

# Budgetunderlag 2013-2015

## Del 1

### Socialförsäkringens administration



Socialdepartementet

103 33 Stockholm

## **Försäkringskassans Budgetunderlag för åren 2013–2015**

Försäkringskassan överlämnar härmed budgetunderlag avseende perioden 2013–2015. Budgetunderlaget består av förslag till finansiering av Försäkringskassans verksamhet (del 1) samt sakanslagen som berör socialförsäkrings- och bidragssystemen (del 2).

### **Inledning**

Försäkringskassan ska åtnjuta medborgarnas förtroende och myndighetens verksamhet ska präglas av en god service och en hög kvalitet i tillämpningen av socialförsäkringen så att rätt person får rätt ersättning i tid.

Försäkringskassan är inne i ett omfattande förnyelsearbete. Sedan förstatligandet har Försäkringskassan byggts om i grunden. Övergången till en helt ny organisation baserad på kundkanaler istället för den tidigare länsstrukturen och de samtida omfattande verksamhetsförändringarna med införande av rehabiliteringskedjan och nya tandvårdsförsäkringen under 2008 ledde till instabila verksamhetsresultat och har allvarligt frestat på allmänhetens tålamod och varit mycket pressande för myndigheten. Från 2009 har ett stort antal förbättringsåtgärder vidtagits samtidigt som ett tydligt fokus varit på att stabilisera verksamheten och komma tillrätta med långa handläggningstider.

En fungerande verksamhet med stabila resultat och god service är en självklar förutsättning för att kunna få omvärldens förtroende. Förbättringarna under de senaste åren har gett en bra grund som myndigheten nu ska bygga vidare på och för att fortsätta denna utveckling krävs en långsiktig stabil resursdimensionering. Försäkringskassan behöver ha beredskap för att möta snabba förändringar i omvärlden. Detta understryks i dagsläget av den osäkerhet som Försäkringskassan för närvarande ser kring sjukpenningförsäkringen där inflödet nu stiger på ett oväntat sätt. Mot bakgrund ovan sagda hemställer Försäkringskassan om att få behålla 2012-års anlagsnivå under perioden.

## Sammanfattning

En viktig uppgift för de kommande åren är att stärka förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringssystemet. I detta ligger ett omfattande arbete som inbegriper stora delar av organisationen. Detta handlar bland annat om hur myndigheten möter kunderna, hur rätt kompetens för medarbetarna säkerställs, hur myndigheten på ett effektivt sätt tillgodogör sig de möjligheter teknikutvecklingen ger och hur samarbetet med andra myndigheter och organisationer kan utvecklas.

Försäkringskassans utvecklingsarbete ska ta sin utgångspunkt i vad som skapar värde för kunderna. En viktig del i detta kommer att vara att införa ett leanbaserat arbetssätt som med utgångspunkt i kundernas behov driver fram effektivare arbetsprocesser med ständiga förbättringar och delaktiga medarbetare.

Försäkringskassan arbetar med att utveckla en mer automatiserad handläggning. Detta för att såväl förbättra kvalitén i handläggningen som att effektivisera Försäkringskassans administration. Detta arbete kommer att ta en betydande del av myndighetens utvecklingskapacitet i anspråk under perioden.

En väl fungerande elektronisk kommunikation mellan vården och Försäkringskassan är nödvändig såväl som en utökad elektronisk kommunikation mellan Försäkringskassan, kunderna och deras arbetsgivare. Självbetjäningstjänster som Mina vårdkontakter (på vårdsidan) och Mina sidor på Försäkringskassan är viktiga för att skapa goda förutsättningar i form av ”nav” för kundens del i automatiseringsarbetet.

De närmaste åren kommer att präglas av ett förstärkt samarbete med Arbetsförmedlingen, arbetsgivare, hälso- och sjukvården och andra parter för att effektivisera sjukskrivningsprocessen så att fler försäkrade får tillbaka arbetsförmåga och kan återgå i arbete.

Inom Barn och familj kommer arbetet med regelförenklingar att fortsätta. Detta innebär bland annat enklare och mindre uppgiftslämnande och en för olika livssituationer mer anpassad försäkring.

Inom funktionsnedsättningsområdet ska arbetet med att möta kunder på ett sådant sätt som motsvarar deras förväntningar förbättras. Inriktningen ska vara tidiga, relevanta och aktiva insatser utformade utifrån varje persons individuella behov.

Försäkringskassan kommer under perioden att öka insatserna för att säkerställa att de som är berättigade till assistansersättning får korrekt ersättning genom bland annat fler kontrollinsatser, mer personliga möten med kunderna och ökad partnersamverkan. Samtidigt är det viktigt att inte misstänkliggöra de som Försäkringskassan träffar i ett personligt möte.

För att kunna ta tillvara framtida möjligheter och på ett bättre sätt möta kunderna ska arbetet med att utveckla Försäkringskassan som kunskapsmyndighet förstärkas. Detta arbete ska inbegripa alla delar av organisationen och innefatta såväl myndighetens förhållande till omvärlden som den interna kompetensförsörjningen och utvecklingen.

För att fortsättningsvis kunna upprätthålla och utveckla de resultat myndigheten har uppnått de senaste åren och samtidigt förstärka förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringssystemet är bedömningen att myndigheten behöver behålla 2012-års anlagsnivå.

