

# Återkrav

Utredning och bedömning av  
återbetalningsskyldighet och eftergift

Utgivare: Försäkringskassan  
Rättsavdelningen

Upplysningar: Susanne Storm  
010-112 07 40  
[susanne.storm@forsakringskassan.se](mailto:susanne.storm@forsakringskassan.se)

Webbplats: [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)

# Förord

Försäkringskassan använder en modell för systematisk kvalitetsutveckling i syfte att bedöma, redovisa och utveckla kvaliteten i handläggningen samt skapa lärande för medarbetarna och myndigheten genom samlad och systematisk uppföljning och analys. Modellen bygger på uppföljningar med hjälp av kvalitetsindikatorer, kvalitetsuppföljningsverktyget Væksten och rättsliga kvalitetsuppföljningar. Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling utgår från Försäkringskassans kvalitetsdefinition. Med kvalitet avses att myndigheten bedriver en verksamhet som präglas av rättssäkerhet, service och effektiv användning av resurser.

Rättsavdelningen ansvarar för de rättsliga kvalitetsuppföljningarna, som främst fokuserar på aspekten rättssäkerhet i kvalitetsdefinitionen. Med rättssäkerhet menar vi en korrekt och enhetlig rättstillämpning samt att handläggningen sker skyndsamt utan att kraven på rättstillämpningen åsidosätts.

I denna rapport presenteras resultatet av en rättslig kvalitetsuppföljning avseende återkravsärenden. Uppföljningen omfattar utredningen och bedömningen av återbetalningsskyldighet och eftergift.

Rättschefen har beslutat om den del av rapporten som avser den rättsliga uppföljningen. Generaldirektören har beslutat om verksamhetens åtgärder med anledning av de rekommendationer som lämnas i rapporten.

Rapporten är skriven av Susanne Storm, rättslig expert vid Rättsavdelningen. Ett stort tack riktas till övriga personer inom Försäkringskassan som har medverkat i gransknings- och analysarbetet.

Eva Nordqvist  
Rättschef  
Avdelningschef Rättsavdelningen

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>5</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>7</b>
Bakgrund .....	7
Syfte .....	7
Metod .....	7
<b>Regelverk och handläggning</b> .....	<b>10</b>
Regelverk .....	10
Handläggning .....	12
<b>Beskrivning av ärendena</b> .....	<b>14</b>
Felutbetald ersättning.....	14
Tid mellan felaktig utbetalning och uppmärksammande.....	15
Tid mellan uppmärksammande och beslut .....	16
Storlek på felaktigt utbetalt belopp .....	16
Storlek på återbetalningsskyldighet .....	17
Storlek på eftergift .....	18
Beslutsfattare .....	18
<b>Återbetalningsskyldighet</b> .....	<b>19</b>
<b>Eftergift</b> .....	<b>24</b>
<b>Beslutsbrev</b> .....	<b>28</b>
<b>Omotiverade liggtider</b> .....	<b>31</b>
<b>Sammanfattande diskussion och slutsatser</b> .....	<b>33</b>
<b>Bilaga 1</b> .....	<b>35</b>
Rekommendationer och åtgärder .....	35
<b>Bilaga 2</b> .....	<b>38</b>
Frågeformulär.....	38

# Sammanfattning

I denna rapport redovisas en rättslig kvalitetsuppföljning som syftar till att ge fördjupad kunskap om den rättsliga kvaliteten i återkravsärenden.

Uppföljningen har omfattat ett urval av ärenden där beslut om återkrav fattats under perioden augusti–oktober 2017. Ingen avgränsning till vissa förmåner har gjorts utan samtliga förmåner som handläggs som AKR\_UTR i Försäkringskassans handläggningssystem (ÄHS) har funnits med i urvalsramen. Detta val har sitt ursprung i en önskan att få en bred bild av kvaliteten i återkravsärenden oavsett förmån. Uppföljningen omfattar inte förmånshandläggarens ställningstagande till om en felaktig utbetalning skett och granskarna har därför utgått från att det ställningstagandet är korrekt.

Uppföljningen visar att granskarna i stor utsträckning, nio fall av tio, ansåg att utredningen utgjorde ett tillräckligt underlag för bedömningen av de olika delarna av återbetalningsskyldigheten. Detta gällde både ställningstagandet till vem som hade orsakat felutbetalningen och, i de fall någon annan än den försäkrade hade orsakat felutbetalningen, om den försäkrade hade insett eller bort inse att utbetalningen var felaktig. När det gäller bedömningarna visar uppföljningen att granskarna även i stor utsträckning, nio fall av tio, delade återkravshandläggarens bedömning om återbetalningsskyldighet.

Däremot ansåg granskarna att en relativt stor andel, en fjärdedel av de ärenden där eftergift prövats, inte innehöll tillräcklig utredning för avvägningen av vad som talar för och emot eftergift. Framst är det uppgifter om den återbetalningsskyldiges ekonomiska förhållanden och försörjningsmöjligheter som granskarna saknade men även uppgifter om den återbetalningsskyldiges sociala förhållanden och hälsotillstånd. I de fall granskarna ansåg att underlaget var tillräckligt för att bedöma eftergiften delade de dock återkravshandläggarens bedömning i 94 procent av ärendena.

När det gäller beslutsbrevens utformning visar uppföljningen på en betydande förbättringspotential. Granskarna bedömde att färre än hälften av beslutsbrevens var av god kvalitet. Framst var det i beslutsmotiveringen som granskarna såg brister men även i beskrivningen av ärendet. När det gäller beslutsmotiveringen var det framför allt i eftergiftsdelen som granskarna ansåg att det fanns behov av förbättringar. De brister som lyftes fram särskilt var att texten var otydlig eller inte individuellt anpassad.

Granskarna noterade även en del brister i dokumentationen, framst i aktivitetsstödsärenden, vilket medförde att de i en del ärenden inte kunde följa ärendets gång och de överväganden som gjorts vid bedömningen.

Uppföljningen visar också på att det i en stor andel av ärendena förekommer omotiverade väntetider. Granskarna bedömde att så var fallet i nästan sju av tio ärenden. Det är främst efter det att ärendet har överlämnats till återkravsenheten men innan handläggningen har påbörjats som de omotiverade väntetiderna förekommer. Detta är ett väl känt problem som har sin grund i det stora antalet balanserade ärenden som finns inom återkravsverksamheten.

# Inledning

## Bakgrund

Enligt Generaldirektörens arbetsordning (2016:2) för Försäkringskassan ansvarar Rättsavdelningen för rättslig kvalitetsuppföljning och återkoppling. Rättslig kvalitetsuppföljning är en av tre delar i Försäkringskassans modell för systematisk kvalitetsutveckling. Modellen inkluderar även kvalitetsuppföljningar med stöd av Væksten och kvalitetsuppföljning med stöd av kvalitetsindikatorer. Den rättsliga kvalitetsuppföljningen syftar till att ge fördjupad kunskap inom områden där det finns tecken på brister i rättstillämpningen.

## Syfte

Avdelningen för funktionsnedsättning har lämnat önskemål om en rättslig kvalitetsuppföljning avseende återkrav, med fokus på eftergiftsbedömningen. Rättsavdelningen har också fått indikationer från rättsliga experter och processförare att det kan finnas brister i eftergiftsbedömningen men även när det gäller bedömningen av återbetalningsskyldighet.

Bedömningen av återbetalningsskyldighet och om ett återkrav ska efterges helt eller delvis har ofta en mycket stor betydelse för den som fått en felaktig utbetalning. Bedömningsutrymmet är relativt stort samtidigt som det är viktigt för förtroendet för socialförsäkringen och för Försäkringskassan att eftergiftsmöjligheten tillämpas enhetligt och på ett rimligt och rättssäkert sätt.

Av ovan nämnda anledningar har en rättslig kvalitetsuppföljning av återkravsärenden genomförts. Uppföljningen syftar till att ge fördjupad kunskap om kvaliteten i utredningen och bedömningen av återkravsärenden, och i förlängningen att säkerställa att tillämpningen är enhetlig och i linje med gällande rätt.

## Metod

### Urval

Uppföljningen har avgränsats till att studera återkravsärenden där beslut fattats under perioden augusti–oktober 2017. Avgränsningen till denna period har gjorts dels för att få så aktuella ärenden som möjligt och dels för att en ny sammanhållen process för återbetalning infördes under maj 2017 (Försäkringskassans process Återbetalning 2017:01, version 1.1). Totalt

beslutades 25 978 återkravsärenden under perioden augusti–oktober 2017.<sup>1</sup> Urvalet har gjorts utifrån de ärenden som i Försäkringskassans handläggningssystem (ÄHS) heter AKR\_UTR. Någon avgränsning till vissa förmåner har inte gjorts då syftet med uppföljningen är att få så bred kunskap om kvaliteten i återkravsärenden i allmänhet som möjligt.

Den rättsliga kvalitetsuppföljningen omfattar dock inte ärenden där förmånshandläggaren bedömt att ärendet omfattas av Försäkringskassans administrativa beslut om en beloppsgräns på 2 000 kr och därför inte ska utredas (diarienummer 001940-2015). Ärenden som avser verkställande av domar omfattas inte heller. Ytterligare en avgränsning är att ärenden som ska handläggas enligt den civilrättsliga principen om *condictio indebiti* inte omfattas.

Uppföljningen omfattar inte kvaliteten på den bedömning av rätten till ersättning som förmånshandläggaren gör och som ligger till grund för återkravsärendet. Granskarna har i uppföljningen utgått från att förmånshandläggarens ställningstagande till att det finns en felaktig utbetalning är korrekt.

Urvalet omfattar 315 slumpmässigt valda återkravsärenden där beslut fattats under den aktuella perioden. Urvalsstorleken grundas på statistiska beräkningar utifrån ett antagande om att visa resultaten med en precision på +/- fem procent.

Det ursprungliga urvalet visade sig även innehålla ärenden som bedömts omfattas av Försäkringskassans administrativa beslut och därför inte utretts. Anledningen till detta är att förmånshandläggare lagt ärendena i fel grupp i ärendehanteringssystemet ÄHS. De ärenden som ingick i det ursprungliga urvalet och som avsåg felaktiga utbetalningar under 2 000 kronor gick därför igenom manuellt. 16 ärenden föll då bort på grund av att de bedömts omfattas av Försäkringskassans administrativa beslut och därför inte utretts, två ärenden för att de var felskapade ärenden och ett ärende för att det avsåg försäkrad med skyddade personuppgifter och därför inte kunde granskas. I samband med granskningen föll sedan ytterligare sex ärenden bort från urvalet. Av dessa avsåg två ärenden försäkrade med skyddade personuppgifter, tre ärenden som bedömts omfattas av Försäkringskassans administrativa beslut och därför inte utretts och ett ärende som visade sig vara felskapat. Samtliga 25 ärenden som föll bort ersattes med ärenden från två slumpmässiga extraurval varav det första togs ut samtidigt med det ordinarie urvalet och det andra kompletterande vid en senare tidpunkt då bortfallet visade sig vara större än beräknat.

Resultaten redovisas inte uppdelat på kön. En översyn av samtliga resultat avseende män respektive kvinnor har visat att skillnaderna mellan könen är väldigt små, på någon eller några procentenheter, och därför är det inte motiverat att göra någon vidare analys av detta.

---

<sup>1</sup> Siffran hämtad från schemat AKR (återkrav) i Försäkringskassans datalager STORE den 6 februari 2018.



