

Socialdepartementet  
103 33 Stockholm

## **Försäkringskassans yttrande över Inspektionen för socialförsäkringens rapport 2016:7 "Kontroller i handläggningen av bostadsbidrag".**

### **Inledning**

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har granskat Försäkringskassans kontroller i handläggningen av bostadsbidrag. Försäkringskassan välkomnar belysningen av problematiken och ser rapporten som ett värdefullt bidrag i det fortsatta arbetet med att förbättra kvaliteten i handläggningen av bostadsbidrag. I det följande kommenterar vi rapportens slutsatser och förslag.

### **Kommentarer rörande resultatet av ISF:s granskning**

Försäkringskassan delar ISF:s slutsats att bostadsbidraget kan vara svårt för den försäkrade att förstå, en omständighet som tyvärr alltför ofta innebär att felaktigheter begås som leder till krav på återbetalning av utbetalade bidrag. Vi delar också bedömningen att detta i grunden hänger ihop med bidragets konstruktion, som vi flera gånger tidigare påtalat till regeringen skulle vinna på att göras om.

I granskningen lämnas rekommendationer inom tre områden: inom ramen för ett oförändrat system, rekommendationer som underlättas av vissa regeländringar och rekommendationer vid reformering av bostadsbidraget. Nedan följer Försäkringskassans kommentarer rörande dessa rekommendationer.

### **Rekommendationer inom ramen för ett oförändrat system**

#### **Förutsättningarna för handläggningen behöver förbättras och kontroller inför beslut om preliminärt bostadsbidrag bör öka**

ISF menar att Försäkringskassans styrning begränsar handläggarnas utrymme att göra tillräckliga kontroller och att förutsättningar för handläggningen behöver förbättras. Denna slutsats skulle vi gärna se mer preciserad eftersom det är svårt att i rapporten avgöra vilken del i styrningen av handläggningen av bostadsbidrag som verkar begränsade eller hur mer precist ISF anser att förutsättningarna för handläggningen kan förbättras.

Försäkringskassan delar ISF:s bedömning att det enskilt största problemet i handläggningen av bostadsbidrag är att kunna bedöma rimligheten i redovisade inkomstuppgifter. Detta har kvalitetsanalyser i sen tid tydligt visat. Vi har med anledning av dessa analyser valt att förtydliga arbetssättet i den senaste versionen av vägledningen för Bostadsbidrag, 2004:10 version 10 som beslutades 6 april 2016. Vi kommer även att arbeta vidare med detta under hösten genom tydligare dialoger om det stöd som finns, samt en eventuell utbildningsinsats för de medarbetare som befinner sig i kundmötet.

Faktum kvarstår dock att det även med en god rimlighetsbedömning finns en risk för personer som ökar sina inkomster under kalenderåret att hamna i skuld. Det är mer eller mindre ofrånkomligt med bostadsbidragets nuvarande konstruktion.

Att manuellt göra löpande kontroller finns som förslag från ISF som ett möjligt sätt att minska risken för återkrav. Försäkringskassan bedömer dock att detta skulle innebära betydande administrativa merkostnader. Mer kontroller bör hanteras genom ett bättre tekniskt stöd och ett löpande elektroniskt utbyte av uppgifter mellan till exempel Skatteverket och Försäkringskassan.

#### **Blanketter och brev behöver förtydligas**

Under våren 2015 gjorde Försäkringskassan en mätning på andelen kompletteringar i ärenden. Mätningen visade på en kompletteringsgrad på 57 procent av alla ansökningar i pappersform och ca 74 procent av alla elektroniska ansökningar (e-ansökan), där vi främst kompletterade hyreskontrakt och inkomster. För pappersansökningar var även folkbokföring/försäkringstillhörighet en frekvent förekommande kompletteringsorsak. Över 70 procent av kompletteringarna skedde skriftligt. Det kan vara värt notera att samma ärende kan ha behövt kompletteras av flera anledningar. Med anledning av bland annat denna mätningens resultat initierades under sensvåren 2016 en översyn av både pappersansökan och e-ansökan. Ändringarna bedömer vi ska göra det tydligare för de försäkrade vad som ska fyllas i och vad som påverkar deras bostadsbidrag. I förlängningen är målet att det även ska minska risken för återkrav. Det kan även nämnas att vi i processbeskrivningen för handläggning av bostadsbidrag förtydligat att vi i första hand ska ringa till den försäkrade för att be om kompletteringar istället för att som ofta nu är fallet skicka skriftlig begäran om komplettering. Vidare tillkom i juni 2016 funktionen digitala bilagor som vi bedömer ska underlätta för att lämna in rätt bilagor så att beslut snabbare ska kunna fattas. En ny uppföljning av andelen kompletteringar planeras att genomföras under hösten 2016 där vi förhoppningsvis ska kunna se att kompletteringsgraden har minskat.

Utöver ovan nämnda aktiviteter görs nu också en översyn av samtliga brevmallar i syfte att underlätta handläggarnas arbete och öka tydligheten för bostadsbidragstagarna.

