

# Svar på regeringsuppdrag

## Rapport – Återkrav och Fordringshantering

### Försäkringskassan 2023

Datum: 2024-02-22

Återkrav och Fordringshantering

Version 1.0

Dnr FK 2023/003503

**Innehåll**

Uppdraget.....	3
Vidtagna åtgärder för en effektivare och mer ändamålsenlig återkravsverksamhet .....	4
Ny organisationsstruktur .....	4
Mål och uppföljning.....	4
Översyn av process och vägledning .....	5
Ökad tillgänglighet i återbetalningsverksamheten.....	5
Effekter av vidtagna åtgärder .....	6
Ökad återbetalning och fler ansökningar om verkställighet under året.....	6
Fordringsstocken minskar .....	6
Samverkan mellan Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten .....	8

## Uppdraget

I den här rapporten redovisar Försäkringskassan vilka åtgärder myndigheten har vidtagit för att säkerställa en effektiv och ändamålsenlig verksamhet för återkrav och fordringshantering. Vi redovisar vilka konsekvenser åtgärderna har fått för enskilda och för staten. Rapporten beskriver vilka åtgärder Försäkringskassan har genomfört för att ökningstakten i fordringsstocken ska minska samt vilka effekter åtgärderna har haft.

I rapporten redovisar vi också hur samverkan med Pensionsmyndigheten har utvecklats avseende fordringshantering.

Uppdraget att redovisa åtgärderna finns i regleringsbrevet för 2023.

## Vidtagna åtgärder för en effektivare och mer ändamålsenlig återkravsverksamhet

Försäkringskassan har under flera år arbetat för att effektivisera återkravsverksamheten och för att öka återbetalningen av återkrav. Under 2022 ändrade vi bland annat vår tillämpning och hantering för avbetalningsplaner. Numera är huvudregeln att skulden ska vara betald inom ett år. Vi tog även fram tydligare stöd till verksamheten om vad som generellt gäller när ett återkrav förblir obetalt, i vilka situationer vi får avbryta indrivningen och i vilka situationer vi ska ansöka om betalningsföreläggande hos Kronofogden. Vi utvecklade en automatisk filöverföring till Kronofogden för ansökan om verkställighet. Vi tog också fram ett rättsligt ställningstagande om ett högre beviskrav för Försäkringskassan i samband med utredning om återbetalningsskyldighet.

Den 1 september 2022 trädde en lagändring i utsökningsbalken (1981:774) i kraft som innebär att Försäkringskassan beslut om återkrav kan verkställas direkt hos Kronofogden. Lagändringen förändrade våra förutsättningar och den har varit en viktig grund för vårt fortsatta arbete med att förbättra stödet till den handläggande verksamheten, effektivisera hanteringen och öka återbetalningen.

Under 2023 har arbetet koncentrerats till att utforma en effektiv och ändamålsenlig återkravsverksamhet med bättre förutsättningar att följa upp och styra upp mot önskade resultat. Vi har genomfört förändringar i delar som rör vår organisationsstruktur, mål och uppföljning samt tillgänglighet och service. Vi har på olika sätt arbetat för att stödja den handläggande verksamheten, bland annat genom förbättrade styrande och stödjande dokument. Vi har utrett hur den personliga kontakten med enskilda kan effektivisera handläggningen av återkrav. Vi har också fortsatt vårt arbete för en ökad återbetalning av återkrav

Sammantaget har vi i dag en organisation som är mer ändamålsenlig och som kan möta det nya uppdraget på ett resurseffektivt sätt.

### Ny organisationsstruktur

Under året har vi genomfört en omorganisation för att få en mer ändamålsenlig och resurseffektiv verksamhet. Från att ha varit uppdelade på två områden, återkrav respektive fordringshantering, är vi numera ett gemensamt område under namnet Återbetalning.

Den organisatoriska förändringen har inneburit att vi numera arbetar gemensamt med våra ärenden inom Återbetalning, att vi har en enhetlig och gemensam styrning för hela området samt en bättre korrelation mellan vårt uppdrag och våra operativa mål. Produktionsuppdraget hålls ihop som ett område, med en sammanhållen utvecklingsfunktion.

### Mål och uppföljning

Vi har arbetat fram övergripande mål för vår verksamhet som tydliggör vårt uppdrag som säger att vi ska återkräva och driva in ersättning som har betalats ut felaktigt eller med för högt belopp för att säkerställa att ersättningar och bidrag gör nytta på det sätt som avses. Vi ska också bidra till att det finns en förutsägbarhet i regelverk och i vår hantering och att den enskilde känner till sina rättigheter och skyldigheter. På detta sätt bidrar vi till att förhindra felaktiga utbetalningar och brott mot välfärdssystemet. Vi stärker också legitimiteten till myndighetens kontroller och förtroendet för myndigheten. Inte minst motverkar vi att den enskilde hamnar i långvarig skuldsättning.