Försäkringskassan har sedan 2010 årligen reviderat sin strategiska inriktning i syfte att löpande utveckla, fördjupa och konkretisera densamma. En sådan revidering kommer att ske under våren 2012 och kommer då att beakta de finansiella ramarna som anges i budgetunderlaget. Regeringen har givit Försäkringskassan i uppdrag att genomföra en djupgående analys om hur myndighetens olika kundgruppers och medborgarnas servicebehov av Försäkringskassan tjänster kan tillgodoses ändamålsenligt och långsiktigt. Denna analys kommer att ligga till grund för myndighetens kund- och kanalstrategi och kommer vara en central del i den reviderade strategiska inriktningen.

## **Hemställan**

### **Budgetåret 2012**

Mot bakgrund av de beräkningar som görs i budgetunderlaget föreslår Försäkringskassan:

### **Sakanslag**

att Försäkringskassan beviljas tilläggsanslag för år 2012 avseende:

- Utgiftsområde 9, 1:7 Sjukvård i internationella förhållanden med 87 miljoner kronor
- Utgiftsområde 9, 4:3 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning med 80 miljoner kronor
- Utgiftsområde 10,1:1.7 Högkostnadsskydd för arbetsgivare med 60 miljoner kronor
- Utgiftsområde 10, 1:1.21 Sjukpenning med 2 762 miljoner kronor
- Utgiftsområde 12, 1:3.1 Underhållsstöd med 151 miljoner kronor
- Utgiftsområde 12, 1:6.4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn med 169 miljoner kronor

**Budgetåren 2013–2015**

Mot bakgrund av de beräkningar som görs i budgetunderlaget föreslår Försäkringskassan:

***Sakanslag***

att medel för verksamhetens genomförande år 2013-2015 anvisas i enlighet med sammanställningen på sidan 5.

***Administration***

att Försäkringskassan tilldelas ett anslagsbelopp på 7 589 miljoner kronor för 2013, 7 598 miljoner kronor för 2014 och 7 591 miljoner kronor för 2015.

***Avgifter***

att Arbetsgivaravgiften till föräldraförsäkringsavgiften från och med 2013 höjs till 2,65 procent

att arbetsgivaravgiften till sjukförsäkringen från och med 2013 sänks till 4,0 procent och att egenavgiften till sjukförsäkringen från och med 2013 sänks till 4,09 procent

att arbetsskadeavgiften sänks till 0,26 procent från och med 2013

***Övrigt***

att Försäkringskassan får ett bemyndigande att räkna upp livräntorna från den frivilliga yrkesskadeförsäkringen från och med 2013-01-01 med en procentsats som motsvarar höjningen av prisbasbeloppet mellan 2012 och 2013.

att anslaget 12,1:1 Allmänna barnbidrag byter namn till Barnbidrag

Försäkringskassans förslag till anslagsnivå för 2013 har inte påverkats av eventuellt anslagssparande från 2012, men däremot av under år 2012 utnyttjad anslagssparning. Försäkringskassan föreslår enligt tabellen nedan en anslagsnivå som ska täcka dels de prognostiserade utgifterna under året, dels ett eventuellt underskott vid årets början. Förslagen förutsätter även att tilläggsanslag för 2012 beviljas.


**Beräknat anslagsbehov för finansiering av socialförsäkrings- och bidragssystemen år 2013–2015, tusental kronor**

	Försäkringskassans förslag till anslag 2013		Prognos 2014	Prognos 2015
<b>Utgiftsområde 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg</b>				
01:04	Statligt tandvårdsstöd	5 657 650	5 889 770	6 113 370
1:6:27	Statlig ålderspensionsavgift för smittbärandepening	335	596	565
01:07	Sjukvård i internationella förhållanden	609 768 *)	630 023	645 312
04:03	Bilstöd till personer med funktionsnedsättning	323 549 *)	338 660	354 807
04:04	Kostnader för statlig assistansersättning	22 507 000	23 668 000	24 915 000
	<b>Summa</b>	<b>29 098 302</b>	<b>30 527 049</b>	<b>32 029 054</b>
<b>Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp</b>				
01:01	Sjukpenning och rehabilitering m.m.	23 708 960 *)	23 966 484	23 721 036
01:02	Aktivitets- och sjukersättningar m.m.	50 993 461	47 835 370	45 675 148
01:03	Handikappersättningar	1 284 000	1 302 000	1 331 000
01:04	Arbetsskadeersättningar m.m.	3 743 800	3 498 000	3 353 400
01:05	Ersättning för kroppsskador	42 360	40 960	39 020
01:06	Bidrag för arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvård	995 000	995 000	995 000
01:07	Bidrag för sjukskrivningsprocessen	2 441 500	2 441 500	2 441 500
	<b>Summa</b>	<b>83 209 081</b>	<b>80 079 314</b>	<b>77 556 104</b>
<b>Utgiftsområde 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>				
01:01	Allmänna barnbidrag	24 706 000	25 053 000	25 416 000
01:02	Föräldraförsäkring	36 738 637	38 156 502	39 410 340
01:03	Underhållsstöd	2 013 800 *)	2 012 900	2 012 200
01:04	Bidrag till kostnader för internationella adoptioner	20 000	20 000	20 000
01:06	Vårdbidrag för funktionshindrade barn	3 042 771 *)	3 112 034	3 230 193
01:08	Bostadsbidrag	4 616 000	4 365 800	4 103 900
	<b>Summa</b>	<b>71 137 208</b>	<b>72 720 236</b>	<b>74 192 633</b>
	<b>Totalt</b>	<b>183 444 591</b>	<b>183 326 599</b>	<b>183 777 791</b>
*) Förslag under förutsättning att tilläggsanslag beviljas för 2012.				

**Beslut**

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Dan Eliasson i närvaro av stabscheferna Sture Hjalmarsson, Per Åkesson och avdelningschef Laura Hartman verksamhetsområdeschef Caroline Viper och Ulla Östman Krantz, de två senare som föredragande.

