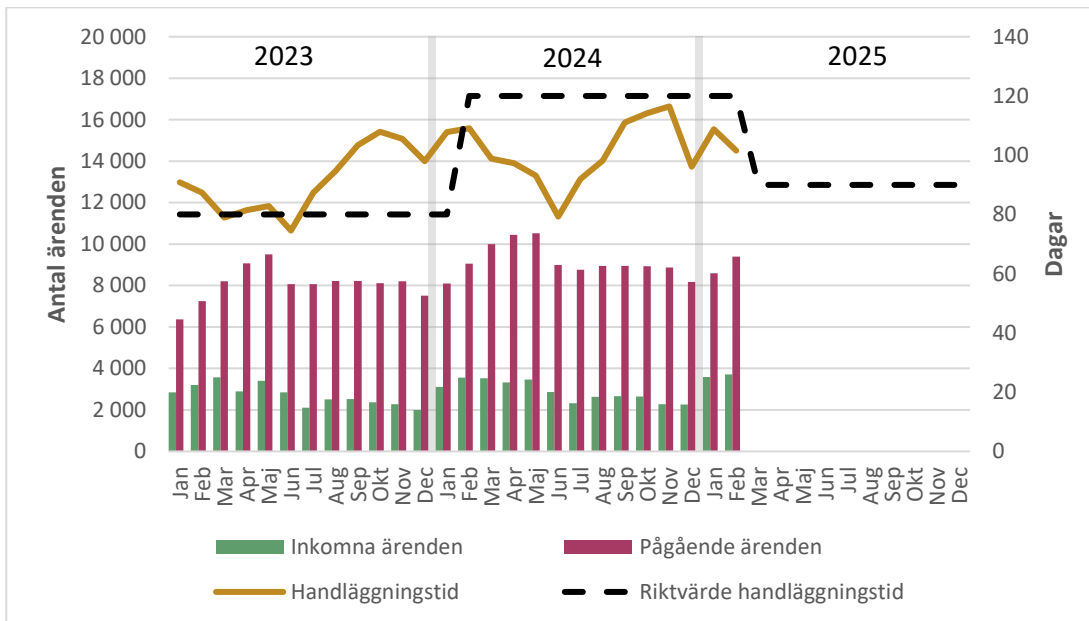
Enligt regeringsuppdraget ska Försäkringskassan redovisa förändringar i automatiseringsgrad. Vi har i dagsläget ingen fastställd definition av automatiseringsgrad. I handläggningen förekommer både helt maskinellt beslutade ärenden och maskinell hantering av delmoment i handläggningsprocessen. Andelar för detta redovisas där det är lämpligt och möjligt men resultatet behöver bedömas utifrån förmånens konstruktion och förutsättningar.

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Aktivitetsersättning

Aktivitetsersättning kan beviljas personer mellan 19 och 29 år och som på grund av en funktionsnedsättning behöver längre tid för att avsluta sin skolgång eller har nedsatt arbetsförmåga i minst ett år.

Diagram 1 Inlöde, pågående ärenden och handläggningstid för aktivitetsersättning, antal



Riktvärdet för handläggningstiden har justerats under perioden utifrån de ekonomiska förutsättningarna. Handläggningstiden är längre än vad som är önskvärt, men det är inom aktivitetsersättning för förlängd skolgång som handläggningstiden är lång. Där var utfallet 143 dagar i februari 2025, medan det var 85 dagar för aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga.

För att handläggningstiderna inte skulle bli ännu längre prioriterade vi under 2024 ansökningar om ersättning framför samordningsinsatser för de som har nedsatt arbetsförmåga. Det påverkar bland annat vårt arbete med gemensamma kartläggningar med arbetsförmedlingen och andra insatser för att få arbetsförmåga och kunna träda in på arbetsmarknaden.

För att förbättra handläggningstiderna och arbetet med samordning har aktivitetsersättning förstärkts med medel motsvarande 60 årsarbetare för 2025 jämfört med 2024. Förhoppningen är att majoriteten av de som rekryteras ska kunna vara på plats under 2025.

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 1 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, aktivitetsersättning

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 90 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.

Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden:** bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Ett stort antal pågående ärenden gör att vi fortsatt kommer att se handläggningstider över önskad nivå under huvuddelen av 2025. I takt med att nya medarbetare börjar kommer antalet pågående ärenden succesivt att minska och bedömningen är att vi når riktvärdet för handläggningstiden från och med 2026.

Maskinell hantering inom förmånen

Aktivitetsersättning handläggs manuellt.

Aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning

Aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning betalas ut till den som deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program efter beslut från Arbetsförmedlingen. Ersättningen betalas ut varje månad för samtliga ersättningsberättigade, vilket gör att det inte finns några pågående ärenden i slutet av månaden.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 2 Förväntad utveckling för handläggningstid, aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	96% utbetalat inom 30 dagar						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.

Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden:** bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning betalas ut i slutet av varje månad, vilket gör att handläggningsskapiteten koncentreras till de första tre veckorna i månaden. I den mån det finns utrymme under resterande del av månaden stöttar handläggare inom aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning andra förmåner.

Maskinell hantering inom förmånen

Inom aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning handläggs i dagsläget cirka 70 procent av ärendena helt maskinellt medan cirka 25 procent handläggs delvis maskinellt och cirka 7 procent helt manuellt. Andelen helt maskinellt handlagda ärenden har ökat med cirka 20 procentenheter under 2024 och eventuellt

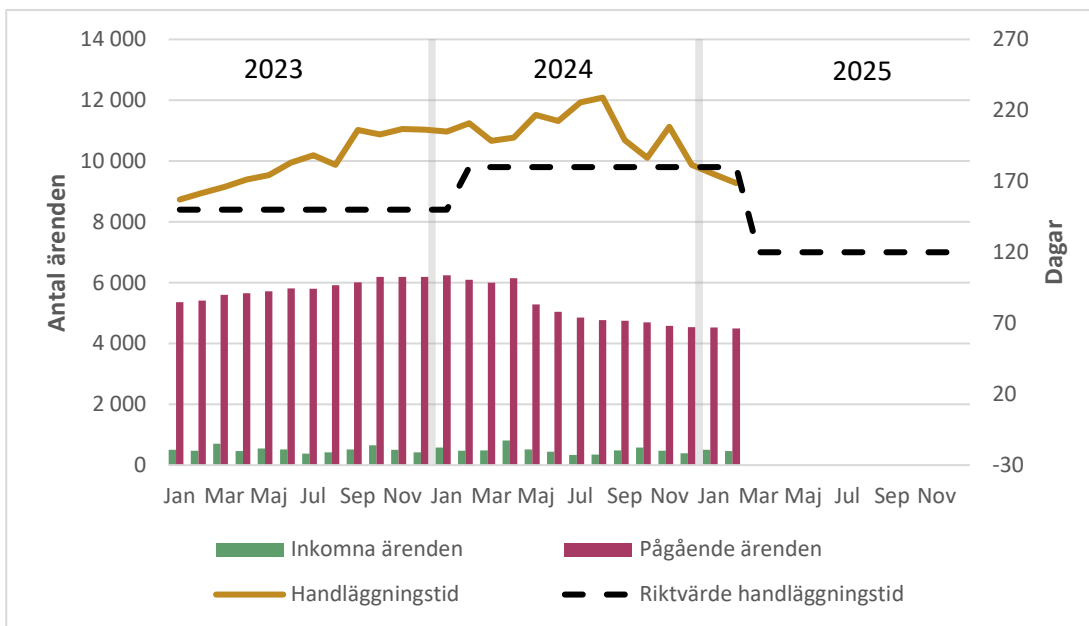
	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

finns möjlighet att öka automatiseringsgraden ytterligare något. Införandet av en ny arbetslöshetsförsäkring kan dock få påverkan på automatiseringsgraden.

Arbetskadeliivränta

Arbetskadeliivränta kan beviljas den som har skadat sig i arbetet. Handläggningstiden avser ansökningar om ersättning, medan inflödet och pågående ärenden omfattar både ansökan om ersättning och efterkontroll av ersättning.

Diagram 2 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för arbetskadeliivränta, antal



Handläggningstiden och antalet pågående ärenden för arbetskadeliivränta har under en längre tid legat på en högre nivå vad som är önskvärt. Riktvärdet för handläggningstiden har under perioden justeras utifrån kapaciteten i verksamheten.

Handläggningen av arbetskadeliivränta är omfattande och det tar tid att utreda, bedöma och besluta om ersättningen. Det gör att det också tar tid innan åtgärder och insatser ger effekt på utfallen. Vi har under 2024 arbetat med att effektivisera handläggningsprocessen och hur vi arbetar med upplärning av nya medarbetare. Det arbetet har börjat ge effekt och vi ser att antalet pågående ärenden och även handläggningstiden minskar.

För att både hantera ansökningar om ersättning i tid samt de efterkontroller som ska göras inom arbetskadeliivränta, har verksamheten tillförts medel motsvarande cirka 30 årsarbetare under 2025 för att förstärka handläggningen jämfört med 2024.

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 3 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, arbetsskadelivränta

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 120 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.

Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Det tar lång tid att lära sig förmånen som nyanställd och ärendena i sig tar lång tid att utreda. Utvecklingen är positiv men det kommer att ta tid innan vi når långsiktigt hållbara nivåer, det gäller särskilt antalet pågående ärenden om efterkontroll av arbetsskadelivränta. Bedömningen är att vi tidigast från och med 2027 kommer att nå önskvärda nivåer för handläggningstid och pågående ärenden.