## Aktgranskning

Uppföljningen har gjorts genom en aktgranskning under januari 2018 och själva granskningsarbetet har utförts av två specialister och två processförare. Varje person har granskat en fjärdedel av ärendena och fördelningen mellan dem har varit slumpmässig.

Granskningsarbetet har utförts utifrån ett i förväg framtaget frågeformulär. Frågorna har testats och reviderats innan arbetet startade. Kalibrering av granskarnas bedömningar har skett genom en provgranskning där de granskade samma åtta ärenden. Resultatet jämfördes och diskuterades, vilket också resulterade i några förtydliganden i frågeformuläret. Frågeformuläret finns i bilaga 2.

Kalibrering har även skett vid avstämningsmöten under granskningens gång. När en granskare stött på ett ärende som varit svårt att bedöma utifrån frågeformuläret har ärendet tagits upp till diskussion med övriga granskare för att säkerställa en jämn och korrekt bedömning av alla ärenden.

Granskarna har tagit del av de ärenden som omfattas av uppföljningen via ärendehanteringssystemet ÄHS. Det webbaserade verktyget SurveyXact har använts för att genomföra granskningsarbetet.

Frågeformuläret består till viss del av bedömningsfrågor, där det inte nödvändigtvis finns ett rätt eller fel svar. Eftersom det inte finns något facit omgärdas bedömningarna av en viss osäkerhet. De kalibreringsdiskussioner som har hållits tyder dock på att skillnaderna i bedömningar inte varit så stora att de skulle kunna ha betydelse för utfallet i bedömningen.

## Gemensam analys

Efter att granskningsarbetet avslutats genomfördes ett analysmöte med granskarna. Vid mötet presenterades och diskuterades de sammanställda granskningsresultaten och granskarna fick tillfälle att beskriva och exemplifiera hur ärendena såg ut, till exempel de ärenden där de bedömt att utredningen av vad som talar för och emot eftergift inte var tillräcklig.

Analysmötet var också ett tillfälle att fånga upp eventuella iakttagelser som granskarna gjort under granskningens gång och som inte direkt fångades av frågeformuläret men som ändå kan vara viktig information i kvalitetsutvecklingsarbetet. De kvalitativa uppgifter som hämtas in från granskarna i samband med analysmötet är av annan karaktär än de kvantitativa resultaten från granskarnas svar i frågeformuläret. Det går inte att fastställa hur representativa dessa uppgifter är i statistisk mening, men det hindrar inte att de kan tillföra viktig kunskap som kan bidra till att utveckla den rättsliga kvaliteten.

# Regelverk och handläggning

## Regelverk

Som stöd till handläggarna finns främst Vägledning (2005:3) Återkrav och Process (2017:01) Återbetalning. Processen implementerades i mitten på maj 2017 och är en sammanslagning av de tidigare två processerna om återkrav respektive fordringshantering. Omarbetningar och uppdateringar har gjorts och bland dessa kan nämnas förtydligat gränssnitt mellan förmån och återkrav med bland annat införande av blanketten FK 7960 Beslutsunderlag för återkrav. Vidare har ett antal förtydliganden gjorts angående bland annat sammanhållen återkravsutredning och att beslut fattas i journalen. De förtydliganden som gjorts och som har bäring på eftergiftsbedömningen är bland annat att återkravshandläggaren ska kontrollera de uppgifter som finns internt, när komplettering behöver ske, när en betalningsutredning behöver göras och vad som behöver dokumenteras.

Här nedan behandlas i korthet reglerna om återbetalningsskyldighet och eftergift.

### Återbetalningsskyldighet

Socialförsäkringsbalken (SFB) trädde i kraft den 1 januari 2011 och ersatte då ungefär 30 av de tidigare gällande socialförsäkringsförfattningarna. Enligt övergångsbestämmelser ska de tidigare bestämmelserna tillämpas om återkravet omfattar tid före den 1 januari 2011.<sup>2</sup> Bestämmelser om återbetalningsskyldighet och eftergift finns i 108 kap. 2 och 8–14 §§ SFB. De flesta av Försäkringskassans förmåner omfattas av dessa regler.

Enligt 108 kap. 2 § SFB är den försäkrade återbetalningsskyldig om han eller hon har orsakat en felaktig utbetalning genom att lämna oriktiga uppgifter eller underlåta att fullgöra en uppgifts- eller anmälningsskyldighet. Den försäkrade kan även bli återbetalningsskyldig om utbetalningen varit felaktig och den försäkrade insett eller skäligen borde ha insett detta.

Av detta framgår att den som lämnar oriktiga uppgifter alltid är återbetalningsskyldig. Det gäller oavsett om den försäkrade inte hade för avsikt att orsaka den felaktiga utbetalningen eller om han eller hon hade förstått att uppgifterna var felaktiga.

Även om den försäkrade har förorsakat den felaktiga utbetalningen genom att ha brustit i sin uppgifts- eller anmälningsskyldighet är han eller hon alltid återbetalningsskyldig. Regler om uppgifts- och anmälningsskyldighet finns i 110 kap. 46 § SFB. Här framgår att den som ansöker om, har rätt till eller

---

<sup>2</sup> Lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken (SFBP) 1 kap. 3 §.

får en förmån enligt SFB ska anmäla ändrade förhållanden som påverkar rätten till eller storleken av förmånen.

En försäkrad som inte har orsakat den felaktiga utbetalningen är återbetalningsskyldig under förutsättning att han eller hon har insett eller skäligen borde ha insett att utbetalningen var felaktig. Med skäligen menas att den försäkrade haft goda skäl att inse felaktigheten. Försäkringskassan måste i varje enskilt fall väga in skäl för och emot att en försäkrad skäligen borde ha insett att en utbetalning varit felaktig.

Några förmåner omfattas av andra regler om återbetalningsskyldighet än den i 108 kap. 2 § SFB. För bostadsbidrag och underhållsstöd gäller till exempel strikt återbetalningsskyldighet (108 kap. 9 § resp. 8 § SFB). Det innebär att den försäkrade respektive betalningsmottagaren alltid är återbetalningsskyldig. Här spelar det alltså ingen roll vem som orsakat den felaktiga utbetalningen eller vad den försäkrade insett eller skäligen borde ha insett.

Avseende några förmåner finns reglerna i andra bestämmelser som är uppbyggda enligt samma modell som 108 kap. 2 § SFB men annorlunda formulerade. Här kan nämnas reglerna om återbetalningsskyldighet av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning som finns i 23 § förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd (FAS) eller reglerna om återbetalningsskyldighet av etableringstillägg och bostadsersättning som finns i 3 kap. 16 § förordningen (2010:407) om ersättning till vissa nyanlända invandrare.

## Eftergift

Genom att bevilja eftergift kan en myndighet bestämma ett återbetalningsbelopp som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Försäkringskassan ska alltid pröva om en försäkrad som är återbetalningsskyldig ska beviljas eftergift. Det gäller även de förmåner som omfattas av strikt återbetalningsskyldighet. Ett undantag är bostadsbidragsärenden där vissa förutsättningar måste vara uppfyllda för att eftergift ska kunna prövas.

Huvudregeln om eftergift finns i 108 kap. 11 § SFB och den gäller för alla förmåner som omfattas av SFB. Här framgår att återkravet kan efterges om det finns särskilda skäl för det.

Vid bedömningen av om eftergift ska beviljas, ska alla skäl som talar både för och emot eftergift vägas in. I RÅ 2008 ref. 2 har Högsta förvaltningsdomstolen tydliggjort att de faktorer som kan behöva beaktas vid eftergiftsprövningen bland annat är orsaken till den felaktiga utbetalningen, hur lång tid som gått sedan utbetalningen, beloppets storlek, den återbetalningsskyldiges ekonomiska förhållanden, den återbetalningsskyldiges hälsa och den återbetalningsskyldiges försörjningsmöjligheter.

Några förmåner omfattas av andra regler om eftergift än 108 kap. 11 §. I 108 kap. 12–14 §§ SFB finns särskilda regler om eftergift som bara gäller för bostadsbidrag. För att Försäkringskassan ska kunna pröva rätten till

eftergift måste den sökande och dennes medsökande ha fullgjort anmälningskyldigheten enligt 110 kap. 46 och 47 §§ SFB. Om de inte har anmält ändrade förhållanden kan frågan om eftergift prövas om de inte skäligen borde ha insett att de var skyldiga att göra en sådan anmälan (108 kap. 14 § SFB). Om hushållet medvetet eller av oaktsamhet lämnat felaktiga uppgifter till grund för bedömningen av rätten till bostadsbidrag, får kravet på återbetalning inte efterges (108 kap. 13 § SFB). Vid bedömningen av om det finns särskilda skäl för eftergift ska Försäkringskassan ta hänsyn till vilken förmåga den sökande och eventuell medsökande har att kunna betala tillbaka bidraget (108 kap. 12 §).

Reglerna om eftergift som gäller aktivitetsstöd och utvecklingsersättning finns i 23 d § FAS. Återkravet kan efterges om det med hänsyn till den återbetalningsskyldiges personliga eller ekonomiska förhållande eller andra omständigheter finns särskilda skäl för det.

Reglerna om eftergift som gäller etableringstillägg och bostadsersättning finns i 3 kap. 20 § förordningen (2010:407) om ersättning till vissa nyanlända invandrare. Återkravet kan efterges om det med hänsyn till den återbetalningsskyldiges personliga eller ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter finns särskilda skäl för det.

## Handläggning

Försäkringskassans arbete med att fastställa återkrav vid felaktiga utbetalningar sker i huvudsak samlat på myndigheten inom ett verksamhetsområde på Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor (GF). Återkrav handläggs på sex enheter som är geografiskt spridda över landet: Östersund, Gävle, Stockholm, Visby, Norrköping, Kalmar, Malmö och Göteborg. Verksamheten är idag huvudsakligen organiserad så att olika återkravs-enheter i stort sett handlägger olika förmåner. Sedan hösten 2017 och fortsatt under hela 2018 införs successivt ett nytt arbetssätt inom återkrav där handläggarna ska arbeta mindre förmånsbundet. Som ett led i detta handläggs numera återkrav avseende aktivitetsstöd och kontrollärenden av alla handläggare. På vissa orter har även alla handläggare börjat hantera återkravsärenden avseende sjukpenning och föräldrapenning.

För vissa förmåner handläggs återkravsärenden inte av Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor utan av den avdelning som handlägger förmånsärendena. Detta gäller bland annat arbetsskador, bilstöd och arbetshjälpmiddel som alla tre handläggs inom Avdelningen för funktionsnedsättning (FV). Även avstämning av bostadsbidrag, avstämning av sjukersättning samt återkrav av statligt tandvårdsstöd handläggs av samma avdelning som handlägger förmånsärendena. De tre sistnämnda typerna av återkravsärenden liksom bidragsskyldigs betalningsskyldighet inom underhållsstöd omfattas dock inte av denna uppföljning.