  
Dan Eliasson

  
Caroline Viper



**Sändlista**

Socialdepartementet	40
Finansdepartementet	1
Försvarsdepartementet	1
Näringsdepartementet	1
Riksdagens utredningstjänst	1
Socialförsäkringsutskottet	5
Riksrevisionen	1
Ekonomistyrningsverket	1
Statskontoret	1
Arbetsgivarverket	1
Krisberedskapsmyndigheten	1
JUSEK	1
Fackförbundet ST inom Försäkringskassan	5
SEKO	1
Centralorganisationen SACO	1

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Kunden i fokus.....</b>	<b>9</b>
1.1	Förtroende.....	9
1.2	Kundmöten och service.....	9
1.3	Korrekta beslut.....	10
1.4	Myndighetens verksamhetsutveckling.....	10
1.4.1	Införande av lean.....	10
1.4.2	Automatisering.....	11
1.4.3	Självbetjäning.....	11
1.4.4	Utökat samarbete med partners.....	12
<b>2</b>	<b>Försäkringsadministration.....</b>	<b>12</b>
2.1	Ohälsa.....	12
2.2	Barn och familj.....	14
2.3	Funktionsnedsättning.....	15
<b>3</b>	<b>Försäkringskassan som kunskapsmyndighet.....</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>Medarbetare och kompetensförsörjning.....</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Ekonomi.....</b>	<b>18</b>
5.1	Anslag, avgiftsinkomster och övriga inkomster som disponeras.....	20
5.2	Investeringar i anläggningstillgångar.....	20
5.3	Bemyndiganden.....	21
5.4	Lokalkostnader.....	21
5.5	Anslagskredit.....	22
5.6	Kredit på räntekonto.....	22

## **1 Kunden i fokus**

### **1.1 Förtroende**

Förtroendet för socialförsäkringen och Försäkringskassan måste förbättras. Alla kunder, även de som inte uppstår någon försäkringsersättning, ska ha förtroende för att försäkringarna träder in när de ska och för Försäkringskassans förmåga att administrera dem med rätt kvalitet, god service och ett gott bemötande. Förtroende handlar om att leva upp till förväntningar och att ständigt följa med i utvecklingen allt eftersom dessa förväntningar förändras. Förtroende tar tid att skapa och grundas i en väl fungerande kärnverksamhet. Kontakterna med Försäkringskassan ska av kunden uppfattas som enkla, snabba och rätta och tillhandahållas med ett gott bemötande.

### **1.2 Kundmöten och service**

Kunderna har olika behov och förutsättningar och vill kunna möta Försäkringskassan på det sätt som passar deras situation. Att ständigt lära mer om kundernas villkor och behov av service är avgörande för att myndigheten ska kunna utveckla mötesformer och bemötande. Utifrån denna kunskap ska arbetet med att utveckla självbetjäningstjänster, kontaktytor och det professionella personliga bemötandet fortsätta. Syftet med att utveckla självbetjäningstjänsterna och webbplatsen är att kunderna själva i högre grad ska kunna sköta sina ärenden digitalt och få lättbegriplig information om sitt försäkringsskydd.

För det personliga mötet finns bland annat de myndighetsgemensamma servicekontoren som ger kunden allmän information och vägledning. Servicekontoren är välbesökta och hade under 2011 cirka 3,1 miljoner besökare. De kund- och medborgarundersökningar som genomförts på servicekontoren visar att medborgarna generellt är mycket nöjda med såväl bemötande, service som tillgänglighet.

En förutsättning i den handlingsplan som Försäkringskassan lämnade till regeringen den 28 februari 2011 var att avveckla samtliga servicekontor från och med 2013 och där igenom spara 200 miljoner kronor årligen. Regeringen har sedan dess gett Försäkringskassan i uppdrag att avvakta med denna avveckling och återkomma i en rapport senast den 16 april 2012 om hur myndighetens olika kundgrupper och medborgarnas servicebehov av Försäkringskassan tjänster kan tillgodoses ändamålsenligt och långsiktigt.

Tills dess att frågan om servicekontoren är löst ingår kostnaderna för en fortsatt drift av dessa i detta budgetunderlag.

### **1.3 Korrekta beslut**

Försäkringskassans ska vara en myndighet som fattar rätt beslut inom ramen för gällande lagstiftning. Detta ska ske med ett respektfullt bemötande och tydligt motiverade beslut så att kunden kan lita på att ärendet har hanterats korrekt. De försäkrade ska veta att beslut som fattas bygger på korrekt tillämpning av lagstiftningen. Vetenskapligt testade metoder ska användas för att handläggarna ska kunna handlägga ärendena på ett sätt som både skapar en likformig bedömning och samtidigt skapar nytta för den försäkrade.

En viktig komponent i arbetet med att stärka förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringen är att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. Försäkringskassans inriktning vad gäller arbetet med felaktiga utbetalningar är att åstadkomma rätt försäkringsbeslut och utbetalning från början. Som komplement används olika former av efterkontroller av handläggningen.

### **1.4 Myndighetens verksamhetsutveckling**

#### **1.4.1 Införande av lean**

Försäkringskassans utvecklingsarbete tar sin utgångspunkt i vad som skapar värde för kunden. Det är en utgångspunkt som bidrar till ökat förtroende för Försäkringskassan och för socialförsäkringen samtidigt som det skapar engagemang och arbetsglädje för medarbetarna.

För att öka myndighetens chanser att lyckas kommer ett leanbaserat arbetssätt att tillämpas som utgår från kundens behov. Detta innebär bland annat en hög flödeseffektivitet i myndighetens interna processer och att arbeta med ständiga förbättringar samt att skapa en ökad delaktighet bland medarbetarna.