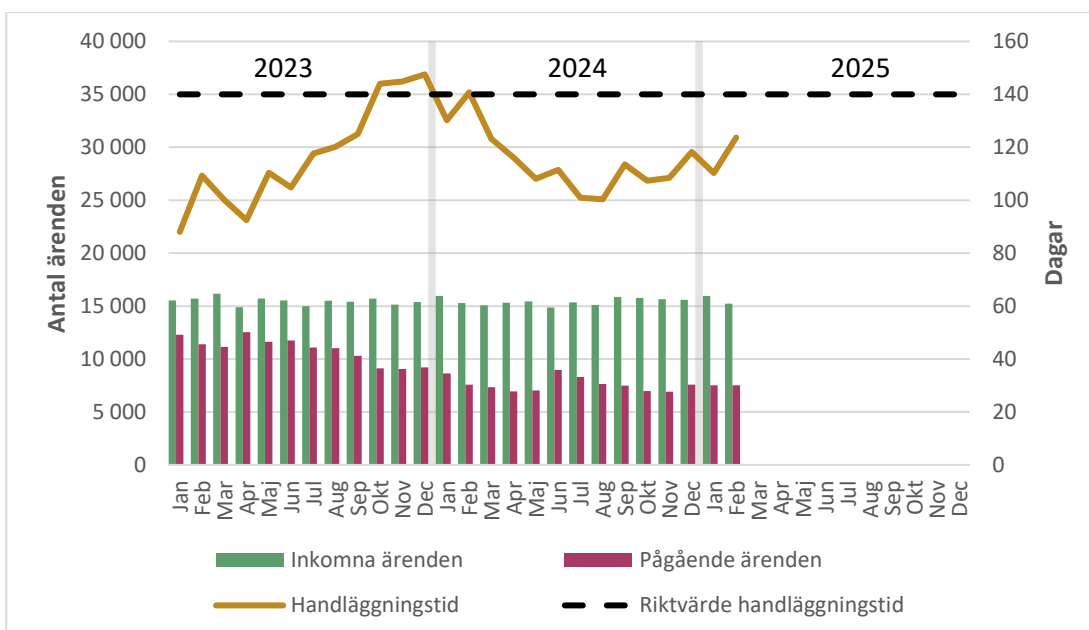
Maskinell hantering inom förmånen

Arbetsskadelivränta handläggs manuellt.

Assistansersättning

Assistansersättning ges till den som har en omfattande funktionsnedsättning och därför behöver personlig assistans för att klara sin vardag. Handläggningstiden avser ansökningar om rätten till assistansersättning, medan inflöde och pågående ärenden omfattar både ansökningar gällande rätten till ersättning och ärenden avseende utbetalning av assistansersättning.

Diagram 3 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för assistansersättning, antal



	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Handläggningen av assistansersättning löper på enligt plan och handläggningstiden är i nivå med vad som krävs för att utreda, bedöma och besluta om rätten till förmånen. Antalet pågående ärenden har minskat över tid, framförallt till följd av it-utveckling inom utbetalning av assistansersättning, och ligger på en stabil nivå.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 4 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, assistansersättning

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 140 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.

Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden:** bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Bedömningen om utvecklingen baseras på nuvarande hantering av förmånen. Vi har inte tagit någon hänsyn till vilka effekter en eventuell förändring av huvudmannskapet för assistansersättning skulle få för utvecklingen.

Maskinell hantering inom förmånen

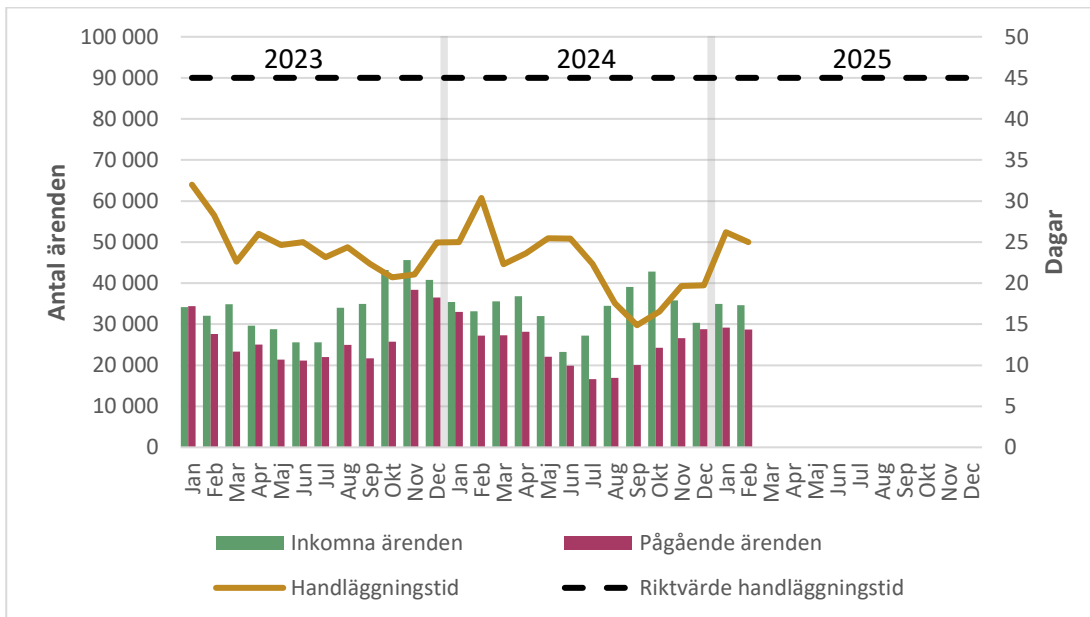
Ärenden om rätten till assistansersättning handläggs manuellt. Handläggningen av utbetalning av assistansersättning hanteras till stor del helt maskinellt (cirka 50 procent) eller delvis maskinellt (cirka 20 procent). Automatiseringsgraden har ökat succesivt sedan införandet 2023.

Barnbidrag

Barnbidrag ges till föräldrar som har barn under 16 år eller äldre barn som går i grundskolan. I barnbidrag ingår även förlängt barnbidrag och flerbarnstillägg. En stor del av barnbidragen betalas ut automatiskt. Utfallet visar de ärenden som faller ut för handläggning.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Diagram 4 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för barnbidrag, antal



Både handläggningstiden och antalet pågående ärenden av barnbidrag är i nivå med vad som är önskvärt.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 5 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, barnbidrag

		2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
	Riktvärde						
Handläggningstid	Medel 45 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Givet nuvarande förutsättningar och prognos om inflöde, är bedömningen att handläggningstid och antalet pågående ärenden kommer att fortsätta ligga på en långsiktigt hållbar nivå.

Maskinell hantering inom förmånen

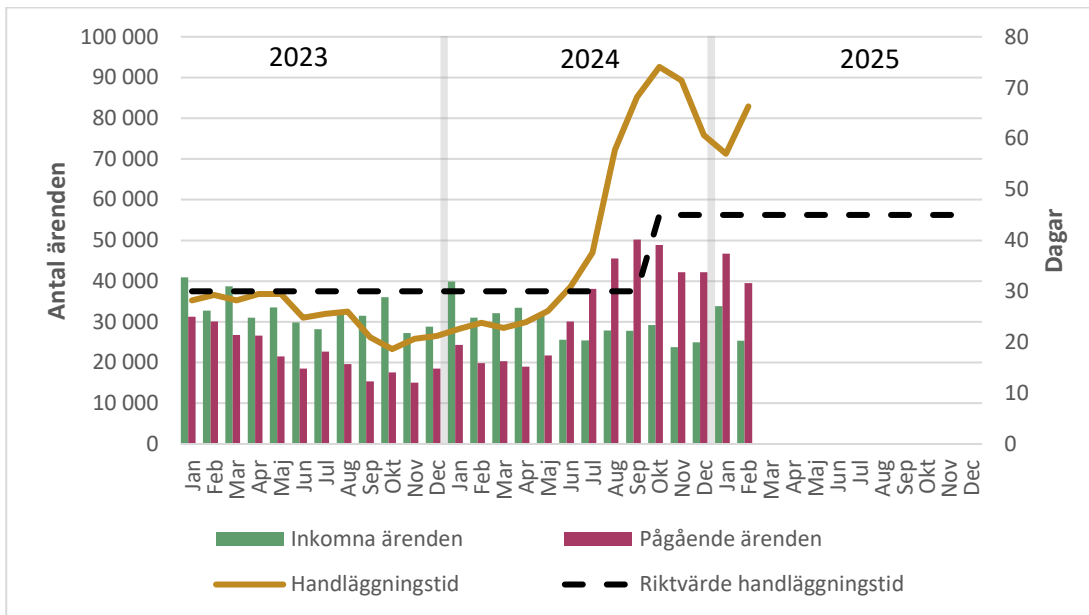
Av de ärenden som faller ut för handläggning beslutas cirka 30 procent maskinellt. Ytterligare utveckling för att öka automatiseringsgraden är inte planerad i nuläget.

Bostadsbidrag

Bostadsbidrag betalas ut till barnfamiljer och till ungdomar som är mellan 18–28 år om de har låga inkomster. Handläggningstiden avser ansökningar om ersättning, medan inkomna och pågående ärenden omfattar även omräkningsärenden (dessa sker vid förändrade förhållanden, exempelvis ändring av inkomst eller bostadskostnad).

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Diagram 5 Inlöde, pågående ärenden och handläggningstid för bostadsbidrag, antal



Handläggningstiderna och antalet pågående ärenden har ökat sedan sommaren 2024. Det beror dels på att ett nytt handläggningssystem driftsattes i maj 2024, dels på färre resurser i handläggningen. Vi har under hösten vidtagit övertidsinsatser för att minska antalet pågående ärenden, vilket har gett effekt och trenden är att de nu minskar. I februari 2025 ökade handläggningstiden något, vilket beror på att vi har fattat beslut i många av de ärenden som väntat längst.

Bostadsbidrag har tillförts medel motsvarande 20 årsarbetare under 2025 för att förstärka handläggningen och därigenom minska handläggningstiderna. Rekrytering pågår av nya medarbetare, där vissa kommer att kunna vara på plats våren 2025. Utveckling sker löpande för att förbättra it-stödet i handläggningen.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 6 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, bostadsbidrag

		2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Riktvärde							
Handläggningstid	Medel 45 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärdt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Med planerade rekryteringar på plats och kommande utveckling av it-stödet för handläggning är Försäkringskassans bedömning att handläggningstiden och pågående ärenden kommer att nå önskvärda nivåer under andra halvan av 2025.

Maskinell hantering inom förmånen

Ärenden om ansökan om ersättning handläggs manuellt. Det nya handläggningssystem som införts under 2024 ger framtida möjligheter till ökad maskinell hantering.