Vi har därutöver utvecklat en uppsättning nya resultat- och processindikatorer som verktyg för vår interna verksamhetsuppföljning. Syftet med indikatorerna är att stärka

våra resultat avseende återkrav och återbetalning, att kunna hantera variationer i våra flöden samt att minska väntetider och skillnader i väntetider. Indikatorerna är till hjälp för att följa hur arbetet går och har potential att påvisa framgångsfaktorer och prestanda i våra produktionsprocesser. Indikatorerna är också till hjälp för att fånga avvikelser i ett tidigt skede, fungera som underlag för åtgärder och beslut och mäta effekter av förändringar vi gör.

### **Översyn av process och vägledning**

I samband med lagändringen har vi utvecklat våra IT-system och tagit fram nya styrande och stödjande dokument, till exempel produktionsprocesser och vägledning. Vi har även reviderat befintliga styrande och stödjande dokument för att dessa ska vara uppdaterade och enkla att använda.

Våra nya indikatorer kommer att vara till hjälp att följa upp och åtgärda avvikelser i produktionsprocessen på ett mer effektivt sätt. Detta ger oss förutsättningar att löpande revidera våra styrande och stödjande dokument och på så sätt förbättra verksamheten.

### **Ökad tillgänglighet i återbetalningsverksamheten**

En viktig del i översynen av vår verksamhet har varit att se över vår tillgänglighet och service. En del av arbetet har gått ut på att analysera de enskildas behov vid olika tidpunkter i processen. Vår uppfattning är att den personliga kontakten är en viktig faktor för ökad återbetalning och kortare handläggningstider. Kundmötet är dessutom en viktig plattform för att informera om den enskildes rättigheter och skyldigheter.

Vi har även genomfört ett pilotprojekt med urvalsprofiler och beteendeinsikter som en riktad insats för att öka återbetalningen av återkrav. Idén har varit att inom kundmötet använda urvalsprofiler som är baserade på datadrivna modeller. Detta innebär att vi baserat på urvalen har kunnat stimulera den enskilde att göra "rätt från början" genom att betala sin skuld eller ansöka om en avbetalningsplan. Resultatet av pilotprojektet visar att den personliga kontakten har bidragit till ökad återbetalningsgrad för de personer som valts av modellen och som vi kommit i kontakt med, antingen genom direktbetalning eller upprättad avbetalningsplan. Projektet har också bidragit till värdefulla insikter om våra personliga kontakter, om de brev vi skickar ut och anledningar till varför en person inte betalar sin skuld.

För att öka tillgängligheten i vår verksamhet kommer en utökad telefonkundtjänst att införas på området från och den 1 februari 2024. Åtgärden förväntas medföra förbättrad information och service till enskilda och effektivare handläggning av återkrav.

## Effekter av vidtagna åtgärder

För de åtgärder som vidtogs 2022 kan vi nu se mätbara effekter, bland annat i form av ökad återbetalning innan förfallodag. För de åtgärder som vidtagits under 2023 är det för tidigt att uttala sig om vilka effekter vi får på sikt. De förändringar som vi har genomfört under det gångna året har till stor del handlat om att skapa organisatoriska förutsättningar för en bättre uppföljning och utveckling av verksamheten. Det har också handlat om förbättrat stöd till den handläggande verksamheten och en ökad tillgänglighet och service till enskilda.

### Ökad återbetalning och fler ansökningar om verkställighet under året

Det återbetalda beloppet har ökat med 240 miljoner sedan föregående år, vilket motsvarar en ökning med 12 procent. Den ökade återbetalningen förklaras av att fler har slutbetalat sin skuld inom ett år till följd av en ändrad hantering av avbetalningsplaner. Huvuddelen av alla avbetalningsplaner som upprättas efter den 1 september 2022 är högst ett år långa. Fler personer betalar också sitt återkrav före förfallodagen, det vill säga inom 30 dagar efter beslut om återkrav är fattat. Innan den förändrade hanteringen av avbetalningsplaner kunde återbetalningen löpa under lång tid, vilket bidrog till att skulden ökade med ränta och avgifter. Att återbetalningstiden har minskat innebär att det totala beloppet för räntor och avgifter som den enskilde ska betala till Försäkringskassan har minskat. Den ökade återbetalning har också bidragit till att antalet gäldenärer hos Försäkringskassan har minskat.

**Tabell 1 Återbetalda medel<sup>1</sup>, miljoner kronor**

	2021	2022	2023
Återbetalda medel, miljoner kronor	1 405,4	1 711,2	1 953,4

<sup>1</sup> I återbetalda medel ingår inbetalningar av kapitalbelopp, ränta och avgifter. Sedan 1 september 2022 ingår enbart återbetalt belopp som enskilda gjort innan överlämning till Kronofogden.