Försäkringskassan har genomfört en pilotstudie på sammanlagt sex enheter inom både kundmötesorganisationen och den administrativa verksamheten. Utvärderingen av denna gav ett positivt resultat och visar att medarbetarna tyckte att lean som arbetssätt var bra. Resultatet visade på tidsbesparingar, förbättrad kvalitet men framför allt ökade delaktigheten och medarbetarnas möjligheter att påverka, vilket skapade engagemang och arbetsglädje. Arbetet enligt lean har fortsatt både inom kundmötesorganisationen och den administrativa verksamheten efter att piloten avslutats.

Lean ska på sikt etableras inom hela Försäkringskassan vilket kommer att leda till kortare ledtider, högre besluts kvalitet och bättre service. Bland

annat ska Försäkringskassan påbörja en genomlysning av sjukskrivningsprocessen utifrån ett lean-perspektiv.

#### **1.4.2 Automatisering**

Försäkringskassan strävar efter att höja automatiseringsgraden i flera förmåner i syfte att få högre kvalitet i handläggningen, säkrare utbetalningar, bättre service för kunderna och effektivare administration. Kvaliteten förbättras genom att kunden i större utsträckning får rätt beslut och rätt ersättning redan från början. Det leder även till effektiviseringar genom att antalet felaktiga utbetalningar och återkrav minskar. Regelstyrd hantering utifrån förmånens regelverk och färre manuella bedömningar ökar kvalitén på handläggningen och minskar riskerna för oavsiktliga fel.

Utvecklingen av en mer automatiserad handläggning kommer under perioden att ta in anspråk en betydande del av myndighets utvecklingskapacitet men beräknas kunna ge effektiviseringar och besparingar i handläggningen från 2014 och framåt.

Att anpassa organisationen för en verklighet med en ökad automatisering i handläggningen kommer att bli en prövning för att kunderna inte ska drabbas och påverkas negativt. Försäkringskassan måste säkerställa resurser och kompetens för fortsatta satsningar inom automatiseringsområdet.

#### **1.4.3 Självbetjäning**

Allt fler av Försäkringskassans kunder förväntar sig att kunna sköta sina ärenden digitalt.

Om kunderna förstår vad de har rätt till, vet hur de ska gå tillväga och kan följa statusen på sina ärenden från början till slut leder detta till att de känner sig lugna och trygga med att de får det de har rätt till. Detta ger ökad kundnöjdhet och ett ökat förtroende för Försäkringskassan.

I dag kan kunderna ansöka om föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, bostadsbidrag och sjukpenning på webben. Där kan de också ladda ned blanketter, söka information på 21 olika språk eller chatta med Hanna; Försäkringskassans digitala assistent. Loggar kunderna in på Mina Sidor kan de följa ärendets status för flertalet förmåner. Genom sms/mail-notifiering blir de enkelt påmind om ändrad status i sina ärenden. Sedan 2011 finns Försäkringskassan även på Facebook där frågor besvaras, både på svenska och på fem andra språk.

En viktig del i utvecklingsarbetet av e-tjänster är att identifiera kundernas underliggande drivkrafter och behov. För att lyckas med detta arbetar Försäkringskassan med både kvalitativa och kvantitativa kundstudier. I dessa studier analyseras användningen av e-tjänsterna och de kundsynpunkter som kommer till myndigheten bland annat genom en nylanserad

applikation, ”Hjälp oss att bli bättre”. Där lämnar kunder förbättringsförslag på webben och både förslagen och myndighetens svar kan läsas av alla besökare.

Under perioden kommer Försäkringskassan utveckla servicen till kunderna genom chattande på webben direkt på kundernas egen dataskärm och att i realtid fylla i blanketter eller installera e-legitimation.

Under 2012 lanseras en mobil version av webbplatsen och Mina Sidor som kommer att erbjudas i den mobila kanalen. Kunderna kommer då att kunna ansöka om tillfällig föräldrapenning och följa statusen på sitt ärende i mobilen och på läsplattor. Hela webbplatsen kommer även tillhandahållas på engelska. Inom kort lanseras också en ny applikation som på ett enkelt sätt visar vilka förmåner du som kund har rätt till. Det kommer också att underlätta för arbetsgivare att lämna uppgifter vad avser anställda via webbplatsen.

Försäkringskassan kommer att arbeta brett och kommer under perioden att utöka det digitala erbjudandet till andra segment för att så många som möjligt ska kunna använda webbplatsen för ansökan om förmåner och få svar på frågor. Som ett led i detta arbetar Försäkringskassan med att öka användbarheten och tillgängligheten för funktionsnedsatta och andra grupper i samhället för att göra det lättare att använda den digitala kanalen.

#### **1.4.4 Utökat samarbete med partners**

Arbetet fortsätter även med att utveckla samarbetet med andra myndigheter, arbetsgivare och hälso- och sjukvården samt kommuner. Kapaciteten för elektroniskt informationsutbyte ska öka för att förenkla och säkerställa god kvalitet i kommunikationen med partners, i synnerhet hälso- och sjukvården. Det ökade informationsutbytet innebär en enklare hantering för myndighetens kunder vad avser uppgiftlämnande, en för myndigheten effektivare handläggning och en ökad kunskap och samordning kring den enskilda kunden.

## **2 Försäkringsadministration**

### **2.1 Ohälsa**

Statens kostnader för ohälsa har sedan 2003 sjunkit betydligt. Orsakerna till detta är främst förändrade regler och ett effektivare arbete och samarbete med övriga parter i sjukskrivningsprocessen som gett färre sjukskrivna, kortare sjukfall, färre som uppbär tidsbegränsad sjukersättning och färre som nybeviljas sjukersättning. Det försäkringsmedicinska beslutsstödet som

läkare använder vid sjukskrivning har också bidragit till en enhetligare och kortare sjukskrivningstid.