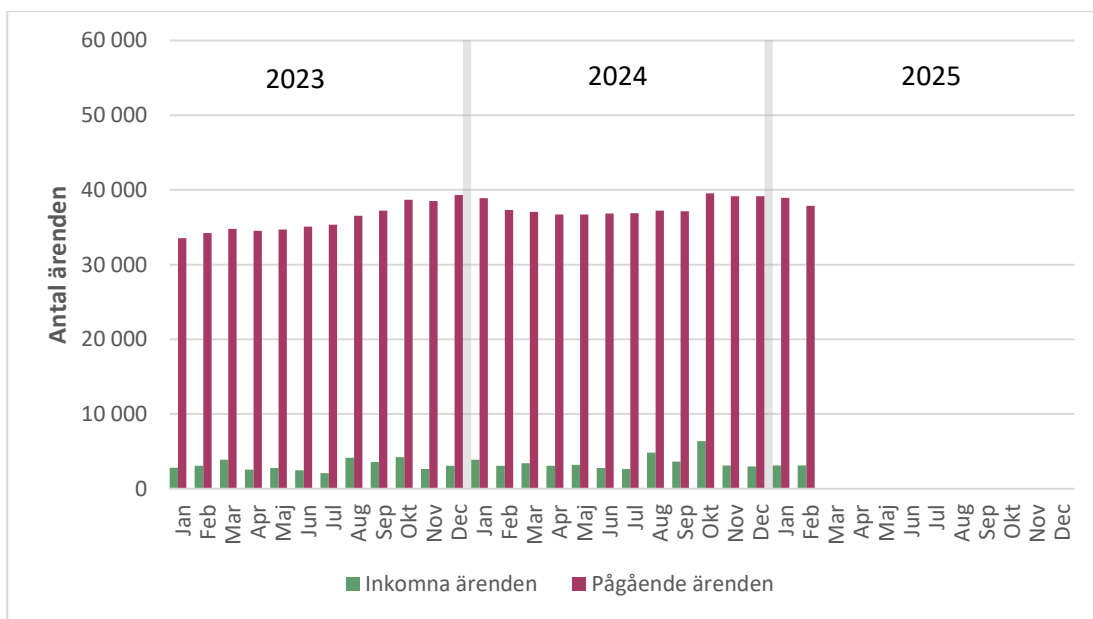
	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Avstämning av slutgiltigt bostadsbidrag sker till största delen maskinellt, cirka 90 procent av avstämningarna hanteras på detta sätt.

EU-familjeförmåner

EU-familjeförmåner är ett samlingsnamn för handläggningen av rätten till familjeförmåner för familjer som bor i, arbetar i eller har pension från Sverige och minst ett annat EU/EES-land eller i Schweiz. För Försäkringskassan omfattar det förmånerna barnbidrag, förlängt barnbidrag, flerbarnstillägg, bostadsbidrag (för hemmaboende barn helt eller växelvis) och föräldrapenning. Utredningen är ofta omfattande och kräver samordning med andra länder. På grund av ärendeslagets konstruktion är handläggningstid inte en relevant indikator i uppföljningen av verksamheten.

Diagram 6 Inflow och pågående ärenden inom EU-familjeförmåner, antal



Inom EU-familjeförmåner är antalet pågående ärenden högre än vad som är önskvärt. Eftersom utredningen av dessa ärenden är omfattande och ofta tar över ett år, tar det tid att arbeta ner ärendebalansen till långsiktigt stabila nivåer. I dagsläget har vi kapacitet för att hantera inflödet av ärenden. Verksamheten har förstärkts med medel motsvarande 5 årsarbetare under 2025 för att även kunna minska antalet pågående ärenden.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 7 Förväntad utveckling för antalet pågående ärenden, EU-familjeförmåner

	2025		2026		2027	
	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Antal pågående ärenden						

Grönt = **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Antalet pågående ärenden förväntas minska i takt med att förstärkningar kommer på plats men det är osäkert ifall de når en långsiktigt hållbar och stabil nivå under perioden.

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Maskinell hantering inom förmånen

EU-familjeförmåner handläggs manuellt.

Föräldrapenning

Föräldrapenning ges till föräldrar när de inte förvärvsarbetar eller avstår från arbete under tiden de tar hand om barn och kan beviljas till dess att barnet fyllt 12 år. Handläggningen av föräldrapenning är till stor del maskinell och utfallet baseras på både maskinellt och manuellt handlagda ärenden. Föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning handläggs av samma handläggare.

Diagram 7 Inlöde och pågående ärenden inom föräldrapenning, antal ärenden

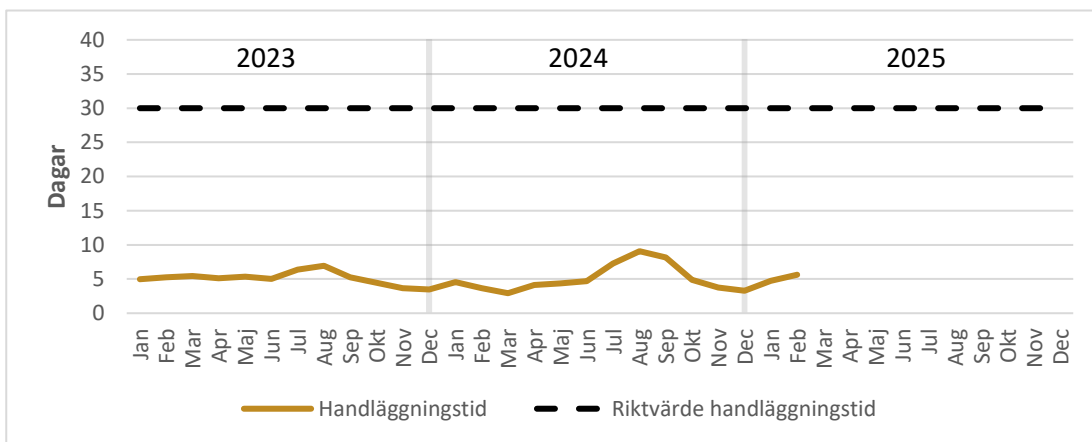
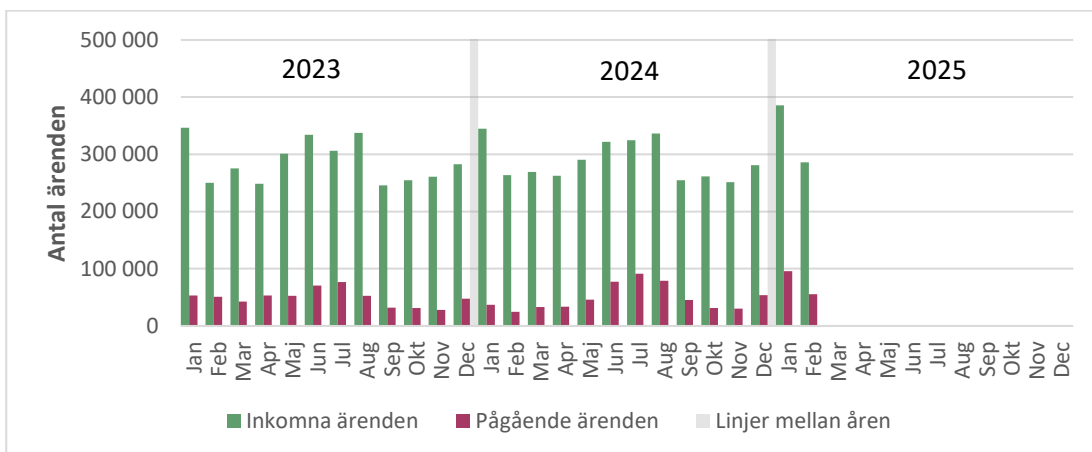


Diagram 8 Handläggningstid för föräldrapenning, antal dagar



Handläggningstiden inom föräldrapenning är kort vilket förklaras av att en stor andel av ärendena beslutas maskinellt. För den andel av ärenden som behöver handläggas manuellt är handläggningstiden i nivå med riktvärdet för föräldrapenning.

För att kunna bibehålla handläggningstiderna, men också stärka arbetet med kontroller och felaktiga utbetalningar inom föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning, har verksamheten under 2025 förstärkts med medel motsvarande cirka 100 årsarbetare jämfört med 2024.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 8 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, föräldrapenning

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 30 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.
Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden:** bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Handläggningstiden och antalet pågående ärenden förväntas sammantaget ligga på långsiktigt hållbara nivåer under perioden. Handläggningstiderna för manuella ärenden kan temporärt försämrats under 2025 när många nyrekryterade medarbetare introduceras.

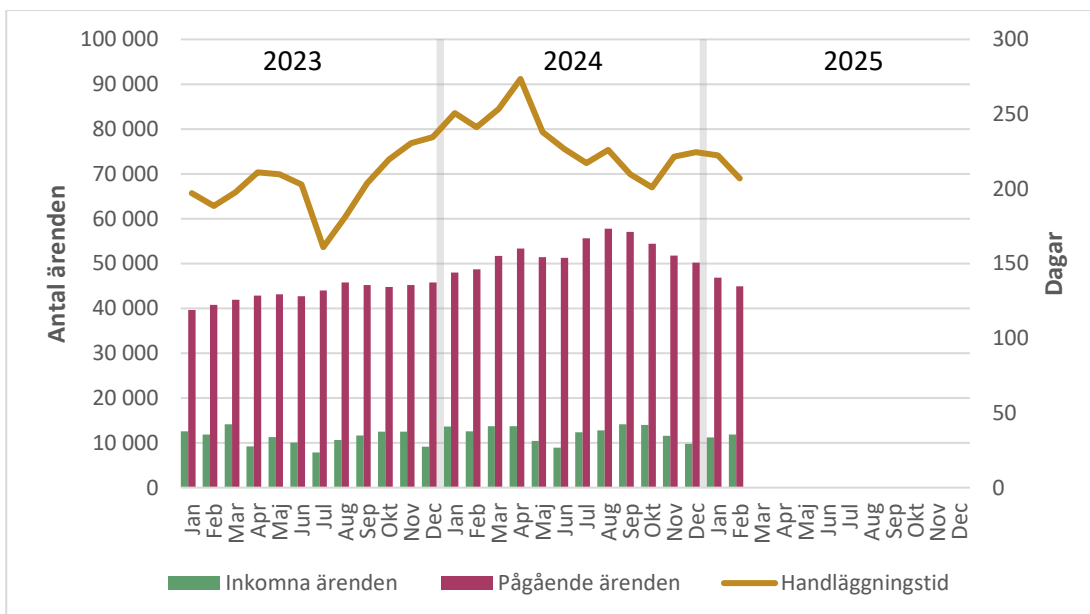
Maskinell hantering inom förmånen

Inom föräldrapenning beslutas drygt 70 procent av inkomna ansökningar maskinellt. En it-release i april 2025 väntas öka automatiseringsgraden något.