Antalet ansökningar om verkställighet hos Kronofogden har mer än fördubblats sedan föregående år. Det är en naturlig följd av lagändringen i utsökningsbalken (1981:774) som innebär att Försäkringskassan är skyldig att överlämna obetalda återkrav till Kronofogden.

**Tabell 2 Ansökan om verkställighet hos Kronofogden – antal krav**

	2021	2022	2023
Ansökan om verkställighet, antal krav	6 238	9 588	23 753

Snabbare verkställighet av obetalda återkrav bör på sikt innebära en ökad återföring av felaktiga utbetalningar. Det är dock för tidigt för att säkert avgöra vilka effekter lagändringen och våra insatser kommer att ha i form av ökade intäkter för staten. Om Kronofogden inte lyckas driva in skulderna kommer kravet att preskriberas efter fem år<sup>1</sup>. Vår bedömning är dock att en snabbare överlämning av obetalda återkrav har en preventiv effekt på medvetet fusk som kommer att innebära färre återkommande återkrav.

### Fordringsstocken minskar

Den totala fordran för obetalda återkrav har minskat med 240 miljoner kronor sedan föregående år, vilket motsvarar en minskning med 4 procent. Minskningen har flera olika förklaringar, bland annat ett lägre återkrävt belopp och ett högre återbetalt belopp under 2023 jämfört med föregående år. Att fler personer betalar sina återkrav före

<sup>1</sup> Försäkringskassans fordringar beslutade från och med den 1 september 2022 preskriberas fem år efter utgången av det kalenderår då den förfaller till betalning. Beslut fattade före den 1 september 2022 preskriberas tio år efter fordrans tillkomst.

förfallodagen och att fler personer slutreglerar sin skuld inom ett år efter upprättad avbetalningsplan innebär att nya återkrav inte belastar fordringsstocken under lika lång tid. Även den ökade överlämningen till Kronofogden påverkar fordringsstockens utveckling. Det beror på att nya återkrav som omfattas av lagändringen inte längre ingår i den totala fordran när vi har överlämnat dem till Kronofogden.

**Tabell 3** Total fordran<sup>1</sup>, miljoner kronor

	2021	2022	2023
Total fordran, miljoner kronor	6 862	7 666	7 334

<sup>1</sup> I totala fordran ingår kapitalbelopp, ränta och avgifter för Försäkringskassans återkrav. Återkrav som omfattas av lagändringen ingår inte i den totala fordran hos Försäkringskassan efter överlämning till Kronofogden.

Vår bedömning är att den totala fordran på sikt kommer att plana ut och därefter enbart öka tillfälligt efter inkomstavstämningar i slutligt bostadsbidrag. Det förutsätter dock att inflödet av återkrav inte ökar och att verksamheten har adekvata resurser för handläggning.

## Samverkan mellan Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten

Försäkringskassan ansvarar för den fortsatta hanteringen av Pensionsmyndighetens beslut om återkrav<sup>2</sup>, och för den process och vägledning som gäller för indrivning av Pensionsmyndighetens fordringar. Det finns en riktlinje som styr hur samverkan ska gå till i de fall handläggare på myndigheterna behöver hantera ärenden gemensamt.

Myndigheterna samverkar också kring de tjänster som Försäkringskassan levererar till Pensionsmyndigheten;  
administrativa stödtjänster  
betalning (där fordringshanteringen ingår)  
IT-tjänster

Samverkan sker på strategisk, taktisk och operativ nivå. Mindre utveckling med IT-inslag hanteras inom respektive tjänsteområde.

Under det gångna året har myndigheternas dialog avseende fordringshanteringen främst handlat om våra utvecklingsbehov kopplade till lagändringen i utsökningsbalken. Ett exempel är utvecklingen av en automatisk överföring av ansökan om verkställighet till Kronofogden. Ett annat exempel är lösningar för en mer effektiv delgivning av Pensionsmyndighetens återkrav. De lösningar som diskuterats har bland annat varit en filöverföring samt att Försäkringskassan får åtkomst till beslutet om återkrav som Pensionsmyndigheten skickar ut till den enskilde vid beslutstillfället.

I Inspektionen för socialförsäkringens (ISF) pågående granskning *Försäkringskassans återbetalningsverksamhet – En granskning av hur lagändringen om direkt verkställbara beslut om återkrav har påverkat tillämpning och styrning*, har det framkommit att det finns vissa utvecklingsområden kopplat till myndigheternas samverkan. Försäkringskassan kommer med anledning av det se över myndighetens rutiner och arbetssätt som avser samverkan med Pensionsmyndigheten.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Vivianne Yllenius och verksamhetsutvecklare Natanya Edling, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Natanya Edling

---

<sup>2</sup> Enligt 108 kap 14 a § socialförsäkringsbalken