Utvecklingen med färre sjukskrivningar har dock under de senaste åren planat ut för att under 2011 öka en aning. Antalet sjukfall har blivit något fler och falllängderna längre. Under inledningen av 2012 har myndigheten noterat ett oväntat stort inflöde av sjukförsäkringsärenden. Orsakerna till detta är ännu inte klar.

De närmaste åren kommer att präglas av ett förstärkt samarbete med Arbetsförmedlingen, arbetsgivare, hälso- och sjukvården och andra parter för att effektivisera sjukskrivningsprocessen så att fler försäkrade får tillbaka arbetsförmåga och kan återgå i arbete.

Försäkringskassan ska, i samverkan med Socialstyrelsen och Arbetsförmedlingen, vidareutveckla metoder och instrument för bedömning av arbetsförmåga inom sjukförsäkringen. Syftet är även att bättre kunna beskriva vad som bedöms, hur det bedöms och på vilka grunder beslut fattas. Försäkringskassan har i september 2011 påbörjat ett succesivt införande av dessa nya metoder och bedömningsverktyget kommer efterhand att anpassas så att det även kan användas för bedömning av rätt till sjuk- och aktivitetsersättning.

Insatser kommer att göras för att förenkla kundernas kontakter med Försäkringskassan t.ex. genom fortsatt utveckling av självbetjäning. Likaså finns behov av att effektivisera verksamheten genom ökat och förbättrat elektronisk utbyte av information mellan Försäkringskassan och andra myndigheter. Arbetet med att effektivisera arbetet i de enskilda ärendena kommer på olika sätt att fortsätta vilket beskrivs nedan.

Utveckling av verktyg och arbetsformer kommer att ske under de kommande åren för att åstadkomma en bättre träffsäkerhet vad gäller att bedöma vilka försäkrade som behöver åtgärder av rehabiliterande karaktär för att återgång i arbete ska bli möjligt.

Behovet av insatser ska utredas tillsammans med Arbetsförmedlingen i en så kallad gemensam kartläggning av individens behov. I denna kartläggning ska både medicinska och arbetslivsinriktade perspektiv ingå, varför hälso- och sjukvården är en viktig medaktör.

Myndigheterna ska också utforma en gemensam modell för rehabiliteringsinsatser i samarbete för de individer som efter den gemensamma kartläggningen har behov av detta.

För personer som har sjukersättning enligt reglerna som gäller från juli 2008, ska så kallade förnyade utredningar göras inom tre år räknat från beslutstillfället. Vid den förnyade utredningen ska Försäkringskassan utreda om arbetsförmågan fortfarande är nedsatt i samma omfattning som när

ersättningen beviljades, om arbetsförmågan har förbättrats sedan ersättningen beviljades samt om det finns förutsättningar för rehabilitering. Denna utredning kan exempelvis leda till beslut om att sjukersättningen ska minskas eller upphöra, eller beslut om att bevilja den försäkrade vilande ersättning. I de fall utredningen inte medför någon ändring, fattas dock inget nytt beslut med anledning av den förnyade utredningen. Det faktum att vissa förnyade utredningar inte medför något nytt beslut, innebär dock att styckkostnaderna för handläggning av ärenden gällande sjukersättning kan komma att öka under åren 2013-2015.

Unga med aktivitetsersättning är en grupp som ska prioriteras i till exempel samverkansåtgärder med Arbetsförmedlingen, kommunen och samordningsförbunden. Unga med aktivitetsersättning har under 2011 lyfts fram vid olika tillfällen som till exempel de nätverksträffar som anordnas för olika yrkesgrupper för att kompetensen om frågorna ska öka.

Under våren 2013 kommer den parlamentariska socialförsäkringsutredningen att lägga sitt slutbetänkande. I vilken omfattning detta kommer att påverka Försäkringskassans arbete är svårt att bedöma. Dock kan Försäkringskassan konstatera att förändringar i sjukförsäkringen ofta innebär ett omfattande arbete inom myndigheten bland annat vad avser stöd till handläggare, informationsinsatser samt utveckling av IT-stöd för hantering av ärenden.

Förutsättningar för en effektiv handläggning och en ökad automatisering är regler som inte kräver avancerade individuella bedömningar där många olika faktorer ska vägas samman. För att kunna genomföra automatisering av vissa moment eller automatisering av vissa ärendetyper behövs ett utvecklingsarbete som tar sikte på förenklade regler. Ett sådant arbete ska startas under 2012 och fortgå under perioden.

## **2.2 Barn och familj**

Den utveckling som präglat hela 2000-talet förväntas bestå vilket innebär att volymerna inom området kommer att öka i takt med den demografiska utvecklingen.

För den enskilde är tillgänglighet till försäkringen och Försäkringskassan viktiga faktorer för förtroendet. I det ligger också att Försäkringskassans beslut ska vara korrekta och lätta att förstå. Avgörande för kundernas förtroende är att de som har rätt till ersättning också får det och att de som inte uppfyller villkoren inte på felaktiga grunder får något. Idag är regelverken inom de olika förmånerna i flera fall alldeles för krångliga för att det ska gå att lättfattligt beskriva villkoren och ge kunderna en god service och ha en enkel kommunikation. Försäkringskassan kommer därför under perioden att aktivt arbeta med att föreslå förenklingar i regelverket som gör det lättare för den enskilde att förstå regelverket och kunna planera utifrån sin specifika situation. Kundernas uppgiftslämnande behöver också



minska och mer effektiva lösningar för informationsinhämtning måste utvecklas. Regelförenklingarna innebär även mer effektiv handläggning för Försäkringskassan samtidigt som enklare regler medför större tilltro till försäkringssystemet.