När en felutbetalning konstateras skapar en förmånshandläggare ett återkravsärende. Om det felaktigt utbetalda beloppet är lägre än 2 000 kronor före skatteavdrag ska enligt Försäkringskassans administrativa beslut

ingen återkravsutredning göras, om det inte finns särskilda skäl eller om det är en förmån som undantas. De förmåner som undantas är assistansersättning, avstämning i sjukersättning, avstängningsärenden i aktivitetsstöd/utvecklingsersättning, ersättning för höga sjuklönekostnader till arbetsgivare som betalas ut i förskott, eu-familjeförmåner, felutbetalningar till socialnämnd, slutligt bostadsbidrag och statligt tandvårdsstöd. Situationer när det finns särskilda skäl att utreda återkrav under 2 000 kronor är om det finns misstanke om att någon medvetet försökt få ersättning på felaktiga grunder, när någon uttryckligen begär att få betala tillbaka det felaktigt utbetalda beloppet eller när någon vid upprepade tillfällen har fått felaktiga utbetalningar under 2 000 kronor. Det är förmånshandläggaren som bedömer om ärendet omfattas av det administrativa beslutet. Om ärendet lämnats till återkrav för utredning och beloppet understiger 2 000 kr bör det av förmånshandläggare dokumenteras varför det lämnas till återkrav.

När en förmånshandläggare skapar ett återkravsärende för att rätta till en felaktig utbetalning ska förmånshandläggaren bifoga ett beslutsunderlag för återkrav. Sedan maj 2017 består underlaget av en fastställd blankett och ska innehålla en motivering till varför utbetalningen är felaktig. En återkravshandläggare tar sedan vid och gör en prövning av om den försäkrade är återbetalningsskyldig eller inte. Om den försäkrade är återbetalningsskyldig prövar återkravshandläggaren även möjligheten att helt eller delvis efterge kravet på återbetalning.

I de flesta återkravsärenden är det återkravshandläggaren själv som fattar beslut men för vissa ärenden ska den särskilda beslutsordningen tillämpas. Detta gäller när Försäkringskassan överväger att fatta beslut gällande återkrav där det felaktiga beloppet överstiger 40 000 kr brutto (Generaldirektörens arbetsordning för Försäkringskassan). Beslutet ska då fattas av en särskilt utsedd beslutsfattare efter föredragning av återkravshandläggaren. Fram till juli 2017 var specialisterna inom återkrav beslutsfattare i dessa ärenden. Sedan juli 2017 ligger i stället uppdraget på särskilt utsedda handläggare mot bakgrund av att man velat frigöra specialisterna till uppdraget att vara ett stöd i handläggningen och till arbetet med kvalitetsuppföljningar.

Sedan flera år tillbaka finns stora ärendebalanser inom verksamheten. Inom återkrav finns en prioriteringsordning för handläggningen som bygger på olika mål för väntetider satta för olika kategorier av ärenden. Med väntetid avses här tiden från det att ett återkravsärende startas till dess att beslut om återkrav fattas. Verksamheten bedömer att en rimlig väntetid är någonstans mellan 42 och 60 dagar. På grund av ärendebalanserna var väntetiden i november 2017 134 dagar avseende rullande 12 månader.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Genomsnittligt värde för de senaste 12 månaderna. Uppgiften hämtad från Kvalitetsanalys för återkrav avseende perioden 2016-10-01–2017-08-31 s 13.

# Beskrivning av ärendena

## Felutbetald ersättning

För 2017 var återkravsbeslut vanligast inom aktivitetsstöd, därefter sjukpenning, bostadstillägg, föräldrapenning och underhållsstöd.

Nedanstående tabell visar vilken typ av ersättning som var felaktigt utbetald i de granskade ärendena. Granskarna har här utgått från att uppgiften från förmånshandläggare om att utbetalningen var felaktig är korrekt.

**Tabell 1** Vilken typ av ersättning är felaktigt utbetald? Andel och antal av samtliga 315 granskade ärenden där även flera svarsalternativ har varit möjliga

Förmån	Andel, %	Antal
Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning	19	60
Sjukpenning	17	53
Bostadstillägg	14	43
Underhållsstöd <sup>4</sup>	13	42
Föräldrapenning	11	36
Flerbarnstillägg	9	27
Bostadsbidrag	8	26
Barnbidrag	6	19
Tillfällig föräldrapenning	5	17
Vårdbidrag	1	4
Sjukersättning	1	3
Handikappersättning	1	2
Aktivitetsersättning	1	2
Bostadsersättning	1	2
Etableringstillägg	0	1
Assistansersättning	0	1
Annan	2	7

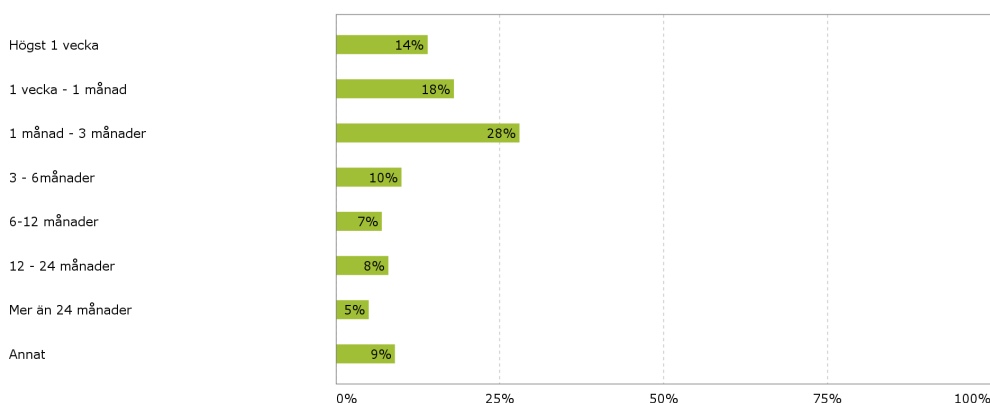
Samtliga ersättningar som under 2016 hade fler än 5 000 återkravsärenden var valbara alternativ och det fanns även en kategori för övriga förmåner. De ersättningar som var vanligast förekommande bland de granskade ärendena var aktivitetsstöd/utvecklingsersättning, sjukpenning, underhållsstöd, bostadstillägg samt föräldrapenning. Samtliga dessa förmåner utgjorde vardera mellan 11 och 19 procent av de granskade ärendena. Det var förväntat att det var just dessa förmåner som skulle vara vanligast eftersom de också är de vanligast förekommande i samtliga återkravsärenden. Eftersom urvalet gjorts slumpmässigt kan man dock inte förvänta sig exakt samma storleksförhållanden.

<sup>4</sup> Avser felaktig utbetalning av underhållsstöd till boförälder.

## Tid mellan felaktig utbetalning och uppmärksammande

Granskarna har i samtliga ärenden fått svara på hur lång tid som förflutit mellan den felaktiga utbetalningen och den tidpunkt då Försäkringskassan uppmärksammade/uppmärksammades på den. Syftet med frågan var att visa hur det förhållit sig i de granskade ärendena då det är information som kan var aktuell att beakta vid eftergiftsbedömningen. Om det hade gått exakt så lång tid som anges i två tidsspänn så har granskarna valt det kortare alternativet. Om ärendet avsett flera olika felaktiga utbetalningar, har de valt det alternativ som motsvarar hur lång tid som gått som längst. Svartalernativet annat har använts för de fall den felaktiga utbetalningen uppmärksammats innan den gjordes. Detta kan vara aktuellt i vissa förmåner med månadsbryt, det vill säga fastställda tidpunkter när utbetalningen ska vara inmatad för att utbetalningen ska kunna ske till nästkommande månad. Nedanstående diagram visar hur svaren fördelar sig mellan de i förväg fastställda tidsspänn.

**Diagram 1** Hur lång tid har gått mellan den felaktiga utbetalningen och den tidpunkt då Försäkringskassan uppmärksamade/uppmärksammades på den? Andel av samtliga 315 granskade ärenden



Som framgår var det vanligast att det gått mellan en och tre månader mellan den felaktiga utbetalningen och uppmärksammandet. Men det finns även en hel del ärenden där det inte gått mer än en vecka men också ungefär lika många ärenden där motsvarande tid var mer än tolv månader. Vid analysmötet framkom att de ärenden där det gått längst tid främst var kontrollärenden och så kallade taxeringsärenden i bostadstillägg, där felaktiga utbetalningar uppmärksammades först efter avstämning av den försäkrades inkomster mot Skatteverkets uppgifter för ett visst år.

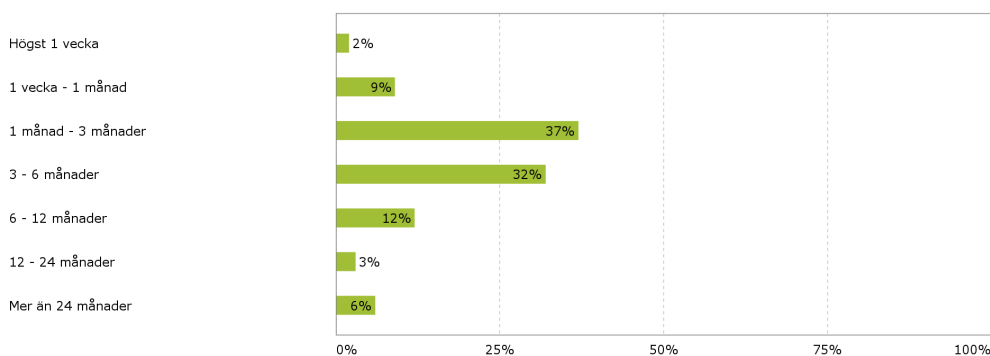
Det finns en viss osäkerhet kring uppgiften om tidpunkten då Försäkringskassan fick impulsen. I några ärenden kom impulsen ursprungligen från konversationer som vid tidpunkten för granskningen hade gallrats och inte längre fanns tillgängliga. Konversationer gallras nämligen trettio dagar efter att förmånshandläggaren avslutat konversationen och försvinner då från Försäkringskassans system. Om det är någonting som behöver utredas eller tas ställning till ska förmånshandläggaren istället skapa ett ärende och föra

in uppgifterna där (Informationsmeddelande IM 2017:114). Det är inte alltid som förmånshandläggaren tänker på att uppgiften kan vara viktig för ett kommande återkravsärende. I de fall uppgift om impulsdatum inte fanns tydligt nedtecknat i återkravsärendet var det därför svårt för granskaren att bedöma när Försäkringskassan fått impulsen, särskilt om den ursprungligen kom från en konversation. Detta kan alltså utgöra ett problem för återkravsverksamheten och är uppmärksammat sedan tidigare.

## Tid mellan uppmärksammade och beslut

Granskarna fick även svara på hur lång tid som gått mellan att den felaktiga utbetalningen uppmärksammades och tills dess att beslut om återkrav fattades. Syftet med frågan var att visa hur det förhållit sig i de granskade ärendena då det är information som kan var aktuell att beakta vid eftergiftsbedömningen. Även här har granskarna valt det kortare alternativet om det gått exakt så lång tid som anges i två tidsspänn. Om ärendet avsett flera olika felaktiga utbetalningar, har de valt det alternativ som motsvarar hur lång tid som gått som längst.