Internationell vård

Internationell vård omfattar intyg om rätt till vårdförmåner och ersättning för vård i ett annat EU/ESS-land för personer som är försäkrade för vårdförmåner i Sverige. Riktvärde för handläggningstid finns enbart för ersättning för vård utomlands och är därför inte medtaget i diagrammet.³

Diagram 9 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för internationell vård, antal



³ Riktvärdet är att 90% av ärendena ska vara beslutade inom 90 dagar.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Inom internationell vård är handläggningstiden och antalet pågående ärenden betydligt högre än vad som är önskvärt. Med anledning av pandemins effekter på resandet och att behovet av vård utomlands minskade kraftigt, omställdes en stor andel av handläggarna inom internationell vård till andra förmåner inom myndigheten. När pandemins effekter avtog ökade inflödet av ärenden i snabb takt. Trots att återrekrytering av nya medarbetare påbörjades skyndsamt har verksamheten inte lyckats möta inflödet av ärenden.

Försäkringskassan har vidtagit olika åtgärder samt fick våren 2024 i uppdrag av regeringen att ta fram en handlingsplan för att minska handläggningstiderna i intygsärenden (S1) och för ersättning till enskilda för vård utomlands.⁴ För mer information om handlingsplanen hänvisas till Försäkringskassans svar på regeringsuppdraget.⁵ Vi kan dock konstatera att insatserna börjar ge effekt och antalet pågående ärenden och handläggningstiden minskar.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 9 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, internationell vård

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	-						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.

Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden:** bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Handläggningstider och antalet pågående ärenden förväntas ligga på en långsiktigt hållbar och stabil nivå från och med 2026 när det gäller intygsärenden och från och med 2027 när det gäller ärenden om ersättning för vård utomlands.

Maskinell hantering inom förmånen

Internationell vård handläggs i princip manuellt, endast mindre inslag av maskinell hantering förekommer.

Merkostnadsersättning

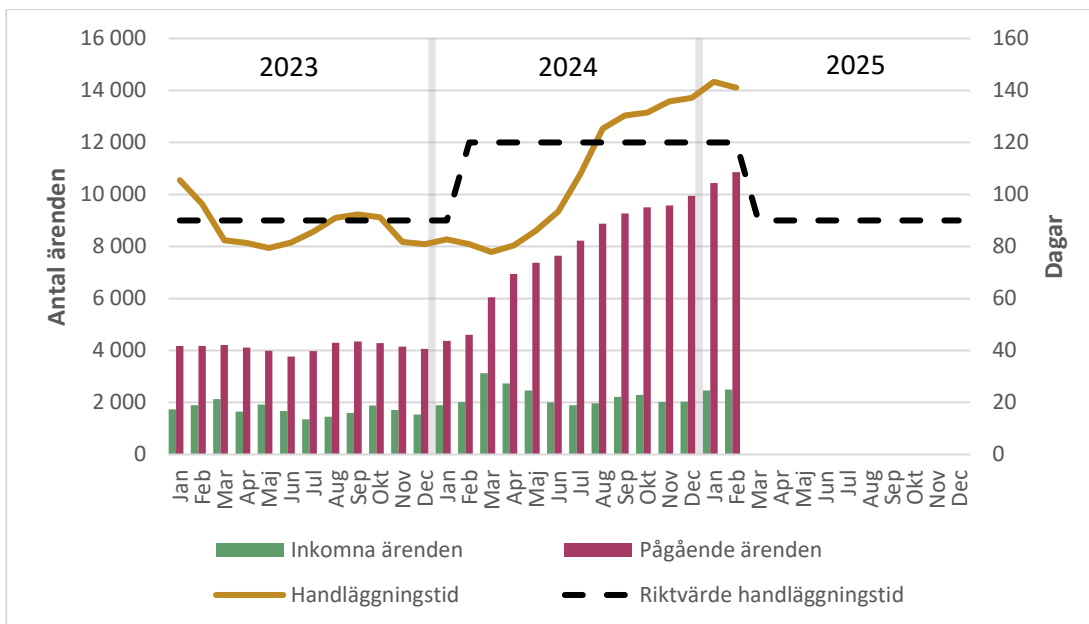
Merkostnadsersättning ges till personer som har merkostnader på grund av sin eller sitt barns funktionsnedsättning. Handläggningstiden avser ansökningar om ersättning, medan inflödet och pågående ärenden även omfattar ärenden om tidsbestämda omprövningar som ska ske vart fjärde år.

⁴ Uppdrag att minska handläggningstiderna i ärenden om intyg S1 samt ersättning till enskilda för deras kostnader för hälso- och sjukvård som har lämnats i en annan EU/EES-medlemsstat, S2024/00639 (delvis)

⁵ Svar på regeringsuppdrag - Handlingsplan för att minska handläggningstiderna i ärenden gällande intyg S1 och ersättning till enskilda för vård utomlands, dnr FK 2024/007332

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Diagram 10 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för merkostnadsersättning, antal



Riktvärdet för handläggningstiden har justerats under perioden utifrån de ekonomiska förutsättningarna.

I mars och april 2024 ökade inflödet av ansökningar om merkostnadsersättning. Ökningen berodde till stor del på att det cirkulerade information om att personer kunde ansöka om merkostnadsersättning för läkemedel som inte ingår i högkostnadsskyddet, exempelvis läkemedel för obesitas. Den kraftiga ökningen gjorde att antalet pågående ärenden ökade och så även handläggningstiden.

De tidsbestämda omprövningarna stod i februari 2025 för cirka 23 procent av antalet pågående ärenden. Eftersom vi prioriterar handläggningen av ansökningar om merkostnadsersättning handläggs idag enbart ett fåtal sådana omprövningsärenden. Antalet pågående ärenden avseende tidsbestämda omprövningar är idag högre än önskvärt.

Verksamheten för merkostnadsersättning har för 2025 förstärkts med resurser jämfört med 2024. För merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag tillsammans motsvarar förstärkningen medel för cirka 30 årsarbetare. Det gör att verksamheten kommer att kunna anpassas till att klara det tidigare riktvärdet på 90 dagar. Förstärkningen täcker dock inte hanteringen av de tidsbestämda omprövningarna.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 10 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, merkostnadsersättning

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 90 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.

Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Bedömningen av den framtida utvecklingen är att vi från och med 2027 kommer att ligga i nivå med riktvärdet för handläggningstiden och antal pågående ansökningsärenden. Utan resurstillskott kommer Försäkringskassan däremot inte att ha kapacitet för att hantera de tidsbestämda omprövningarna inom överskådlig framtid.

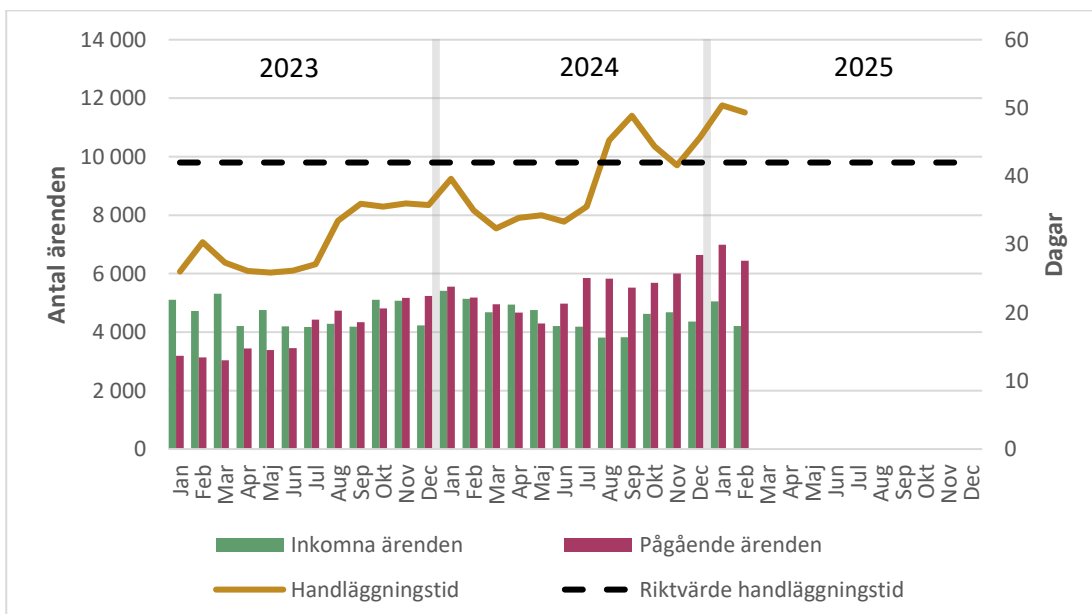
Maskinell hantering inom förmånen

Ansökningar om ersättning handläggs manuellt. Digitalisering av kommunicerings- och beslutsbrev samt maskinellt stöd för beräkning av merkostnader har dock effektiviserat handläggningen under 2024.

Omprövning

Om en person är missnöjd med ett beslut i ett ärende kan hen begära omprövning av beslutet. En omprövning bör göras inom sex veckor från det att begäran om omprövning kom in, om det inte finns särskilda skäl mot det.

Diagram 11 Inlöde, pågående ärenden och handläggningstid¹ för omprövning, antal



¹ Riktvärdet för omprövning är att 80 procent av omprövningarna ska vara handlagda inom 42 dagar. I diagrammet redovisas enbart handläggningstiden sett till antal dagar.