Under perioden avser Försäkringskassan att fortsätta arbetet med att öka andelen ärenden med tillfällig föräldrapenning som handläggs automatiskt och samtidigt utveckla automatiseringen inom föräldrapenningen.

Försäkringskassan kommer att fortsätta satsningen på att få fler föräldrar att använda självbetjäningstjänster som ger föräldrarna tillgång till sin egen information och möjlighet att planera sin vardag.

Försäkringskassan bedömer att det blir en ökad rörlighet på arbetsmarknaden mellan olika länder som gör att internationella ärenden kommer att öka vilket ställer höga krav på administrationen och behov av informationsutbyte mellan länder.

### **2.3 Funktionsnedsättning**

Inriktningen för perioden är att administrationen inom området ska utvecklas och att arbetslinjen och aktivt deltagande i samhällslivet ska prioriteras. Utgångspunkten är att komma till rätta med de problem som personer med funktionsnedsättning gett uttryck för. Systemet är krångligt att överblicka, samordningen för den enskilda individen brister och det är svårt att hitta relevant information. Det krävs ett mycket aktivt agerande från den enskilda individen för att få rätt stöd.

För en del kommer tidiga insatser från Försäkringskassan att underlätta arbetsmarknadsetablering. Medan det för andra kommer att innebära en långvarig försörjning men då med fokus på social inkludering och att utveckla individens förmågor.

Det ställs därför krav på myndighetens förmåga att sätta sig in i den enskildes eller familjens livssituation och att kunna bedöma vilka insatser som behövs. Kunskapen om att veta för vem, när och hur åtagandena för den enskilda individen, eller familjen ska se ut och vilka insatser som är önskvärda vid ett givet tillfälle ska finnas hos Försäkringskassan. Det ska leda till att myndigheten möter behoven bättre och personer med funktionsnedsättning blir nöjdare kunder.

Då behoven ser olika ut beroende på om det är barn, tonåringar eller vuxna får detta till konsekvens att verktyg och metoder behöver vara utformade på olika sätt. Som grund för prioriteringar av insatser delas kunderna in i följande grupper:

- familjer med barn som har funktionsnedsättning,
- övergången från tonår till vuxenliv och
- vuxna med funktionsnedsättning som har behov av aktiva insatser

Försäkringskassan ska aktivt verka för att framgångsrika samverkansformer integreras som ordnade arbetsmetoder och läggs inom ramen för ordinarie verksamhet hos berörda myndigheter. En tydlig och utvecklad partnerstrategi inom området kommer att ställa nya krav. En tydlig och uttalad partnerstrategi leder till en ökad förståelse för försäkringen och handläggningen där ett syfte är att förbättra de medicinska underlagen. Vidare är de försäkringsmedicinska rådgivarnas roll viktig när kunskap behöver byggas kring dessa frågor, således blir deras roll viktig såväl internt som externt.

Målet ska hela tiden vara att kunna möta kunderna utifrån de olika livssituationerna och deras olika förutsättningar. I detta ingår bland annat att utveckla former för kundmötet, yrekesroller och administrationen.

Under de senaste åren har ett antal fall av bidragsbrott vad avser assistansersättning uppmärksammats i media. Förutom den betydande ekonomiska skadan är det ur ett förtroendeperspektiv av stor vikt att arbetet med att förhindra, bekämpa och beivra dessa brott fortsätter och utvecklas.

Sedan hösten 2011 arbetar Försäkringskassan med att revidera processen för assistansersättning i syfte att säkerställa att de som berättigade till ersättning får rätt ersättning. Samtidigt ska arbetet öka kvaliteten i handläggningen och besluten samt säkerställa en nationell enhetlighet i bedömningarna. I detta ingår bland annat fler kontrollinsatser, mer personliga möten med kunderna och ökad partnersamverkan. Samtidigt är det viktigt att inte misstänkliggöra de som Försäkringskassan träffar i ett personligt möte.

### **3 Försäkringskassan som kunskapsmyndighet**

Utmärkande för Försäkringskassan som kunskapsmyndighet är en stark kunskapsbas som genomsyrar all verksamhet. De försäkrade ska veta att beslut som Försäkringskassan fattar bygger på vetenskap och beprövad erfarenhet. Lagstiftaren ska kunna lita på att de underlag som Försäkringskassan bidrar med till utvecklingen av socialförsäkringen bygger på genuin kunskap och analys.

Rollen som kunskapsmyndighet bygger på aktivt utbyte av kunskap med omvärlden där Försäkringskassan deltar i diskussioner inom området med andra experter och forskare där myndighetens egna uppföljningar och

utvärderingar bidrar till denna kunskapsproduktion. Försäkringskassan söker aktivt samarbete med andra myndigheter och organisationer i syfte att effektivisera socialförsäkringen och administrationen.

Att vara en kunskapsorganisation innebär att ta fram, använda och aktivt förmedla kunskap på alla nivåer i organisationen, såväl inåt i verksamheten som utåt i samhället. En förutsättning för kunskap är att myndigheten är en lärande organisation. Lärandet sker på alla nivåer, från det enskilda mötet mellan kunden och handläggaren till systematiska, kvalificerade analyser av verksamheten i stort. Det centrala är öppenhet och vilja att ständigt ompröva det egna arbetssättet. Problem som uppdrag ses inte som kritik utan som konstruktiv källa till förbättringar.