**Diagram 2 Hur lång tid har gått mellan att den felaktiga utbetalningen uppmärksammades och att beslut om återkrav fattades? Andel av samtliga 315 granskade ärenden**



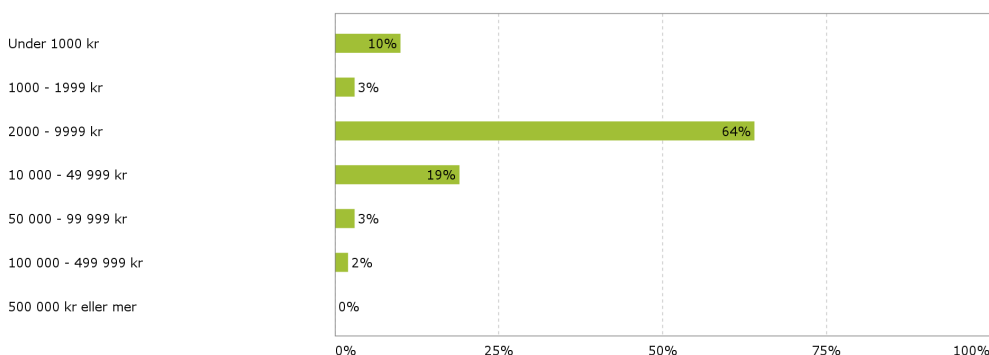
De allra flesta av de granskade ärendena hade beslutats inom sex månader från det att de uppmärksammats. Hälften av dessa redan inom tre månader. De ärenden där det har gått mer än 24 månader från det att den felaktiga utbetalningen uppmärksammades till dess att beslut om återkrav fattades är framförallt så kallade avarbetningsärenden. Det rör sig om ärenden från 2014 och 2015 som hanterades genom en avarbetningsinsats under 2017.

## Storlek på felaktigt utbetalt belopp

Granskarna fick även svara på frågan om storleken på det felaktigt utbetalda beloppet. De kunde välja mellan i förväg fastställda beloppsintervall som framgår av nedan diagram. Beloppen avser brutto, det vill säga före skatt.



**Diagram 3 Vad är storleken på det felaktigt utbetalda beloppet? Andel av alla 315 granskade ärenden**

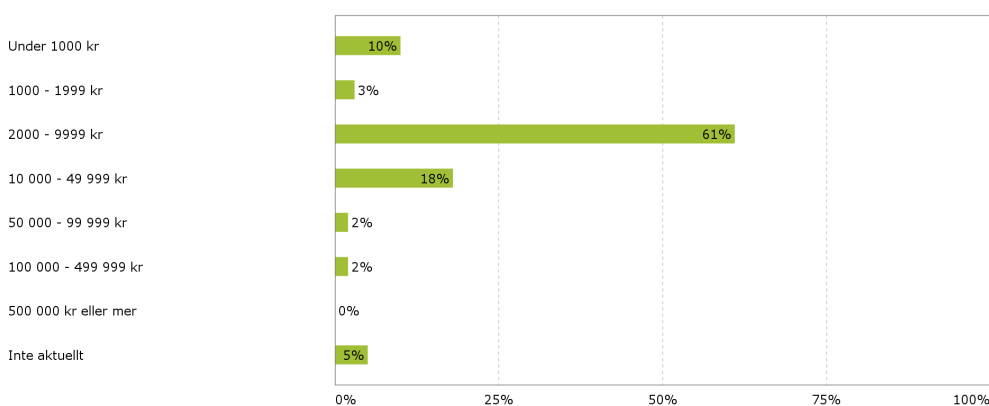


Som framgår är sex av tio granskade återkravsärenden sådana där det felaktigt utbetalda beloppet är mellan 2 000 kronor och 9 999 kronor. De ärenden som avser belopp under 2 000 kronor är ärenden som inte bedömts omfattas av Försäkringskassans administrativa beslut. Främst handlar det om avstängningsärenden inom aktivitetsstöd. Sju ärenden avser felaktigt utbetalda belopp på 100 000 kronor eller mer.

## Storlek på återbetalningsskyldighet

Granskarna har även fått svara på vilket belopp som återkravshandläggaren har bedömt att den försäkrade är återbetalningsskyldig för.

**Diagram 4 Vad är storleken på det belopp som den försäkrade är återbetalningsskyldig för? Andel av de 300 granskade ärenden där den försäkrade bedömts vara återbetalningsskyldig.**

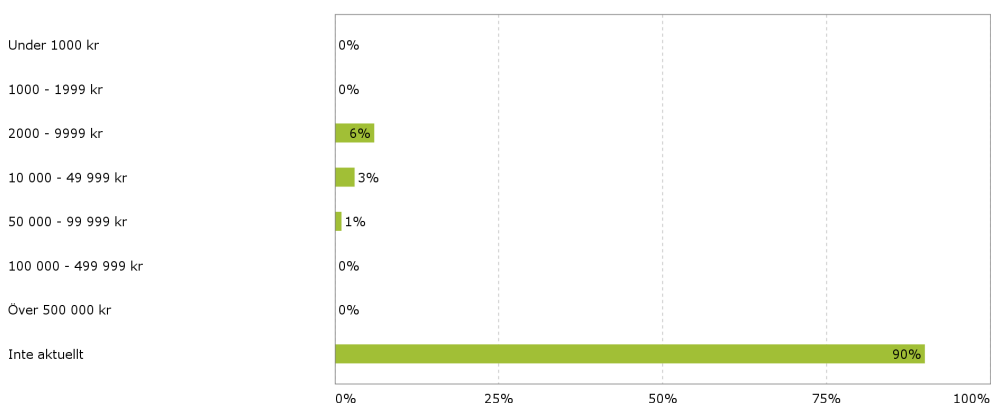


Som framgår bedömdes den försäkrade i de allra flesta fall vara återbetalningsskyldig för belopp mellan 2 000 och 9 999 kronor. Sju ärenden avsåg belopp över 100 000 kronor. De 15 ärenden där frågan inte var aktuell är de där den försäkrade inte bedömts vara återbetalningsskyldig.

## Storlek på eftergift

Diagrammet nedan visar storleken på de eftergifter som återkravshandläggaren beviljat i ärendena.

**Diagram 5 Vad är storleken på den beviljade eftergiften? Andel av samtliga granskade 315 ärenden**



I 90 procent av de granskade ärendena hade återkravshandläggaren bedömt att eftergift inte var aktuellt. I de 33 ärenden där eftergift beviljades var den mellan 2 000 och 9 999 kronor i 20 ärenden, mellan 10 000 och 49 999 kronor i 10 ärenden och mellan 50 000 och 99 999 kronor i 3 ärenden.

## Beslutsfattare

Som tidigare framgått ska särskilt utsedd beslutsfattare fatta beslutet när Försäkringskassan överväger att fatta beslut gällande återkrav där det felaktigt utbetalda beloppet överstiger 40 000 kronor brutto. Endast en liten andel av de granskade ärendena, 7 procent, eller motsvarande 21 ärenden, var sådana där beslutet fattats av en särskilt utsedd beslutsfattare. Eftersom det rör sig om få ärenden går det inte att dra några säkra slutsatser om kvaliteten i ärendena skiljer sig åt mellan de som beslutats av handläggare respektive särskilt utsedda beslutsfattare.

# Återbetalningsskyldighet

Granskarna har i denna uppföljning bedömt om underlaget och utredningen i varje enskilt ärende har varit tillräckligt för att det ska gå att ta ställning till de olika delarna i bedömningen av återbetalningsskyldighet. De har gjort sin bedömning utifrån den information som funnits i ärendet. I första hand har de tittat i återkravsärendet i ÄHS. Fanns det i återkravsärendet en direkt hänvisning till ett annat ärende så har granskaren även tagit del av information i det ärendet. Avseende aktivitetsstödsärenden så har granskarna även tagit del av den information som funnits under ”serviceåtgärd” i ÄHS om vilket datum information kom från Arbetsförmedlingen om avstängning.

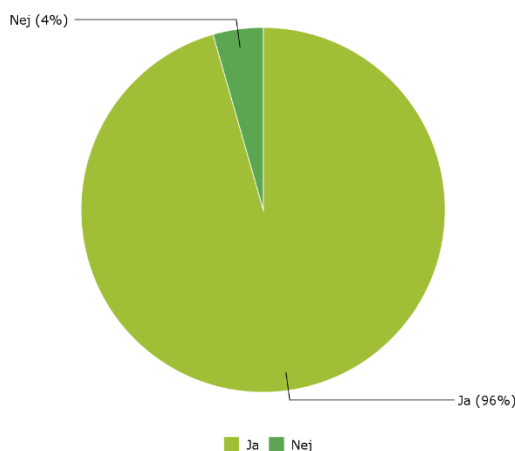
Alla kriterier som kan ligga till grund för en bedömning om återbetalningsskyldighet behöver inte vara aktuella att ta med i bedömningen i varje ärende. Det är ärendets beskaffenhet som avgör vilka uppgifter som behövs för att kunna ta ställning.

Vad gäller frågan om utredningen är tillräcklig har granskarna endast tagit ställning till om de uppgifter som finns dokumenterade i ärendet sammantaget är tillräckliga. De har alltså inte vägt in hur återkravshandläggaren har använt uppgifterna i sin bedömning eller om de anser att återkravshandläggarens bedömning är riktig.

I bedömningen av återbetalningsskyldighet ingår att ta ställning till om det är den försäkrade som har orsakat den felaktiga utbetalningen genom att lämna oriktiga uppgifter eller underlåta att fullgöra uppgifts- eller anmälningsskyldighet. I de fall någon annan har orsakat den felaktiga utbetalningen ska handläggaren också ta ställning till om den försäkrade insett eller bort inse att utbetalningen var felaktig och därför ändå är återbetalningsskyldig.

Inledningsvis fick granskarna ta ställning till om befintligt underlag var tillräckligt för att kunna bedöma vem som hade orsakat den felaktiga utbetalningen.

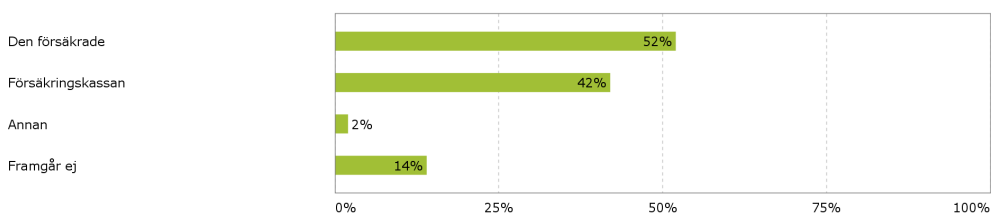
**Diagram 6 Finns det tillräckliga uppgifter i ärendet för att bedöma vem som har förorsakat den felaktiga utbetalningen? Andel av samtliga 315 granskade ärenden**



Granskarna ansåg att det fanns tillräckliga uppgifter i de allra flesta ärendena. Endast i 4 procent av de granskade ärendena, vilket motsvarar 14 ärenden, ansåg granskarna att underlaget var otillräckligt för att kunna ta ställning. Granskarna fick i fritext ange vilka uppgifter de saknade och här kan nämnas uppgift om impulsdatum samt utbetalningsdatum. Dessa uppgifter och information om impulsen kom före eller efter utbetalningen kan vara avgörande för ställningstagandet till vem som förorsakat den felaktiga utbetalningen.

Granskarna fick sedan besvara frågan om vem återkravshandläggaren hade bedömt hade orsakat den felaktiga utbetalningen.