Under 2024 omorganiserade Försäkringskassan handläggningen av omprövningar, från att hanterats centralt oavsett förmån till att hanteras av avdelningen som ansvarar för

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

förmånshandläggningen. Handläggningstiden och antalet pågående ärenden har ökat sedan sommaren 2024. Det beror på att vi har haft färre handläggare eftersom det inte varit möjligt ersättningsrekrytera under 2024. En annan bidragande faktor är den omställning som omorganisationen inneburit. Ökningen gäller framförallt omprövningar som rör sjukpenning och bostadsbidrag.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 11 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, omprövning

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	80% inom 42 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Under första halvan av 2025 kommer handläggningstiderna och antalet pågående ärenden fortsatt vara högre än vad som är önskvärt. I dagsläget stöttar tillfälliga resurser handläggningen av omprövningsärenden inom sjukpenning och det pågår utbildning och övertidsinsatser inom bostadsbidrag.

I takt med att ersättningsrekrytering kommer på plats kommer resultaten att förbättras. Bedömningen av utvecklingen är att vi når önskvärda nivåer för handläggningstid och antal pågående ärenden under andra halvan av 2025.

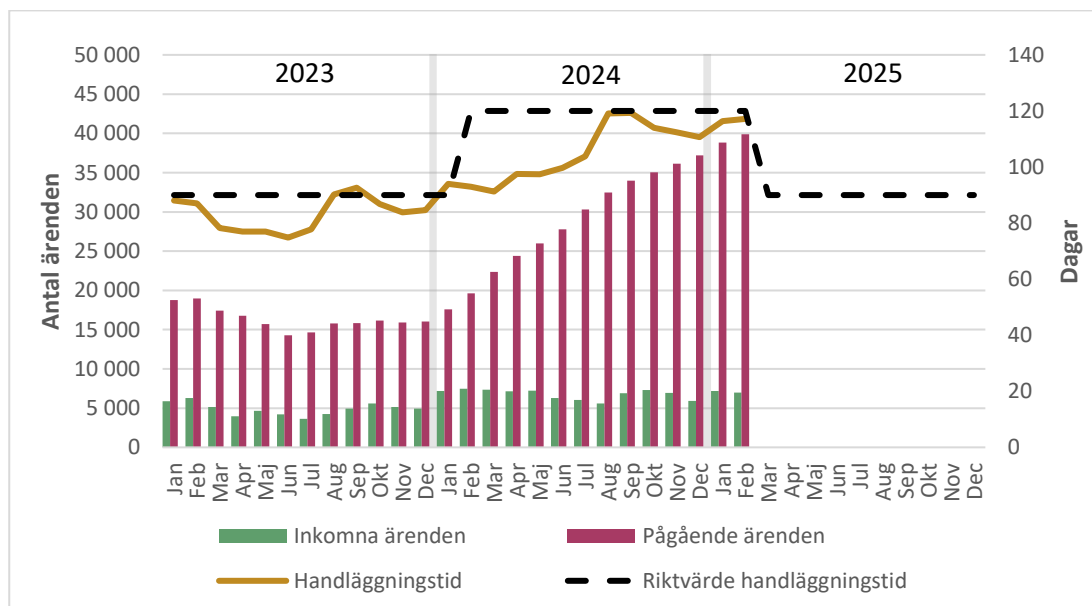
Maskinell hantering inom förmånen

Omprövning handläggs manuellt.

Omvårdnadsbidrag

Omvårdnadsbidrag ges till föräldrar med barn som har en funktionsnedsättning. Handläggningstiden avser ansökningar om ersättning, medan inflödet och pågående ärenden även omfattar de tidsbestämda omprövningar som ska ske vartannat år.

Diagram 12 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för omvårdnadsbidrag, antal



	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Riktvärdet för handläggningstiden har justerats under perioden utifrån de ekonomiska förutsättningarna. Under 2024 ökade inflödet inom omvårdnadsbidrag och under stora delar av året låg inflödet över prognosen. Det ökade inflödet i kombination med att det ekonomiska läget innebar att vi inte kunde ersättningsrekrytera gjorde att både antalet pågående ärenden och handläggningstid har ökat och ligger över vad som är önskvärt.

De tidsbestämda omprövningarna utgjorde i februari 2025 cirka 63 procent av antalet pågående ärenden. Eftersom vi prioriterar handläggningen av ansökningar om omvårdnadsbidrag handläggs idag enbart ett fåtal sådana omprövningsärenden.

Verksamheten för omvårdnadsbidrag har för 2025 förstärkts med resurser jämfört med 2024. För merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag tillsammans motsvarar förstärkningen medel för cirka 30 årsarbetare. Det gör att verksamheten kommer att kunna anpassas till att klara det tidigare riktvärdet på 90 dagar på sikt. Förstärkningen täcker dock inte hanteringen av tidsbestämda omprövningar.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 12 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, omvårdnadsbidrag

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 90 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.
Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden:** bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Bedömningen av utvecklingen är att vi från och med 2027 kommer att ligga i nivå med riktvärdet för handläggningstiden och antal pågående ansökningsärenden. Utan resurstillskott kommer Försäkringskassan däremot inte att ha kapacitet att hantera de tidsbestämda omprövningarna under perioden.

Maskinell hantering inom förmånen

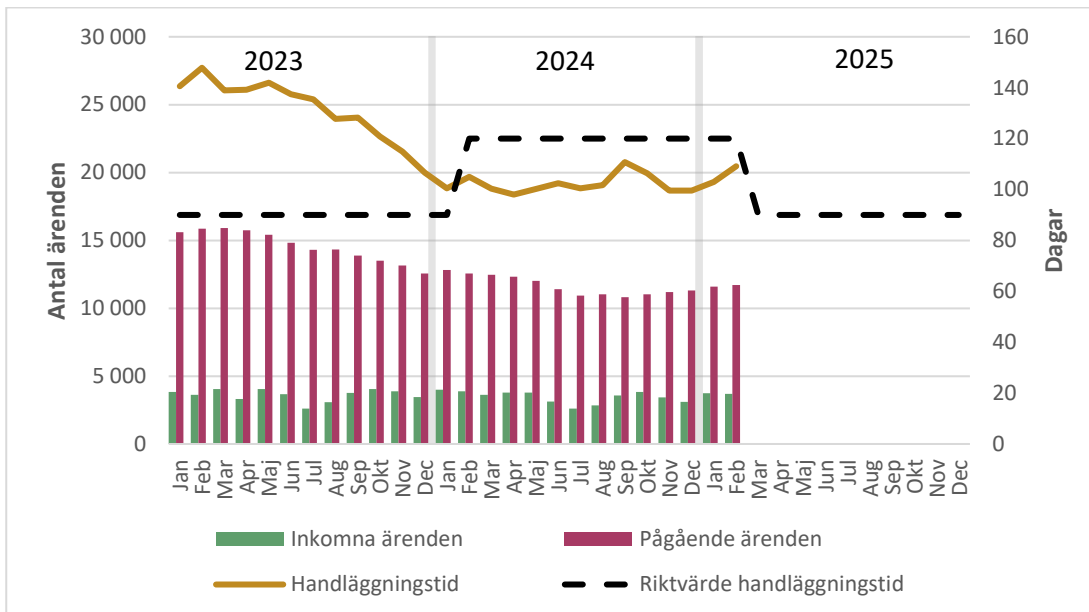
Ansökan om ersättning handläggs manuellt. Digitalisering av kommunicerings- och beslutsbrev har dock effektiviserat handläggningen under 2024.

Sjukersättning

Sjukersättning kan beviljas den som har stadigvarande nedsatt arbetsförmåga. Ersättningen beviljas alltid tills vidare.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Diagram 13 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för sjukersättning, antal



Riktvärdet höjdes under den ekonomiska inbromsningen från 90 till 120 dagar, eftersom vi inte kunde leva upp till den tidigare ambitionsnivån med befintliga resurser. Med nuvarande finansiering som möjliggör ersättningsrekrytering så kommer riktvärdet att återgå till 90 dagar.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 13 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, sjukersättning

		2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
	Riktvärde						
Handläggningstid	Medel 90 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Försäkringskassans bedömning är att vi under andra halvan av 2025 kommer att nå en önskvärd nivå på antalet pågående ärenden, och att handläggningstiden är i nivå med riktvärdet från och med 2026.

Maskinell hantering inom förmånen

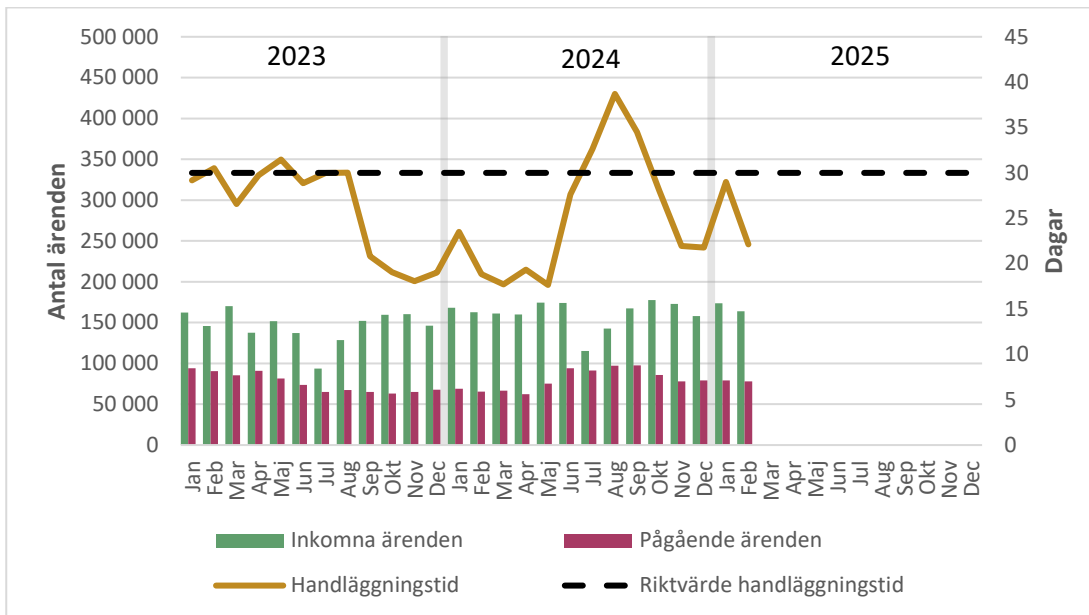
Sjukersättning handläggs manuellt.