Försäkringskassan arbetar aktivt för att verksamheten på ett snabbt och effektivt sätt ska kunna ta tillvara ny kunskap och kunna omsätta den i praktisk verksamhet. Det är viktigt att Försäkringskassans kunskapsproduktion organiseras och samordnas på så sätt att dubbelarbete undviks och att hela organisationen möts av ett samordnat och tydligt kunskapsunderlag.

Försäkringskassans fokusering på kunskap innebär under den kommande perioden ett fortsatt aktivt utbyte av kunskap med omvärlden och ett utökat samarbete och kontakter med andra myndigheter och organisationer. En förutsättning för att kunna omsätta kunskap i praktiken är en väl utvecklad kompetensförsörjning och att myndigheten på alla sätt är en lärande organisation. För att effektivt ta tillvara och använda ny kunskap är därför samordnade verksamhetsplaner samt tydliga riktlinjer rörande implementeringen av ny kunskap viktiga likväl som en väl utvecklad kompetensförsörjningsstrategi.

## **4 Medarbetare och kompetensförsörjning**

Medarbetarna kommer att ställas inför flera utmaningar de kommande åren. Den automatiserade ärendehandläggningen tilltar parallellt med ökad differentiering och komplexitet i handläggningen. Kundströmmar och kundmöten förändras. Samtidigt pågår en stor generationsväxling inom Försäkringskassan. Pensionsavgångarna är omfattande under de kommande åren och en ny generation är på väg in. Det ekonomiska läget är utmanande och ställer krav på hela organisationen.

Med kunden i fokus och flödeseffektivitet i processerna och Försäkringskassan som kunskapsmyndighet som centrala verksamhetsstrategier, utvecklas medarbetarskap, ledarskap och kompetensförsörjning.

Under den kommande perioden ligger fokus inom följande områden:

Styrningen ska i allt större utsträckning baseras på transparens, på tillit till den enskildes förmåga och på ökat individuellt ansvar. Styrningen ska ha ett större beteendevetenskapligt fokus och värderingsstyrningen synliggöras ytterligare.

Försäkringskassan utvecklar den strategiska kompetensförsörjningen för att bättre möta verksamhetens förändrade krav och kontinuerligt ställa om till där kompetensen behövs bäst. Detta är särskilt angeläget mot bakgrund av de förväntade pensionsavgångarna under de kommande åren i kombination med ökad automatisering av handläggningen. Eventuella personalminskningar ska i första hand ske genom aktiva omplaceringsåtgärder. Myndigheten ska vara en attraktiv arbetsgivare och fortsätta utveckla sitt arbetsgivarvarumärke. Det är viktigt med anledning av generationsväxlingen, men också för att öka förtroendet för Försäkringskassan.

Det personlnära ledarskapet ska stödja och driva den enskilde medarbetarens förutsättningar för engagemang och prestation. Lönebildningen och incitamentsstrukturen ses över.

## **5 Ekonomi**

Försäkringskassan har under de senaste åren uppvisat en ekonomi i balans. Detta från ett läge år 2008 då myndigheten befann sig i svåra ekonomiska problem. Denna återhämtning har kunnat ske efter att myndigheten har minskat sina kostnader men även genom att regeringen tillfört medel.

I budgetpropositionen för 2011 aviserade regeringen att myndighetens anslag från och med 2013 årligen ska minska med 400 miljoner kronor. Försäkringskassan fick i uppdrag av regeringen att i en handlingsplan redogöra för hur myndigheten skulle gå tillväga för att minska sina kostnader i motsvarande omfattning. I denna handlingsplan angavs förutom allmänna besparingar i verksamheten att en del skulle komma till följd av lägre volymer med lägre resursbehov i handläggningen, en utvecklad automatiserad handläggning av Föräldrapenningen och att servicekontoren skulle avvecklas.

Den 12 maj 2011 fattade regeringen beslut om att ge Försäkringskassan i uppdrag att avvakta med nedläggning av servicekontoren och att återkomma den 16 april 2012 med ett svar om hur myndigheten ska möta sina kunder. Som en följd av detta avvaktar Försäkringskassan tills vidare med att verkställa de 200 miljoner kronor som skulle bli den kostnadsbesparande konsekvensen av avvecklingen av dessa servicekontor. Detta innebär att kostnaderna för att driva servicekontoren efter 2013 finns med i detta budgetunderlag.

Utveckling av en mer automatiserad ärendehantering inom föräldrapenningen kommer att börja ge besparingar för myndigheten från och med 2014. Dock kommer de för myndigheten betydande kostnadsbesparingarna att ske efter perioden.

Försäkringskassans förändringsarbete innebära att antalet anställda under perioden kommer att minska. Myndigheten kommer att arbeta med att konsekvenserna för de enskilda medarbetarna och för myndigheten blir så begränsade som möjligt.

Försäkringskassan visar sedan ett antal år tillbaka allt mer stabila resultat i verksamheten. En förutsättning för att denna utveckling ska kunna vidmakthållas är en långsiktigt stabil resursdimensionering. En viktig del är att myndigheten ska kunna utveckla och effektivisera verksamheten på ett sådant sätt att handläggningen och mötet med kunderna inte riskeras samt att myndigheten har beredskap för att möta snabba förändringar i omvärlden som leder till ökade ärendeinflöden eller påverkar handläggningsprocesserna.

Försäkringskassan kommer att öka insatserna för att motverka felaktiga utbetalningar för assistansersättning och motverka bidragsbrott. Detta kommer att ske bland annat genom fler kontrollinsatser och mer personliga möten med kunderna. Dessa insatser uppskattas ge ökande administrationskostnader och leda till minskade felaktiga utbetalningar gällande assistansersättning.