**Diagram 7 Vem har återkravshandläggaren bedömt har orsakat den felaktiga utbetalningen? Andel av samtliga 315 granskade ärenden där även flera svarsalternativ har varit möjliga**

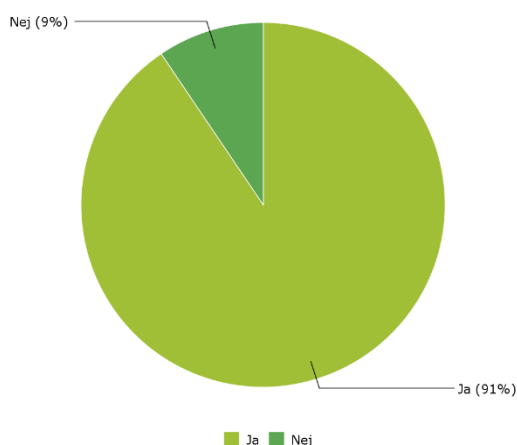


Som framgår var det främst den försäkrade eller Försäkringskassan som återkravshandläggaren bedömde hade orsakat den felaktiga utbetalningen. Granskarna kunde välja flera svarsalternativ i de fall återkravshandläggaren hade bedömt att olika personer orsakat felaktig utbetalning för olika perioder. Anmärkningsvärt är att i 45 ärenden, eller 14 procent, ansåg granskarna inte att det tydligt framgick vilken bedömning som återkravshandläggaren gjort. Av dessa ärenden utgjorde den större majoriteten, 93 procent eller 42 ärenden, aktivitetsstödsärenden. Vid analysmötet framkom att i de flesta av fallen kunde granskarna förstå att återkravshandläggaren ansett att det var antingen Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen som

orsakat felutbetalningen men det fanns inget ställningstagande till vem av dessa som orsakat den felaktiga utbetalningen. I aktivitetsstödsärendena noterade granskarna överlag många brister kring dokumentation och att det var svårt att följa ärendets gång och de ställningstaganden som återkravshandläggaren gjort. En förklaring som framkom vid analysmötet är att man inom aktivitetsstöd tidigare använt sig av en Excelsnurra som inte varit kvalitetssäkrad och saknat de uppgifter som behöver journalföras. Excelsnurran är enligt uppgift numera justerad och kompletterad med uppgifter om dokumentation.

I de fall granskarna ansåg att utredningen var tillräcklig och återkravshandläggarens bedömning framgick fick de även ta ställning till om de höll med handläggaren om vem som orsakat den felaktiga utbetalningen.

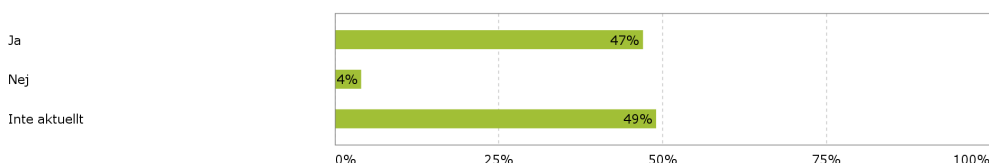
**Diagram 8 Håller du med återkravshandläggaren om vem som orsakat den felaktiga utbetalningen? Andel av de 270 ärenden där utredningen är tillräcklig och handläggarens bedömning framgår**



Som framgår delade granskarna återkravshandläggarens bedömning i en stor majoritet av ärendena. I de fall de inte höll med var det till exempel så att de delvis höll med men även tyckte att någon annan orsakat en del av de felaktiga utbetalningarna eller att de ansåg att Försäkringskassan hade uppgifterna innan utbetalningen och därmed orsakat den felaktiga utbetalningen.

Granskarna fick även ta ställning till om det fanns tillräckliga uppgifter för att ta ställning till om den försäkrade insett eller bort insett att utbetalningen var felaktig.

**Diagram 9** Finns det tillräckliga uppgifter för att bedöma om den försäkrade insett eller bort inse att utbetalningen var felaktig? Andel av samtliga 315 granskade ärenden



I nästan hälften av ärendena var frågan inte aktuell. Detta berodde antingen på att ärendet gällde en förmån med strikt återbetalningsskyldighet som bostadsbidrag eller underhållsstöd, eller på att den försäkrade bedömdes ha orsakat den felaktiga utbetalningen. När det gäller de 162 ärenden där frågeställningen var aktuell ansåg granskarna att underlaget var tillräckligt i 91 procent av ärendena. I 9 procent, eller 14 av 162 ärenden, ansåg de att underlaget inte var tillräckligt för att kunna ta ställning.

De ytterligare uppgifter som granskarna ansåg behövdes för att kunna göra en bedömning är av blandad natur och det förekom ofta flera brister i samma ärende. Det rör sig om uppgifter om vilken information som lämnats till den försäkrade vid ansökningstillfället, i beslutsbrev, under pågående ersättningsärende eller i samband med utbetalningen. Uppgifter om vilken information den försäkrade har fått utgör en viktig del i bedömningen av om den försäkrade skäligen borde ha insett att utbetalningen var felaktig. I bedömningen ska Försäkringskassan väga in både skäl som talar för och emot att den försäkrade borde ha insett att utbetalningen var felaktig.

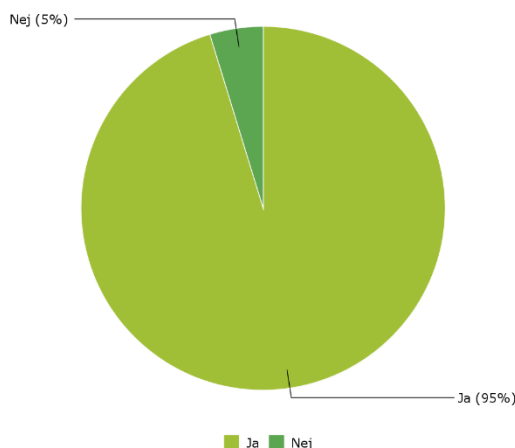
Granskarna hade även möjlighet att i fritext ange vad de saknade i övrigt. Här kan bland annat nämnas uppgifter om den försäkrades tidigare erfarenhet av att uppbära ersättningsarna samt uppgift om post med information verkligen nått den försäkrade.

Eftersom det rör sig om ett fåtal ärenden och det är olika saker som granskarna efterfrågar så går det inte att säga att det är någon specifik del i utredningen som brister.

I 94 procent eller 296 av de granskade ärendena hade återkravshandläggaren bedömt att den försäkrade var helt återbetalningsskyldig. Det var ovanligt att den försäkrade bedömts vara delvis återbetalningsskyldig. Bland de granskade ärendena förekom det bara i ett enda fall. Den försäkrade hade där bedömts vara återbetalningsskyldig för endast en del av den felaktigt utbetalda ersättningen som skett för en viss period. Utöver det hade återkravshandläggaren bedömt att den försäkrade inte var återbetalningsskyldig i 17 ärenden. Det handlade då om ärenden där Försäkringskassan hade orsakat den felaktiga utbetalningen och den försäkrade inte insett eller borde ha insett att utbetalningen var felaktig.

Granskarna fick också svara på frågan om de höll med handläggaren i bedömningen av återbetalningsskyldigheten.

**Diagram 10** Håller du med återkravshandläggaren i bedömningen av återbetalningsskyldighet? Andel av de 148 ärenden där frågan om den försäkrade insett eller bort inse är aktuell och utredningen är tillräcklig



Av de 148 ärenden där granskarna ansåg att underlaget var tillräckligt för att bedöma om den försäkrade insett eller bort inse att utbetalningen var felaktig delade granskarna återkravshandläggarens bedömning av återbetalningsskyldighet i 95 procent av ärendena. I endast sju ärenden skulle granskarna ha gjort en annan bedömning. I dessa sju ärenden ingår även de fall där granskaren skulle ha gjort en delvis annan bedömning. Ett exempel på ärende där granskarna inte höll med i bedömningen av återbetalningsskyldighet är där handläggaren beviljat eftergift av skäl som gör att det är tveksamt om återbetalningsskyldighet ens funnits. I några ärenden såg granskarna brister i argumentationen då till exempel återkravshandläggaren gick in och diskuterade god tro i samband med eftergiftsbedömningen trots att det fanns en bedömning av att den försäkrade var återbetalningsskyldig.

I bostadsbidragsärenden är en grundförutsättning för att kunna gå vidare och pröva eftergift att den försäkrade har uppfyllt sin anmälningsskyldighet. Granskarna har därför fått ta ställning till om underlaget var tillräckligt för att kunna bedöma om anmälningsskyldigheten var uppfylld i de 26 ärenden som avsåg bostadsbidrag. I de allra flesta fall, 92 procent, ansåg granskarna att underlaget var tillräckligt. Endast i två ärenden var underlaget inte tillräckligt för att kunna göra bedömningen.

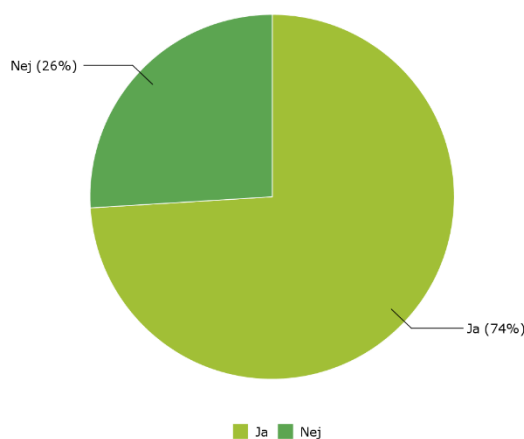
## Eftergift

Frågan om eftergift har prövats i 90 procent av ärendena eller 285 av de 315 granskade ärendena. I 29 ärenden var frågan inte aktuell på grund av att den försäkrade inte bedömdes vara återbetalningsskyldig eller att den försäkrade inte uppfyllde den uppgifts- eller anmälningskyldighet som gäller för bostadsbidrag. I ett ärende hade eftergift inte prövats trots att så skulle ha skett.

Granskarna har tagit ställning till om befintligt underlag och utredningen i varje enskilt ärende har varit tillräcklig för att kunna ta ställning till eftergift.

Vid eftergiftsbedömningen ska alla skäl som talar för respektive emot eftergift vägas in. Av nedanstående diagram framgår i vilken utsträckning granskarna ansett att det funnits tillräckliga uppgifter i ärendet för att bedöma detta.

**Diagram 11 Finns det tillräckliga uppgifter i ärendet för att bedöma vad som talar för respektive emot eftergift? Andel av 285 ärenden där eftergift prövats**



I de flesta ärenden, 211 av de 285 ärenden där eftergift prövats, ansåg granskarna att uppgifterna var tillräckliga för att bedöma vad som talar för och emot eftergift. I en dryg fjärdedel av ärendena ansåg dock granskarna att befintliga uppgifter i ärendet var otillräckliga för att kunna bedöma vad som talar för och emot eftergift.