#### **Impulser behöver åtgärdas snabbare och informationsutbytet mellan förmåner behöver bli bättre**

Försäkringskassan instämmer i att impulser mellan förmånerna behöver flöda på ett bättre sätt än i dag. I Försäkringskassans kvalitetsrapport framgår att

missade impulser utgör en stor del av de återkrav som uppstår. Fördjupade analyser krävs dock för att mer exakt kunna säga vad som ligger bakom återkraven – att det inte enbart handlar om missade impulser står dock klart. Som ett led i detta planeras en större mätning som ska utvärderas tidigt under hösten 2016. Denna syftar bland annat till att ge underlag gällande vilka förbättringar som behövs av de indikatorer som mäter orsaken till återkrav, men även för att se vilka åtgärder myndigheten kan vidta för att förebygga eller minska återkrav.

Ett led i att förbättra impulserna är också att ge handläggarna bättre kunskap om hur olika förmåner kan påverkas av den information vi får till oss. Vidare är en webbutbildning på gång som ska ge bredare kunskap om hur olika förmåner förhåller sig till varandra.

#### **Uppföljning av förmånen bör relatera till felens omfattning**

Det stämmer som ISF påpekar att volymen återkrav som är kopplade till avstämningen inte är medtagna i kvalitetsanalysen. Det är dock otydligt i ISF:s rapport vad denna slutsats syftar till och vad det är som fattas.

I kvalitetsanalysen görs ingen aggregerad bedömning av hur ofta/sällan det blir fel kopplat till ett specifikt område. Det som kvalitetsverktygen och den samlade kvalitetsuppföljningen inom myndigheten tar sikte på är om det i de ärenden som man för dialog runt har gjorts de nyckelkontroller som finns inom förmånen samt att identifiera inom vilka områden som det finns förbättringspotential. Utöver det följs en mängd indikatorer, bland annat gällande återkrav.

Det finns skäl att se över om och på vilket sätt återkraven som hör samman med avstämningen för bostadsbidrag bör finnas med i kvalitetsmåten. För närvarande görs detta på ett indirekt sätt genom att det har identifierats att det finns svårigheter runt bland annat handläggares kompetensutveckling inom rimlighetsbedömning, försäkringstillhörighet, särlevnad, impulser, förmåga att skriva kundanpassade brev m.m., vilka alla är medtagna som utvecklingsområden i åtgärdsplanen för 2016.

#### **Rekommendationer som underlättas av vissa regeländringar**

##### **Löpande proaktiv uppföljning av inkomster bör ske**

Försäkringskassan instämmer i ISF:s bedömning att införande av elektroniska månadsuppgifter från Skatteverket väsentligt skulle underlätta handläggning och uppföljning. Vi menar också att dylika elektroniska uppgifter är en nödvändig förutsättning för att kunna ha en löpande uppföljning av det slag som ISF förordar. I annat fall blir det för administrativt kostsamt.

##### **Informationsinhämtningen bör effektiviseras**

Försäkringskassan samarbetar redan i dag med Migrationsverket, Skatteverket och CSN för att försöka få ett smidigare informationsutbyte. I några fall kräver detta utbyte lagändringar och i väntan på det anser vi att det är svårt att komma längre.

## Vid reformering av bostadsbidraget

### Bostadsbidraget kan utgå från inkomsten respektive månad

Försäkringskassan kan och kommer att fortsatt arbeta med att utveckla och förfinna vårt interna arbetssätt och informationen till de försäkrade inom ramen för nuvarande konstruktion. Som redan påtalats är dock vår bedömning att det krävs en förändrad konstruktion för att fullt ut kunna eliminera de problem med återkrav och skuldsättning som i dag förekommer. Vi välkomnar därför en eventuell översyn av bostadsbidragets konstruktion.

### Övriga åtgärder inom förmånen

Utöver de aktiviteter som har redogjorts för ovan vill Försäkringskassan framhålla följande pågående aktiviteter eller åtgärder med bäring på den problematik som ISF:s rapport pekar på.

2014 togs det fram en app, Bostadsbidragsappen, i syfte att underlätta för de försäkrade att komma ihåg att meddela inkomstförändringar till Försäkringskassan. Denna app har hittills laddats ned 45 735 gånger och marknadsförs för närvarande i våra olika kundkontakter.

Utöver det arbetar Försäkringskassan mer aktivt med att ta fram kundanpassad information. Här kan en film nämnas som nu under en uppföljningsperiod skickas till försäkrade som bedöms ligga i riskzonen för att få återkrav. I filmen upplyser vi bland annat om vikten av att meddela förändringar av inkomst samt om våra tjänster där de kan få stöd kring att hålla koll på gränserna för inkomsten.

Vidare pågår också en rättslig aktgranskning avseende förvaltningsrätt inom bostadsbidrag där resultatet kommer att redovisas under hösten 2016.

Slutligen kan nämnas en översyn av den webbaserade utbildningen för handläggare inom bostadsbidrag som blir klar i slutet på sommaren. Utbildningen kommer framgent att vara utformad i olika moduler där handläggaren har möjlighet att göra valda delar utifrån behov istället för att gå igenom hela utbildningen varje gång, såsom hittills varit fallet.

### Övriga kommentarer kring rapporten

Vi saknar en beskrivning av arbetet kring bostadsbidrag som EU-familjeförmån.

Beslut om detta yttrande har fattats av generaldirektör Ann-Marie Begler i närvaro av avdelningschef Jan Andersson och verksamhetsområdeschef Alexandra Wallin, den senare som föredragande.

Ann-Marie Begler

Alexandra Wallin