Sjukpenning

Sjukpenning kan beviljas den som har helt eller delvis nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom. Handläggningstiden avser förstagångsansökningar om sjukpenning medan utfallet för inkomna och pågående ärenden omfattar samtliga ansökningar om sjukpenning (även fortsättningsanspråk).

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Diagram 14 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för sjukpenning, antal



Handläggningstiden och antalet pågående ärenden inom sjukpenning har under längre tid legat i linje med vad som är önskvärda nivåer. I maj 2024 genomfördes ett plattformsbyte för handläggningssystemet för sjukpenning. Som vid alla större förändringar av it-system tog det initialt tid för verksamheten att anpassa sig till det nya handläggningssystemet. Att ersättningsrekrytering inte var möjligt fick samtidigt stor påverkan på handläggningen av förstagångsansökningar. Tillsammans gjorde det att handläggningstiden ökade markant under sommaren. När budgetpropositionen lämnades och de ekonomiska förutsättningarna för 2025 blev kända, påbörjades övertidsinsatser och rekrytering för att motverka att handläggningstiden ökade ytterligare.

För att kunna bibehålla handläggningstiderna har verksamheten förstärkts med medel motsvarande cirka 50 årsarbetare 2025 jämfört med 2024.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 14 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, sjukpenning

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 30 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.

Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = Handläggningstider: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden:** bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Med nuvarande förutsättningar är Försäkringskassans bedömning att handläggningstiden och antalet pågående ärenden inom sjukpenning kommer att ligga på en hållbar och stabil nivå under perioden.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Maskinell hantering inom förmånen

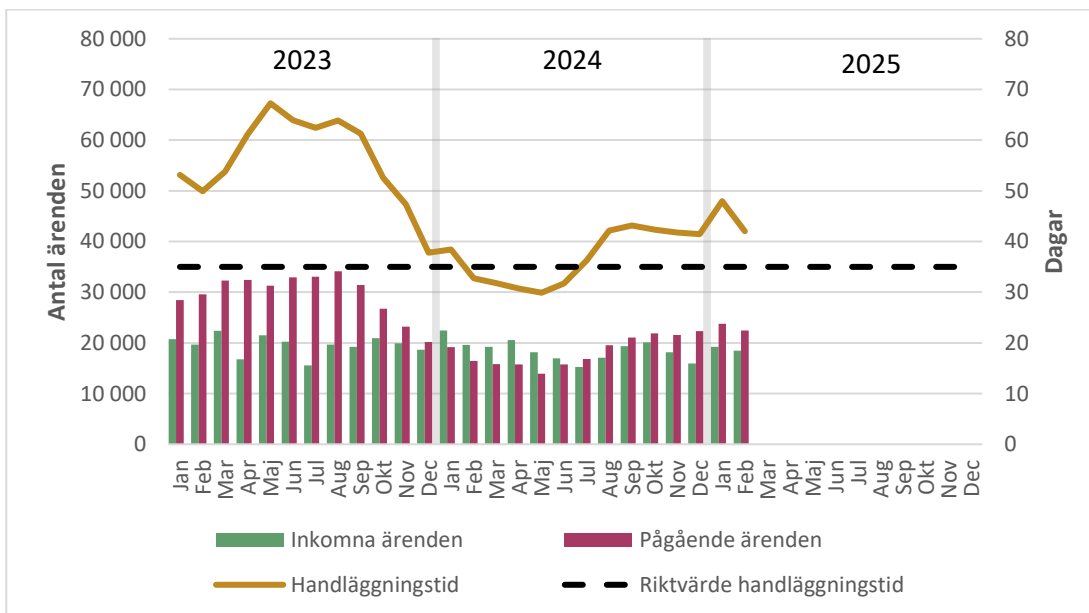
Beslut om förstagångsansökningar fattas manuellt. En del anspråk går genom det så kallade digi-sjukflödet där systemet gör vissa kontroller och utfallet sammanställs. Det gör att handläggaren inte behöver göra dessa kontroller manuellt. Utveckling har genomförts för att öka andelen ärenden som kan gå genom digi-sjukflödet.

Det plattformsbbyte som genomfördes för handläggningssystemet under 2024 har ökat möjligheterna till maskinell hantering och utveckling görs nu kontinuerligt för att effektivisera olika aspekter av handlägningsprocessen.

Sjukpenninggrundande inkomst (SGI) – särskilt utredningskrävande

För ett antal av de förmåner som Försäkringskassan administrerar baseras ersättningen på den enskildes sjukpenninggrundande inkomst (SGI). Det handlar främst om föräldrapenning, sjukpenning och tillfällig föräldrapenning. I merparten av fallen sker handläggningen av SGI:n i samband med förmånshandläggningen. För till exempel egna företagare, kombinatorer, studerande och arbetslösa krävs mer utredning för att kunna ta ställning till SGI:n, så kallad särskilt utredningskrävande SGI.

Diagram 15 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för särskilt utredningskrävande SGI, antal



Handläggningstiden för särskilt utredningskrävande SGI är längre än vad som är önskvärt. Antalet pågående ärenden och handläggningstiden ökade under 2024 på grund av att det inte fanns möjlighet att ersättningsrekrytera medarbetare som slutade. I takt med att ersättningsrekryteringar nu kommer på plats så kommer handläggningstiden att förbättras och antalet pågående ärenden att nå en mer stabil nivå. Tillfälligt används även resurspoolen för att stödja handläggningen.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 15 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, SGI-särskilt utredningskrävande

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 35 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde.

Antal pågående ärenden: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

I takt med att ersättningsrekryteringar kommer på plats kommer antalet pågående ärenden att minska succesivt. Från och med 2026 är bedömningen av den framtida utvecklingen att handläggningstiden kommer att vara i nivå med riktvärdet.

Maskinell hantering inom förmånen

Cirka 85 procent av samtliga beslut om SGI fattas maskinellt. För att effektivisera hanteringen av de ärenden som i någon utsträckning kräver manuell handläggning så arbetar vi framför allt med att säkerställa effektiv informationsinhämtning, vilket ofta ger större effekt än automatisering av delar av processen.

Statligt tandvårdsstöd

Statligt tandvårdsstöd består av allmänt tandvårdsbidrag, särskilt tandvårdsbidrag som ges till försäkrade med sjukdomar eller funktionsnedsättningar som innebär en risk för försämrad tandhälsa samt ett högkostnadsskydd. Eftersom i princip samtliga ärenden av statligt tandvårdsstöd handläggs maskinellt är inte handläggningstid en relevant indikator för förmånen. Den marginella andelen av ärenden som behöver handläggas manuellt rör oftast utredningar om försäkringstillhörighet, för att ta ställning till om rätt till stödet finns.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 16 Förväntad utveckling för antalet pågående ärenden, statligt tandvårdsstöd

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Bedömningen av den framtida utvecklingen för statligt tandvårdsstöd är att vi fortsatt kommer att ligga på önskvärda nivåer för antal pågående ärenden. Bedömningen är baserat på hur det ser ut i dagsläget. Hänsyn har inte tagits till den pågående utvecklingen av ett nytt it-stöd eller införandet av den så kallade tiotandvården, eftersom det inte är helt klart hur detta kommer att påverka inflödet och handläggningen.

Maskinell hantering inom förmånen

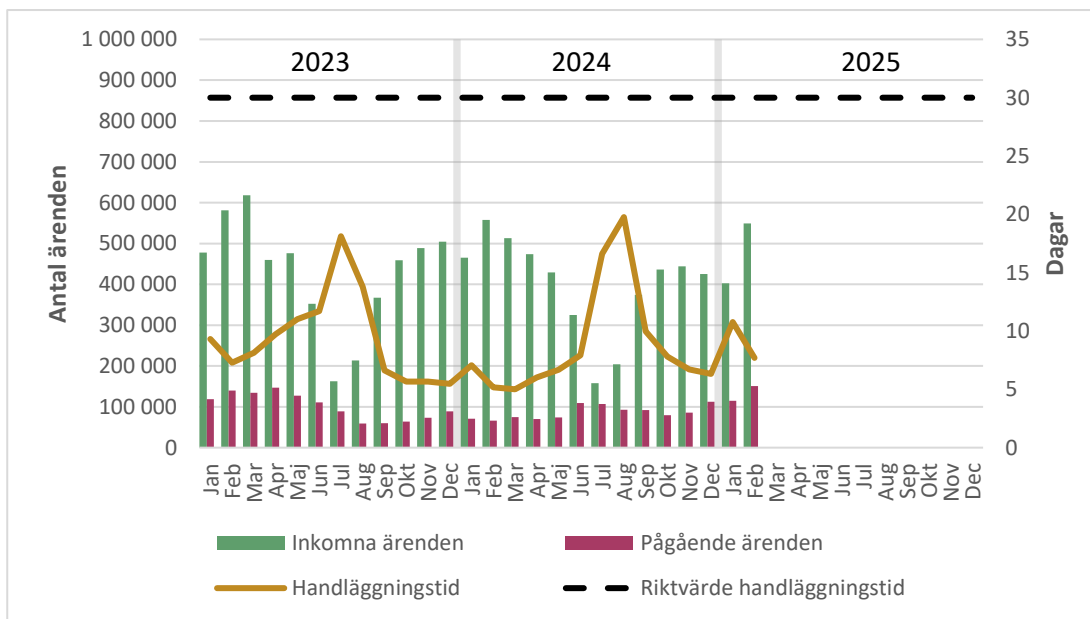
Vårdgivarna rapporterar in uppgifter om utförd tandvård elektroniskt via sina journalsystem. Cirka 99 procent av alla inrapporterade ärenden beslutas direkt.

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Tillfällig föräldrapenning

Tillfällig föräldrapenning omfattar ersättning för den som tillfälligt behöver avstå från arbete för att ta hand om ett sjukt eller smittat barn eller vid läkarbesök och när barn har avlidit samt de tio dagar som kan utbetalas till den andra föräldern i samband med barns födelse. Utfallet i diagrammet nedan omfattar både maskinellt och manuellt beslutade ärenden.

Diagram 16 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid för tillfällig föräldrapenning, antal



Handläggningstiden inom tillfällig föräldrapenning är kort, vilket beror på att en hög andel av besluten fattas maskinellt. För de ansökningar som behöver handläggas manuellt så kommer handläggningstiden periodvis att kunna ligga över riktvärdet under våren och sommaren 2025.