Granskarna har utgått från befintliga uppgifter i återkravsärendet och i den utsträckning en direkt hänvisning funnits till förmånsärende har de även utgått från befintliga uppgifter i det ärendet. I de fall där det i ärendet inte funnits uppgifter om den försäkrades ekonomiska förhållanden, sociala förhållanden eller hälsotillstånd har granskarna godtagit om den försäkrade i kommunikering getts möjlighet att komma in med dessa uppgifter. Något

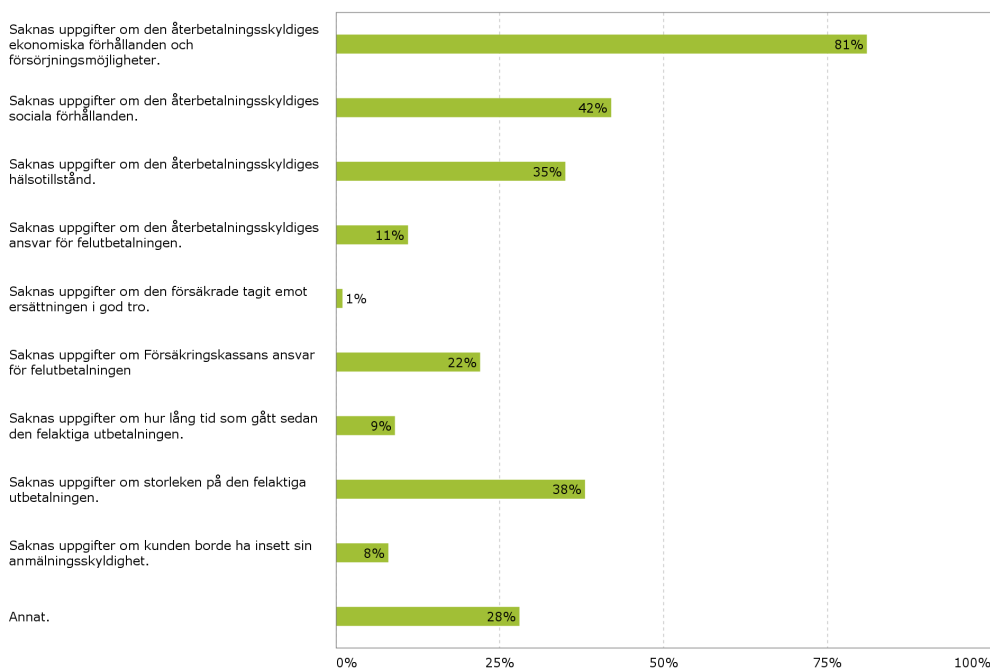


krav på utredning i form av kontakt med den försäkrade har alltså inte uppställts i dessa fall. I de fall Försäkringskassan har haft uppgifter om dessa omständigheter som pekat åt ett visst håll men som inte utretts vidare, trots att det skulle ha behövts, har granskarna ansett att uppgifterna saknas.

Vid analysmötet har framkommit att det för granskarna ibland varit en svår avvägning mellan om uppgifterna saknats för att bedöma vad som talar för och emot eftergift eller om bristerna funnits i beslutsbrevet. Det finns en viss osäkerhet i om granskarna fullt ut nått samsyn i dessa frågor. Oavsett detta måste båda dessa områden ses som förbättringsområden.

Granskarna har även fått svara på frågan vilka uppgifter de saknat.

**Diagram 12 Vilka uppgifter saknas? Andel av 74 ärenden där det inte bedömts finnas tillräckliga uppgifter och där flera svarsalternativ varit möjliga**

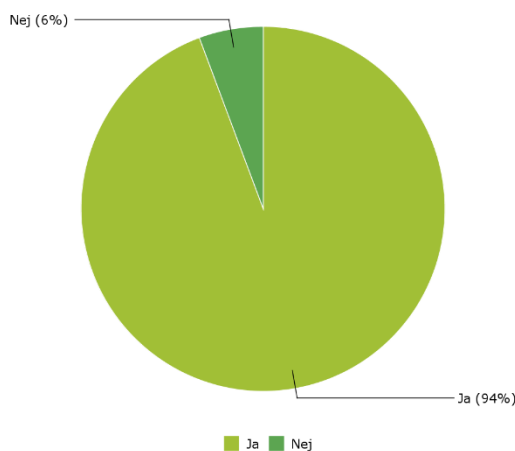


Som framgår ovan är det blandade uppgifter som granskarna saknat i ärendena och det är också i stor utsträckning flera saker som saknats i samma ärende. Främst är det dock uppgifter om den återbetalningsskyldiges ekonomiska förhållanden och försörjningsmöjligheter som är bristfälliga. Även uppgifter om den återbetalningsskyldiges sociala förhållanden och hälsotillstånd är relativt vanligt förekommande. Vid analysmötet visade det sig att granskarna inte hade full samsyn kring svarsalternativet ”saknas uppgifter om storleken på den felaktiga utbetalningen” varför denna bedömning är osäker. Annat som granskarna saknat i utredningen är till exempel uppgift om att den försäkrade själv hört av sig och vill betala, uppgift om andra utbetalningar från Försäkringskassan samt uppgift om upprepade felutbetalningar.

I de 285 ärenden där eftergift prövades bedömde återkravshandläggaren i 88 procent, eller 252 ärenden, att skäl för eftergift inte fanns. I de 33 ärenden där eftergift beviljades var det i de allra flesta fall, 29 ärenden, hel eftergift som beviljades. Delvis eftergift beviljades bara i fyra ärenden. Vid analysmötet framkom att en relativt stor andel av de ärenden där hel eftergift beviljades utgjordes av så kallade avarbetningsärenden. Det rör sig då om ärenden från 2014 och 2015 där handläggningen inte påbörjats förrän i samband med avarbetningsinsatsen 2017 och där hel eftergift beviljats med hänvisning till Försäkringskassans långa handläggningstid. I 48 procent av de ärenden där hel eftergift beviljades hade det gått mer än 24 månader från det att den felaktiga utbetalningen uppmärksammades och till dess att beslut om återkrav fattades. I de fall delvis eftergift beviljats rör det sig främst om ärenden där felaktiga utbetalningar skett för flera perioder och där det är olika personer eller aktörer som har orsakat de olika felaktiga utbetalningarna.

I de ärenden där eftergift prövats och utredningen bedömts vara tillräcklig har granskarna också fått ta ställning till om de delar återkravshandläggarens bedömning om eftergift.

**Diagram 13 Håller du med återkravshandläggaren i bedömningen av eftergift? Andel av 211 ärenden där eftergift prövats och utredningen bedömts vara tillräcklig**



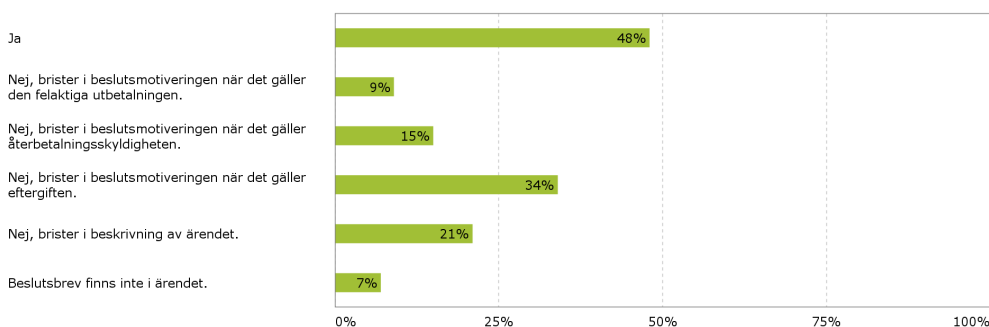
I 94 procent av ärendena höll granskarna med återkravshandläggaren i bedömningen av eftergift. Det var endast i tolv ärenden som granskarna skulle ha gjort en annan bedömning. Främst handlar det om att granskarna ansåg att delvis eftergift borde ha beviljats. Det var ungefär lika vanligt att de ansåg att delvis eftergift skulle ha beviljats istället för ingen eftergift som att delvis eftergift borde ha beviljats istället för hel eftergift. Som orsak till att granskarna inte har hållit med har exempelvis angetts att hela beloppet inte borde ha eftergetts då den försäkrade hade orsakat den felaktiga utbetalningen. I ett par ärenden där återkravshandläggaren hade beviljat eftergift på grund av god tro ansåg granskarna att den försäkrade istället borde ha bedömts inte vara återbetalningsskyldig eftersom denne inte bort inse att utbetalningen var felaktig. Flera av de ärenden där granskarna

inte höll med återkravshandläggaren i bedömningen utgör avarbetningsärenden från 2014 och 2015 där återkravshandläggaren eftergett hela beloppen. Det finns exempel på några sådana ärenden där det framstår som att den enda orsaken till hel eftergift är att handläggningstiden hos Försäkringskassan varit lång. Detta är visserligen en faktor som är aktuell i den sammanvägda eftergiftsbedömningen men den kan aldrig ensam motivera eftergift. I de 33 ärenden där hel eller delvis eftergift beviljades delar granskarna bedömningen i lägre omfattning, 71 procent av ärendena. Den lägre siffran här beror sannolikt på de avarbetningsärenden där hel eftergift beviljats till synes endast på grund av lång handläggningstid.

# Beslutsbrev

I samband med uppföljningen har granskarna även fått göra en bedömning av beslutsbrevets kvalitet. De har fått bedöma beslutsbrevet utan hänsyn till om beslutet är rätt eller fel. För att kvaliteten ska ha bedömts som god ska handläggaren på ett lättläst och begripligt sätt ha förklarat varför den försäkrade ansetts vara eller inte vara återbetalningsskyldig och uppfylla eller inte uppfylla villkoren för eftergift.

**Diagram 14 Håller beslutsbrevet om återkrav god kvalitet? Andel av samtliga 315 granskade ärenden där även flera svarsalternativ har varit möjliga**



Som framgår bedömde granskarna att knappt hälften av beslutsbrev i ärendena höll god kvalitet. Framst är det i motiveringen av eftergift som granskarna ansåg att det fanns brister men även i motiveringen av återbetalningsskyldighet och beskrivning av ärendet. Granskarna ansåg i stor utsträckning att det fanns flera fel i de beslutsbrev som uppfattades som bristfälliga.

Av de 60 ärenden som avsåg aktivitetsstöd bedömde granskarna att endast 28 procent av beslutsbrev, vilket motsvarar 17 ärenden, var av god kvalitet. Eftersom urvalet inte beräknats utifrån förmån går det dock inte att uttala sig om kvaliteten i återkravsärenden avseende aktivitetsstöd generellt. Detta kan lika gärna vara ett resultat av slumpen.

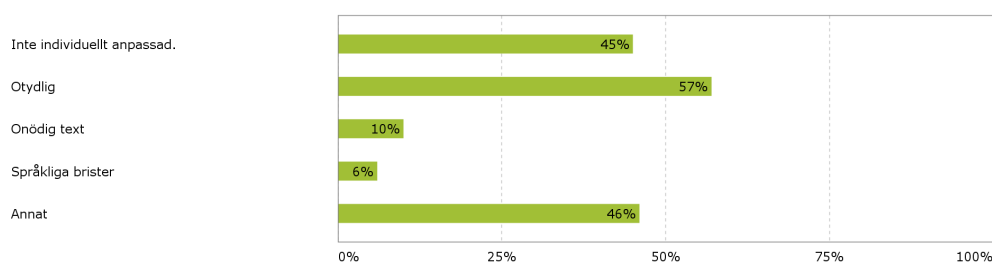
Eftersom blanketten beslutsunderlag för återkrav infördes i maj 2017 har granskarna även fått besvara en fråga om blanketten funnits med i ärendet. En översyn av resultaten avseende kvaliteten på besluten i de ärenden där blanketten beslutsunderlag i ärendet finns med respektive ärenden som saknar sådan blankett för att de initierades före maj 2017 visar att det inte finns någon skillnad.

Av de 315 granskade ärendena fanns det inget beslutsbrev i 7 procent eller 21 ärenden. Det gäller fall där beslut fattats i journalen men något beslutsbrev inte skickats till den försäkrade. Så kan vara fallet när den försäkrade inte har haft kännedom om den felaktiga utbetalningen och

bedömts inte vara återbetalningsskyldig. Det förekommer ett fåtal avarbetningsärenden där återkravshandläggaren beviljat hel eftergift och i journalen angett att beslutsbrev inte skickats till den försäkrade även om denne haft kännedom om att en återkravsutredning inletts. Återkravshandläggaren motiverar i journalen detta med att den försäkrade inte längre förväntar sig ett återkrav efter så lång tid. Detta kan inte anses vara en rättsenlig hantering.

Granskarna har också fått ange på vilket sätt motiveringen är bristfällig.