Försäkringskassan hemställer om att få behålla 2012 års anslagsnivå för att myndigheten ska kunna vidmakthålla nuvarande verksamhetsresultat och utveckla myndigheten till att kunna möta kundernas krav och förväntan på en god servicemyndighet som åtnjuter medborgarnas fulla förtroende.

## 5.1 Anslag, avgiftsinkomster och övriga inkomster som disponeras

**Tabell 1 - Förslag till finansiering. Belopp i tusental kronor och i 2012 års prisnivå**

	2011	2012	2013	2014	2015
	Utfall	Prognos	Beräkning	Beräkning	Beräkning
<b>Anslag</b>					
Anslag - anslagspost 1	7 376 347	7 612 474	7 589 438	7 597 878	7 590 803
<b>Övriga inkomster</b>					
Ersättning från affärsdrivande verk	1 089	2 000	2 000	2 000	2 000
Ersättning från försvaret	1 545	3 700	3 700	3 700	3 700
Ersättning från småföretagsförsäkringen	179	1 000	1 000	1 000	1 000
Administration av statlig fordran	7 442	10 000	10 000	10 000	10 000
Ersättning tjänstesamverkan	101 978	115 000	115 000	115 000	115 000
Intäkter från Pensionsmyndigheten*	426 979	404 000	368 000	355 000	335 000
Övrigt	971	12 000	12 000	12 000	12 000
<b>Summa</b>	<b>7 916 530</b>	<b>8 160 174</b>	<b>8 101 138</b>	<b>8 096 578</b>	<b>8 069 503</b>

\*Beloppen innehåller intäkter för lokaler med 30 miljoner kronor per år

## 5.2 Investeringar i anläggningstillgångar

Investeringar i anläggningstillgångar beräknas under 2012 uppgå till 750 miljoner kronor varav 550 miljoner till immateriella anläggningstillgångar och 200 miljoner kronor till materiella anläggningstillgångar.

Av de immateriella anläggningstillgångarna avser 510 miljoner kronor investeringar inom Försäkringskassan och 40 miljoner kronor investeringar för Pensionsmyndighetens räkning.

I Försäkringskassans investeringar ingår IT-utveckling, hård- och mjukvara för IT-drift, inventarier samt förbättringsutgifter på annans fastighet. Merparten av investeringarna hänför sig till IT-projekt och under perioden kommer fokus till stor del vara på förnyelsearbetet inom myndigheten.

**Tabell 2 - Investeringar i anläggningstillgångar. Belopp i tusentals kronor och i 2012 års prisnivå**

	2011	2012	2013	2014	2015
	Utfall	Prognos	Beräkning	Beräkning	Beräkning
<b>IB lån i RGK</b>	<b>1 732 334</b>	<b>1 688 626</b>	<b>1 696 624</b>	<b>1 708 647</b>	<b>1 743 670</b>
Nyupplåning	663 829	750 000	750 000	750 000	750 000
- varav för investering i immateriella anläggningstillgångar	497 726	550 000	550 000	550 000	550 000
Amortering	707 537	742 002	737 977	714 977	689 251
<b>UB lån i RGK</b>	<b>1 688 626</b>	<b>1 696 624</b>	<b>1 708 647</b>	<b>1 743 670</b>	<b>1 804 419</b>
Beslutad/föreslagen låneram	<b>2 000 000</b>	<b>2 000 000</b>	<b>2 000 000</b>	<b>2 000 000</b>	<b>2 000 000</b>
Ränteutgift	31 440	25 389	34 053	51 785	62 092
Ränteantaganden nyupplåning (%) <sup>1)</sup>	2,00%	1,50%	2,00%	3,00%	3,50%
Finansiering räntor och amortering					
- Anslag 2:1	738 977	767 391	772 030	766 762	751 343

<sup>1)</sup> Försäkringskassan utgår från den reporänta som regeringen anger i Budgetpropositionen för 2012 bilaga 2, sidan 5

### 5.3 Bemyndiganden

Ramen för ekonomiska åtaganden med syfte att stödja forskningen inom socialförsäkringsområdet föreslås vara oförändrad jämfört med 2012.

**Tabell 3 - Förvaltningsanslag för att stödja forskning. Belopp i tusental kronor och i 2012 års prisnivå**

	2011	2012	2013	2014	2015
	Utfall	Prognos	Beräkning	Beräkning	Beräkning
Ingående åtagande	7 406	5 625	0	0	
+ Nya åtaganden	5 625	3 275	8 900	8 900	8 900
- Infriade åtaganden	-7 406	-8 900	-8 900	-8 900	-8 900
Utestående åtaganden	5 625	0	0	0	
Tilldelad/föreslagen bemyndiganderam	8 900	8 900	8 900	8 900	8 900

### 5.4 Lokalkostnader

**Tabell 4 Förändrade lokalkostnader. Belopp i tusental kronor och i 2012 års prisnivå.**

	2011	2012	2013	2014	2015
	Utfall	Prognos	Beräkning	Beräkning	Beräkning
Lokalkostnader	642 779	639 500	636 300	597 100	591 900

Lokalkostnaderna beräknas minska mellan 2013 och 2014 till följd av vissa stora kontrakt upphör och att myndigheten förväntas i detta kunna hitta billigare lösningar.

**5.5 Anslagskredit**

Försäkringskassan föreslår en anslagskredit som motsvarar 3 procent av föreslaget anslagsbelopp för åren 2013–2015.

**5.6 Kredit på räntekonto**

Försäkringskassan föreslår en kredit på räntekonto som uppgår till 10 procent av anslaget.