För att kunna bibehålla handläggningstiderna, men också stärka arbetet med kontroller och felaktiga utbetalningar inom föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning (handläggare och utredare arbetar med båda förmånerna), har verksamheten under 2025 förstärkts med medel motsvarande cirka 100 årsarbetare jämfört med 2024.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 17 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, tillfällig föräldrapenning

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 30 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Handläggningstiden och antalet pågående ärenden förväntas ligga på långsiktigt hållbara nivåer sammantaget under perioden. Handläggningstiderna för manuella ärenden kan temporärt försämrats under 2025 när många nyrekryterade medarbetare introduceras.

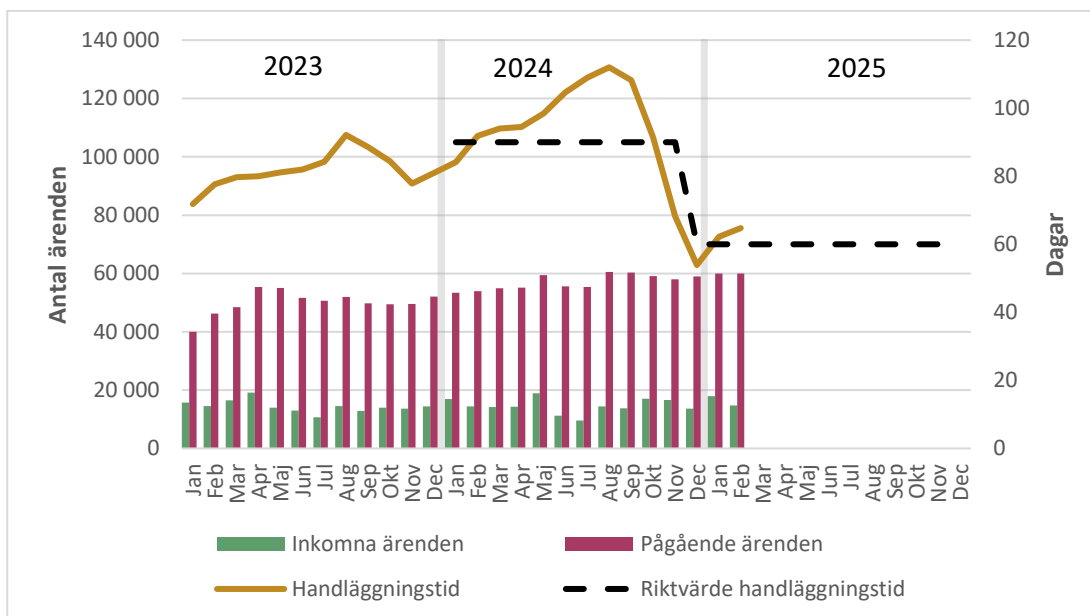
Maskinell hantering inom förmånen

Inom tillfällig föräldrapenning beslutas cirka 70 procent av inkomna ansökningar maskinellt. Ytterligare utveckling för att öka automatiseringsgraden är inte planerad i nuläget.

Underhållsstöd

Underhållsstöd ges 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. Svar på

Diagram 17 Inflöde, pågående ärenden och handläggningstid¹ för underhållsstöd¹ antal



¹ Under 2023 var riktvärdet för handläggningstiden att 75 procent av ärendena skulle vara beslutade inom 50 dagar. Riktvärdet justerades under 2024 till 90 dagar eftersom vi inte hade kapacitet att klara handläggningen inom tidigare riktvärde.

Inom underhållsstöd har antalet pågående ärenden ökat på grund av att vi har haft en för låg handläggningsskapacitet under längre tid. Handläggningstiden har legat på en högre nivå än som varit önskvärd.

Underhållsstöd har varit en av de förmåner som prioriterats under den ekonomiska inbromsningen. Verksamheten har också förstärkts med medel motsvarande cirka 15 årsarbetare under 2025 jämfört med 2024. Förstärkningen av nya medarbetare tillsammans med övertidsinsatser har haft en positiv påverkan på handläggningstiderna. Det gör att vi även har justerat riktvärdet till 60 dagar.

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 18 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, underhållsstöd

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 60 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärt för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Försäkringskassans bedömning är att handläggningstider och pågående ärenden kommer att ligga i linje med riktvärdet från och med andra halvan av 2025.

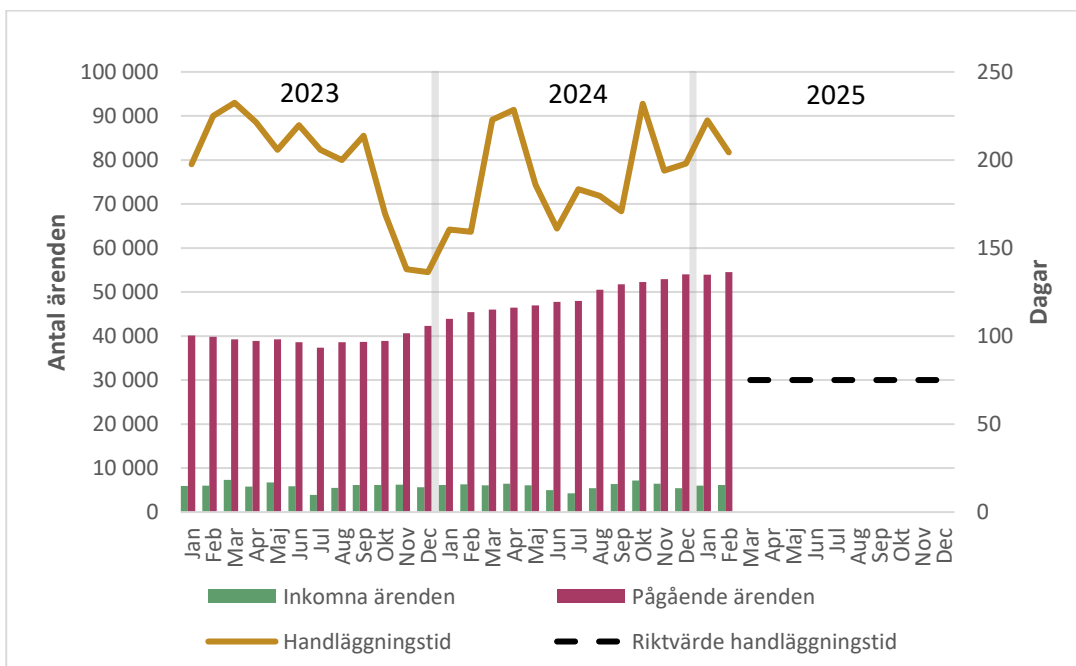
Maskinell hantering inom förmånen

Underhållsstöd handläggs manuellt.

Återkrav

Antalet återkravsärenden omfattar både vanliga återkrav och återkrav som genererats av en kontrollutredning, så kallade kontrollåterkrav. Kontrollåterkraven utgör i ett normalläge cirka 10 procent av alla återkravsärenden, men återkravsbeloppet blir ofta högre i dessa ärenden jämfört med övriga återkrav. Återkrav som understiger 2 000 kronor ingår inte i utfallet.

Diagram 18 Inflowe, pågående ärenden och handläggningstid¹ för återkrav, antal



¹ Från och med mars 2025 är det nya riktvärdet 75 dagar för samtliga ärenden, återkrav efter kontrollutredning (som även utgör en delmängd av totalen) har även riktvärdet att 75 procent ska vara handlagt inom 55 dagar.

Både handläggningstiden och antalet pågående återkravsärenden är högre än vad som är önskvärt. Försäkringskassan prioriterar handläggningen av återkrav som kommer från



	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

kontrollutredningar eftersom de ofta omfattar stora belopp. De ekonomiska förutsättningarna under 2023 och 2024 gjorde att vi inte kunde ersättningsrekrytera i den omfattning vi behövde, vilket har lett till att det totala antalet pågående ärenden har ökat.

För att förbättra handläggningstiderna och minska antalet pågående ärenden har återkravsverksamheten förstärkts med medel motsvarande cirka 110 årsarbetare 2025 jämfört med 2024.

Förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 19 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden, återkrav

	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Handläggningstid	Medel 75 dagar						
Antal pågående ärenden	-						

Grönt = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga i linje med eller under riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en sådan nivå att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Rött = **Handläggningstider**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga över riktvärde. **Antal pågående ärenden**: bedöms i huvudsak under respektive period ligga på en högre nivå än vad som är önskvärd för att handläggningstider i linje med riktvärde kan upprätthållas långsiktigt.

Försäkringskassan bedömer att handläggningstiden och antalet pågående ärenden kommer att nå en önskvärd nivå först under andra halvan av 2027. Eftersom många gamla ärenden väntar på handläggning så kommer handläggningstiden att fortsätta öka allt eftersom antalet pågående ärenden avarbetas.

Maskinell hantering inom förmånen

Delar av återbetalningsprocessen är automatiserad, till exempel beslut om återbetalning som inte innefattar kommunikering. Även avtal om avbetalningsplan är automatiserat när den inkommer från Mina Sidor.