**Diagram 15 På vilket sätt är motiveringen bristfällig? Andel av de 143 granskade ärenden där brister bedömts finnas i beslutsbrevet där även flera svarsalternativ varit möjliga**



I en tredjedel av ärendena ansåg granskarna inte att texten i beslutsbrevet var anpassad till det enskilda ärendet. I många fall hade återkravshandläggaren gjort få eller inga justeringar av de mallar som finns att tillgå. Bland annat såg granskarna exempel på att återkravshandläggaren inte anpassat texten när den återbetalningsskyldige redan betalat tillbaka beloppet. Även om beslutsmeningen i ett sådant ärende ska vara att den försäkrade ska betala tillbaka pengarna så bör det på lämplig plats i beslutsbrevet framgå att den återbetalningsskyldige redan betalat tillbaka beloppet.

När det gäller textmängd så finns både exempel på fall där återkravshandläggaren skriver för mycket och fall där handläggaren skriver för lite. Vid analysmötet framkom att i de fall det är för mycket text handlar det främst om text som inte är relevant i det aktuella fallet. I några fall har återkravshandläggare till exempel valt att direkt lägga in lagtext i återkravsbeslut om sjukpenning utan att omformulera eller skala bort de delar som inte är aktuella. Det har gjort att sjukpenningnivåer finns med när frågan inte avser det. Resultatet blir att beslutsbrevet blir onödigt långt och tungläst för den försäkrade.

Anledningen till att granskarna uppfattat en hel del ärenden som otydliga är blandad. Vid analysmötet har främst framkommit att återkravshandläggaren hoppar över steg i bedömningen av återbetalningsskyldighet i motiveringen. Detta gör att den blir bristfällig och otydlig. Det förekom också beslutsbrev med rent motsägelsefulla uppgifter. I många aktivitetsstödsärenden saknades motivering helt. Detta skapar stor osäkerhet kring hur handläggaren har värderat underlaget och kommit fram till sin bedömning. I några fall var det bättre beskrivet i kommunikeringsbrevet än i beslutsbrevet hur

återkravshandläggaren gjort sin bedömning. Återkommande ansåg också granskarna att det fanns flera uppgifter i journalen som borde ha varit med i beslutsbrevet för att göra det tydligare. Till exempel har återkravshandläggaren i beslutet gjort en bedömning utifrån tillgängliga uppgifter utan att närmare specificera vilka dessa är, varifrån de kommer och hur de värderas.

Granskarna kunde i fritext ange vilka andra brister i motiveringen som fanns i beslutsbrevet. Här kan nämnas att inkomna synpunkter från den försäkrade inte har värderats och bemötts och att någon riktig avvägning av vad som talar för respektive emot eftergift inte gjorts. Även en del brister i layout som till exempel att ifyllnadshänvisningar fortfarande är synliga vid utskrift, att handläggare inte tagit bort överstrykning, eller delar i brevet som inte alls är ifyllda uppmärksammades.

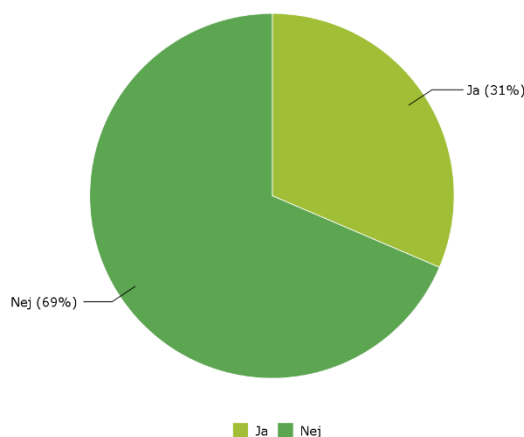
När det gäller eftergiftsbedömningen så har granskarna noterat fall där återkravshandläggaren motiverar beslut att inte bevilja eftergift med att man inte kan utesluta framtida återbetalningsförmåga. Enligt rättspraxis går det inte att uppställa något krav på att framtida återbetalningsförmåga ska vara helt utesluten. Kammarrätten har i ett avgörande uttalat att bedömningen av återbetalningsförmågan ska göras utifrån en prognos av en överblickbar framtid (Kammarrätten i Sundsvalls dom i mål 3436-2000). Att ”vara utesluten” är inte förenligt med ”överblickbar framtid” och därför är det inte korrekt att motivera beslut att inte bevilja eftergift med att framtida återbetalningsförmåga inte kan uteslutas.

Återkravshandläggaren ska använda förmånshandläggarens motivering till den felaktiga utbetalningen i återkravsbeslutet och bristerna i motiveringarna som granskarna har sett skulle därför åtminstone delvis kunna bero på förmånshandläggarens bristande motivering i beslutsunderlaget. Kvaliteten i förmånshandläggarens bedömning eller blanketten Beslutsunderlag i återkrav har inte granskats i denna uppföljning men det har ändå noterats av granskarna att det förekommer brister i detta avseende. Det är naturligtvis så att ett beslutsunderlag av god kvalitet är av stor vikt för återkravshandläggaren.

## Omotiverade liggtider

Granskarna har utifrån informationen i det enskilda ärendet bedömt om det funnits onödiga liggtider. Frågan utgår från kravet i 7 § förvaltningslagen (1986:223) på att handläggningen ska ske så enkelt, snabbt och billigt som möjligt, utan att säkerheten eftersätts. En lång handläggningstid kan vara motiverad utifrån ärendets beskaffenhet förutsatt att det inte förekommer omotiverade dröjsmål. För att omotiverade dröjsmål inte ska ha bedömts finnas ska handläggningen ha påbörjats inom rimlig tid och ärendet hela tiden ha drivits framåt. Som utgångspunkt i denna bedömning har granskarna ansett att ärendet inte ska ha legat utan åtgärd i mer än tre veckor. JO har i ett flertal ärenden riktat kritik mot Försäkringskassan för passiv handläggning då ärenden legat utan åtgärd i tre-fyra veckor. (Se t.ex. JO:s beslut den 24 oktober 2017, dnr 5766-2016 eller JO:s beslut den 19 januari 2018, dnr 7021-2016). Visserligen har dessa ärenden varit sådana där den försäkrade ansökt om ersättning. När det gäller återkravsutredningar så förekommer både sådana där den försäkrade är medveten om att utredningen pågår och sådana där den försäkrade inte är informerad. I de fall den försäkrade är informerad måste naturligtvis handläggningen ske skyndsamt men i annat fall är kravet på skyndsamt inte lika tydligt. Vid ställningstagande i frågan har det ändå ansetts rimligt att utgå från ovan nämnda tre veckor.

**Diagram 16** Bedömer du att handläggningen skett utan omotiverade dröjsmål? Andel av samtliga 315 granskade ärenden

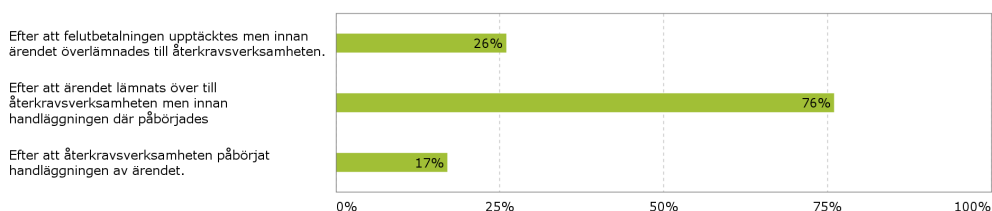


I sju av tio ärenden bedömde granskarna att det fanns omotiverade liggtider. Även om detta var väntat med tanke på de ärendebalanser som finns är det naturligtvis allvarligt eftersom handläggningen ska ske med skyndsamt.

Av de 60 granskade ärenden som avsåg aktivitetsstöd var det bara i fyra procent av ärendena som granskarna ansåg att handläggningen skett utan omotiverade dröjsmål.

Granskarna fick även svara på en fråga om i vilken del av handläggningen som de omotiverade liggtiderna förelåg.

**Diagram 17 I vilken del av handläggningen har det uppstått omotiverade liggtider? Andel av de 216 granskade ärenden där omotiverade liggtider bedömts föreligga och där även flera svarsalternativ varit möjliga**



Det förekom omotiverade liggtider både innan ärendet hade överlämnats till återkravsverksamheten och efter att handläggningen hos återkravsverksamheten hade påbörjats. Omotiverade liggtider förekom dock främst från det att ärendet hade överlämnats till återkravsverksamheten och innan handläggningen påbörjats. Även om de granskade ärendena är sådana där beslut fattats efter sommaren och som alltså potentiellt kan ha påverkats av sommarsemestrar så är det granskarnas bild att så inte var fallet när det gäller de allra flesta ärendena. I stället var det främst ärendebalanser hos återkravsverksamheten som var orsaken till att ärendena blivit liggande.



# Sammanfattande diskussion och slutsatser

Denna uppföljning har fokuserat på den rättsliga kvaliteten vad gäller utredning och bedömning i återkravsärenden. Alla delar i bedömningen av återbetalningsskyldigheten och eftergift har omfattats. Även en del förvaltningsrättsliga frågor kring dokumentation, utformning av beslutsbrev samt krav på skyndsam handläggning har omfattats.

Utredningen som krävs för att avgöra om återbetalningsskyldighet och skäl för eftergift finns är komplicerad och det är en svår bedömning som ska göras utifrån ett flertal olika bedömningsmoment.

Uppföljningen visar att utredningen oftast är tillräcklig och att bedömningen som regel görs på rätt sätt när det gäller återbetalningsskyldighet. Granskarna har i stor utsträckning ansett att befintligt underlag har varit tillräckligt för att göra de olika bedömningar som ingår och de har även i de allra flesta fall delat återkravshandläggarens bedömning.

Det finns en förbättringspotential när det gäller utredningen av vad som talar för respektive emot eftergift. I en fjärdedel av ärendena ansåg granskarna att underlaget inte var tillräckligt för att ta ställning till vad som talar för respektive emot eftergift. I de fall där granskarna ansåg att underlaget var tillräckligt delade de dock i stor utsträckning återkravshandläggarens bedömning om eftergift.

I de fall granskaren inte delade återkravshandläggarens bedömning i eftergiftsfrågan ansåg de i ett flertal fall att delvis eftergift borde ha beviljats istället. I några fall var det istället för hel eftergift och i några fall istället för ingen eftergift. Erfarenheten från processföringen är att det är relativt vanligt att domstolen beviljar delvis eftergift. Bland de granskade ärendena var det ovanligt att handläggaren beviljat delvis eftergift. Vad anledningen till detta är kan vi inte säkert veta. Möjligen skulle det faktum att ett beviljande av delvis eftergift ställer högre krav på motiveringen kunna vara en, åtminstone bidragande, orsak.

Det är mycket glädjande att resultaten är så pass goda när det gäller eftergiftsbedömningen. Det har funnits signaler om brister i eftergiftsbedömningarna och återkravsverksamheten ser i sin senaste kvalitetsanalys själva detta som ett fortsatt utvecklingsområde även om de anser att eftergiftsbedömningarna har förbättrats (Kvalitetsanalys för återkrav avseende perioden 2016-10-01–2017-08-31). En utbildningsinsats i eftergiftsbedömningar har genomförts inom återkravsverksamheten och det finns planer på att framöver diskutera eftergiftsbedömning utifrån ett antal nationellt framtagna ärenden för att säkerställa likvärdig hantering.