För att fler delar av processen ska kunna automatiseras behöver återbetalning flyttas till en ny teknisk plattform där informationen kan digitaliseras och hanteras på ett annat sätt. Förändrad lagstiftning skulle också krävas för att effektivisera hanteringen av vissa delar, till exempel delgivning.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Tillgänglighet och väntetider i telefonin

Försäkringskassans ambitionsnivå för telefonin är att minst 85 procent av inkomna samtal ska besvaras (tillgänglighet) och att medelväntetiden ska vara högst 15 minuter (väntetid).⁶

Tabell 20 Tillgänglighet och väntetid i telefoni, andel besvarade samtal och antal minuter

Förmån	Tillgänglighet				Väntetid			
	2023	2024	202502	R12 202502	2023	2024	202502	R12 202502
Aktivitetsersättning	91%	89%	91%	90%	8,9	10,7	8,8	9,3
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	78%	71%	85%	71%	11,6	23,4	14,3	23,0
Arbetskadelivränta	93%	91%	94%	94%	6,9	9,1	5,6	6,1
Assistansersättning	93%	91%	95%	93%	4,4	7,2	3,7	5,9
Barnbidrag	95%	94%	96%	95%	3,9	4,7	2,6	3,4
Bostadsbidrag	78%	86%	87%	85%	12,3	10,4	10,3	10,8
Föräldrapenning	79%	85%	84%	85%	12,7	11,7	13,6	11,6
Internationell vård	71%	68%	88%	73%	14,5	19,9	10,3	17,5
Merkostnadsersättning	88%	89%	88%	89%	9,2	11,0	9,9	10,2
Omvårdnadsbidrag	88%	86%	90%	88%	10,6	10,8	9,7	9,7
Sjukersättning	85%	83%	86%	86%	13,2	13,5	12,5	12,4
Sjukpenning	59%	58%	85%	68%	19,2	21,1	11,4	18,8
Statligt tandvårdsstöd	92%	93%	92%	92%	5,5	5,0	5,0	5,0
Tillfällig föräldrapenning	80%	85%	83%	85%	13,2	12,6	14,4	12,4
Underhållsstöd	80%	93%	95%	95%	12,2	5,6	3,2	3,7
Försäkringskassan totalt	76%	77%	85%	73%	11,6	12,6	10,7	12,7

Försäkringskassan totalt och i stort sett samtliga förmåner hade i februari 2025 en tillgänglighet och väntetid i nivå med myndighetens målsättning. Vi når inte upp till målsättningen sett till det genomsnittliga utfallet de senaste 12 månaderna (i tabellen R12 202502), vilket beror på att vi under stora delar av 2024 hade en låg tillgänglighet och längre väntetider, framförallt inom sjukpenning, eftersom ärendehandläggning prioriterades framför telefonin. Även inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning och internationell vård nådde vi periodvis inte upp till vår målsättning.

För att öka och kunna bibehålla en önskvärd tillgänglighet i telefoni för sjukpenning har verksamheten under 2025 tillförts medel motsvarande cirka 30 årsarbetare.

⁶ Målsättningen avser genomsnitt en normalvecka. Enskilda dagar kan tillgängligheten och väntetiden variera.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

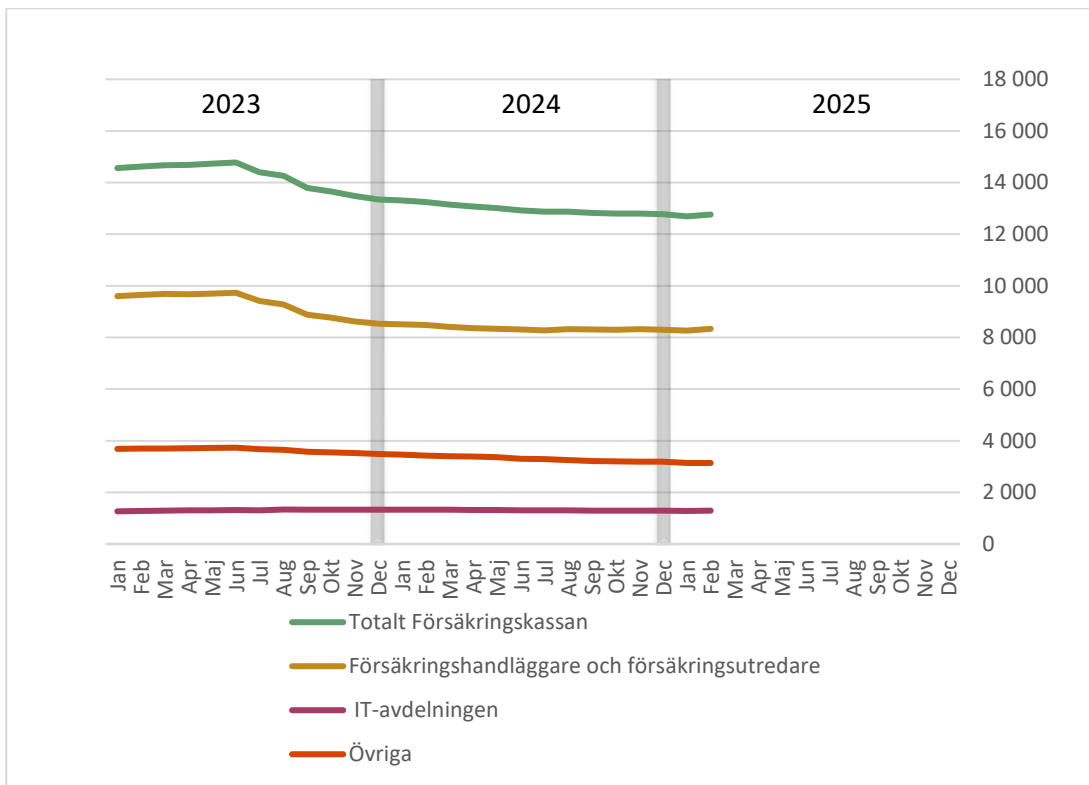
Förväntad utveckling för tillgänglighet och väntetider i telefoni

Försäkringskassan bedömer att målnivån för tillgänglighet och väntetider kommer att kunna bibehållas framöver. Kortare perioder kan dock resultaten komma att avvika för enskilda förmåner.

Medarbetare och rekryteringar

Diagrammet nedan visar antalet anställda på Försäkringskassan uppdelat på försäkringsutredare och försäkringshandläggare, anställda på IT-avdelningen och övriga anställda.

Diagram 19 Anställda på Försäkringskassan alla anställningsformer, antal



I februari 2025 uppgick antalet anställda på myndigheten till 12 761 varav 8 332 hade yrkesrollen försäkringsutredare eller försäkringshandläggare. Det innebär att de pågående rekryteringarna ännu inte lett till en ökning av antalet anställda. Under årets första två månader hade 881 tjänster tillsatts (men alltså inte tillträtts). I februari pågick rekryteringsuppdrag som omfattade 1 643 tjänster.

Av de tillsatta tjänsterna är 31 procent internt rekryterade vilket innebär att vakanser och behov av återrekrytering uppstått på andra ställen i organisationen. Att en stor andel rekryteras internt är positivt ur många aspekter men försenar också ambitionen att öka de personella resurserna totalt på myndigheten. Det kan få effekter på möjligheterna att stärka handläggningen. Även personalomsättningen hos de nyanställda, som historiskt varit hög, kommer att påverka i vilken takt det totala antalet medarbetare kommer att öka.

	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Verksamhetens ekonomi

Tabellerna nedan visar Försäkringskassans budget, prognos och utfall per februari 2025 för samtliga finansieringsformer samt myndighetens totala kostnader uppdelade på typ av verksamhet 2023—2025.

Tabell 21 Totala kostnader per finansiering 2025, miljoner kronor

Finansiering	Ack budget, februari	Ack utfall, februari	Avvik	Avvik	Budget	Prognos februari	Avvik	Avvik
Förvaltningsanslag	1 703	1 707	-4	0%	10 750	10 626	124	1%
Övriga anslag	46	49	-3	-8%	268	268	0	0%
Avgifter	89	86	2	3%	530	531	0	0%
Bidrag	9	9	0	3%	78	79	-1	-1%
Lån, utvecklingsram	69	65	4	6%	463	419	44	9%
Fonder	0	0	0	96%	2	1	0	24%
Totalt	1 916	1 917	-1	0%	12 090	11 924	166	1%

Avvikelsen i prognos mot budget för förvaltningsanslaget förklaras främst av minskade lönekostnader till följd av försenade rekryteringar.

Tabell 22 Totala kostnader för typer av verksamheter, miljoner kronor

Olika typer av verksamheter	Helår 2023	Helår 2024	Jan-feb 2025
Ärendeproduktion	4 808	4 640	844
Styra/stödja	3 501	3 401	577
It-verksamhet	2 346	2 352	410
- varav avskrivningar egenutvecklade it-system	365	391	65
- varav kostnader för it-utveckling ¹	523	416	67
- varav it-drift och underhåll	1 458	1 545	278
Övrig verksamhet	104	110	19
Totalt	10 765	10 503	1 850
Andel ärendeproduktion	45%	44%	46%
Andel styra/stödja	33%	32%	31%
Andel it-verksamhet	22%	22%	22%
Andel övrig verksamhet	1%	1%	1%
Totalt	100%	100%	100%

¹ I kostnader för it-utveckling ingår kostnader för it-utvecklingsinitiativ samt förutsättningskapande it-utvecklingskostnader i form av applikationsunderhåll och kostnader för testmiljöer mm.

Fördelningen mellan ärendeproduktion, styra/stödja, it-verksamhet och övrig verksamhet är relativt konstant sedan 2023.



	Datum	Diarienummer
	2025-04-24	FK 2024/028034

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Stefan Blom och verksamhetscontroller Fanny Thomsen, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Fanny Thomsen

	Datum 2025-04-24	Diarienummer FK 2024/028034
--	----------------------------	---------------------------------------

Bilaga 1 Sammanställning förväntad utveckling för handläggningstider och pågående ärenden

Tabell 23 Förväntad utveckling för handläggningstid och antalet pågående ärenden per förmån

Förmån	Riktvärde	2025		2026		2027	
		jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec	jan-jun	jul-dec
Aktivitetsersättning	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 90 dagar -					
Aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning	Handläggningstid Pågående ärenden	96% utbetalat inom 30 dagar -					
Arbetskadetilivränta	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 120 dagar -					
Assistansersättning	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 140 dagar -					
Barnbidrag	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 45 dagar -					
Bostadsbidrag	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 45 dagar -					
EU-familjeförmåner	Pågående ärenden	-					
Föräldrapenning	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 30 dagar -					
Internationell vård	Handläggningstid Pågående ärenden	- -					
Merkostnadsersättning	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 90 dagar -					
Omprövning	Handläggningstid Pågående ärenden	80% inom 42 dagar -					
Omvårdnadsbidrag	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 90 dagar -					
Sjukersättning	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 90 dagar -					
Sjukpenning	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 30 dagar -					
SGI – särskilt utredningskrävande	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 35 dagar -					
Statligt tandvårdsstöd	Pågående ärenden	-					
Tillfällig föräldrapenning	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 30 dagar -					
Underhållsstöd	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 60 dagar -					
Återkrav	Handläggningstid Pågående ärenden	Medel 75 dagar -					