När det gäller utformningen av beslutsbrev visar uppföljningen på brister. Färre än hälften av de granskade beslutsbrev bedömdes vara av god kvalitet. Här finns ett utvecklingsarbete att göra när det gäller att anpassa beslutsbrevet efter det enskilda ärendet och att skriva lagom mycket och tydligt. Om detta beror på bristande förmåga hos återkravshandläggaren när det gäller att formulera texten i beslutsbrevet utifrån det enskilda ärendet, mallbrevens utformning, att handläggarna väljer att använda mallarna i större utsträckning för att spara tid och därmed främja produktionen eller annat är oklart. Inom återkravsverksamheten arbetar man med att ta fram en utbildning i att skriva bättre anpassad för återkrav.

Anmärkningsvärt är att det förekommer ärenden där den försäkrade över huvud taget inte fått beslutsbrev med hänvisning till att de inte längre förväntar sig det trots att de har haft kännedom om att en återkravsutredning pågår. Även om utredningstiden hos Försäkringskassan varit lång så har den försäkrade rätt till ett beslutsbrev och en sådan hantering kan inte anses vara rättsenlig.

Uppföljningen visar också att omotiverade liggstider är vanligt förekommande i återkravsärenden. I de fall sådana finns rör de oftast tiden mellan att ärendet överlämnades till återkravsverksamheten och tills dess att återkravshandläggningen påbörjades. Stora ärendebalanser inom verksamheten gör att handläggningstiderna blir långa då ärenden inte påbörjas i tid eller drivs framåt hela tiden.

Denna uppföljning har inte omfattat förmånshandläggarens bedömning av om en felaktig utbetalning har skett. I uppföljningen har granskarna utgått från att denna bedömning är korrekt. Granskarna har dock sett ärenden där det finns brister i denna del. Enligt det förtydligade gränssnittet ingår det inte i återkravshandläggarens ansvar att kvalitetssäkra förmånshandläggarens bedömning. I de flesta fall har de därför inte heller den kompetensen. Återkravshandläggaren ska istället vara specialiserad på bedömning av återbetalningsskyldighet och eftergift. Därför är brister i bedömningen av om en felaktig utbetalning skett svårupptäckta. Inom processföringen händer det att bristerna visar sig först i samband med domstolsförhandling.

# Bilaga 1

## Rekommendationer och åtgärder

Rekommendation 1. Säkerställ att utredningen av vad som talar för och emot eftergift görs tillräckligt utifrån ärendets beskaffenhet

Av 110 kap. 13 § SFB framgår att myndigheten ska se till att ärendena blir utredda i den omfattning som deras beskaffenhet kräver. Samtidigt finns det i 7 § förvaltningslagen ett krav på att handläggningen ska vara så enkel, snabb och billig som möjligt, utan att rättssäkerheten åsidosätts. Ett ärende ska alltså handläggas så noggrant och snabbt som möjligt utifrån omständigheterna i just det ärendet.

Vid bedömningen av om eftergift ska beviljas, ska alla skäl som talar både för och emot eftergift vägas in. I RÅ 2008 ref. 2 har Högsta förvaltningsdomstolen tydliggjort att de faktorer som kan behöva beaktas vid eftergiftsprövningen bland annat är orsaken till den felaktiga utbetalningen, hur lång tid som gått sedan utbetalningen, beloppets storlek, den återbetalningsskyldiges ekonomiska förhållanden, den återbetalningsskyldiges hälsa och den återbetalningsskyldiges försörjningsmöjligheter.

För att kunna göra avvägningen av vad som talar för respektive emot eftergift är det viktigt att det finns ett tillräckligt underlag. Ärendet ska utredas tillräckligt, varken mer eller mindre.

Uppföljningen visar på en förbättringspotential när det gäller utredningen av eftergift. I en fjärdedel av ärendena som ingått i uppföljningen bedömer granskarna att utredningen av vad som talar för och emot eftergift inte är tillräcklig.

Åtgärder:	Översyn av vägledning 2005:3 Återkrav med tillhörande metodstöd ska genomföras av GF Återbetalning tillsammans med Rättsavdelningen. Syftet är att förbättra stödet och överskådligheten för handläggarna i utredningsmetodiken av de skäl som talar för och emot eftergift.
Tidsplan:	Q4 2018
Ansvarig:	Per Eleblad, Avdelningschef GF (planering, innehåll och genomförande) Eva Nordqvist, Rättschef (innehåll och genomförande)

### Rekommendation 2. Säkerställ att beslutsbrevet håller god kvalitet och är utformade utifrån det enskilda ärendet

Av 7 § förvaltningslagen framgår att myndigheten ska sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Av 20 § samma lag framgår att ett beslut varigenom en myndighet avgör ett ärende ska innehålla de skäl som har bestämt utgången, om ärendet avser myndighetsutövning mot någon enskild.

Att beslutsbrevet, och särskilt motiveringen, håller god kvalitet är avgörande för att den försäkrade ska kunna förstå beslutet och därmed kunna ta tillvara sin rätt och känna förtroende för Försäkringskassan. Det finns interna riktlinjer för hur Försäkringskassans beslut ska utformas (Riktlinje 2005:14 Att skriva beslut i Försäkringskassan).

Motiveringen ska innefatta en koppling mellan villkoren för förmånen, återbetalningsskyldighet, eftergift och omständigheterna i det enskilda ärendet, och på ett individuellt sätt förklara varför den försäkrade inte uppfyller villkoren. Färre än hälften av de granskade ärendena innehöll beslutsbrev av god kvalitet. Framst består bristerna i att texten inte är anpassad till det enskilda fallet och/eller att motiveringen är otydlig.

Åtgärder:	Genomförande av särskilt framtagen lärarledd utbildning, som samtliga återkravshandläggare ska genomföra, i hur man skriver beslutsbrev. Utbildningen genomförs och tas fram av KA Försäkringskommunikation och språkvård i samarbete med specialister inom återkrav samt Rättsavdelningen.
Tidsplan:	Q2 2019
Ansvarig:	Per Eleblad, Avdelningschef GF (planering, innehåll och genomförande) Helena Östman, Kommunikationsdirektör (innehåll och genomförande) Eva Nordqvist, Rättschef (innehåll)

### Rekommendation 3. Säkerställ att förekomsten av omotiverade liggtider minimeras

Av 7 § förvaltningslagen framgår att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Ett ärende ska alltså handläggas så noggrant och snabbt som möjligt utifrån omständigheterna i just det ärendet. Innan man börjar utreda ett ärende bör man ta ställning till vilken information som behövs för att kunna fatta beslut i ärendet. Utredningen ska vara tillräcklig, varken mer eller mindre.

En lång handläggningstid kan ibland vara motiverad utifrån ärendets svårighetsgrad, under förutsättning att det inte finns några omotiverade dröjsmål i handläggningen. Sådana omotiverade dröjsmål kan bero på liggtider, det vill säga att handläggningen inte kommer igång direkt eller att den avstannar.

Endast i tre av tio granskade ärenden har handläggningen varit skyndsam. Det är viktigt att förekomsten av omotiverade liggtider minimeras.

Åtgärder:	<p>Påbörja automatisering av ärenden vars beskaffenhet är sådan att de med god rättssäkerhet kan automatiseras och kraft därigenom kan läggas på mer komplexa bedömningar i den manuella handläggningen. Automatiseringen sker stegvis utifrån förutsättningar.</p> <p>De rättsliga förutsättningarna för automatisering utreds av verksamhetsutvecklare inom återbetalning tillsammans med rättslig expert på området.</p>
Tidsplan:	<p>Q3 2018 (utredning av de rättsliga förutsättningarna)</p> <p>Q4 2019 (genomförande av IT)</p>
Ansvarig:	<p>Per Eleblad, Avdelningschef GF (planering, innehåll och genomförande)</p> <p>Eva Nordqvist, Rättschef (innehåll och genomförande)</p>

# Bilaga 2

## Frågeformulär

<b>Beslut som ska granskas:</b>	Beslut om återkrav som har fattats under perioden den 1 augusti 2017 till och med den 31 oktober 2017. Ärenden som enligt Försäkringskassans administrativa beslut med diarienummer 001940-2015 inte ska utredas då de understiger 2000 kr ingår inte. Endast typärenden 1–3 ska granskas, d.v.s. inte Condictio indebiti. Ärenden som avser verkställighet av domar omfattas inte.
---------------------------------	---

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
1.	Löpnummer		Ange det löpnummer som ärendet har i din lista.
2.	Tillhör ärendet den ärendekategori som ska granskas?	1. Ja. 2. Nej.	Frågan syftar till att sortera bort eventuella felregistrerade ärenden som inte ska ingå i urvalet. Med ärendet avses genomgående i detta frågeformulär återkravsärendet.  Om ärendet avser typärende 4 (Condictio indebiti), verkställighet av domar eller ärenden som enligt Försäkringskassans administrativa beslut inte ska utredas då de understiger 2000 kr ska frågan besvaras med "Nej".  Om frågan besvaras med "Nej" avslutas formuläret.
3.	Avser ärendet en man eller kvinna?	1. Man. 2. Kvinna. 3. Flera personer.	Besvaras utifrån det juridiska könet som framgår av den näst sista siffran i personnumret.
4.	Har ärendet beslutats i enlighet med den särskilda beslutsordningen?	1. Ja. 2. Nej.	Svara "Ja" om särskilt utsedd beslutsfattare har fattat beslut i ärendet, annars "Nej". Att särskilt utsedd beslutsfattare har fattat beslut framgår av beslutsbrevet som i sådana fall har undertecknats av både en föredragande och en beslutsfattare.
5.	Finns "Beslutsunderlag för återkrav" i ärendet?	1. Ja, det finns i ärendet. 2. Nej, det saknas. 3. Nej, men ärendet initierades före juni 2017.	Blankett 7960 "Beslutsunderlag för återkrav" infördes i samband med processuppdatering i maj 2017.

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
6.	Vilken typ av ersättning är felaktigt utbetald?	1. Sjukpenning. 2. Föräldrapenning. 3. Underhållsstöd. 4. Bostadsbidrag. 5. Bostadstillägg. 6. Barnbidrag. 7. Flerbarnstillägg. 8. Tillfällig föräldrapenning. 9. Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning. 10. Sjukersättning. 11. Aktivitetsersättning. 12. Etableringstillägg. 13. Bostadsersättning. 14. Assistansersättning. 15. Handikappersättning. 16. Vårdbidrag. 17. Jämställdhetsbonus. 18. Annan.	Flervalsfråga med möjlighet att svara flera alternativ. Ange aktuell förmån. Utgå här från att förmånshandläggarens bedömning om felaktig utbetalning är riktig.
7.	Vilken annan ersättning har utbetalats felaktigt?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Annan".
8.	Hur lång tid har gått mellan den felaktiga utbetalningen och den tidpunkt då Försäkringskassan uppmärksammade/uppmärksammades på den?	1. Högst 1 vecka. 2. 1 vecka–1 månad. 3. 1 månad–3 månader. 4. 3–6 månader. 5. 6–12 månader. 6. 12–24 månader. 7. Mer än 24 månader. 8. Annat.	<p>Om det har gått exakt så lång tid som anges i två tidsspann, välj det kortare alternativet. T.ex. vid exakt en månad välj svarsalternativ 2.</p> <p>Om ärendet avser flera olika felaktiga utbetalningar, välj det alternativ som motsvarar hur lång tid som gått som längst.</p> <p>"Annat" används för det fall den felaktiga utbetalningen uppmärksammades innan den gjordes. Kan vara aktuellt på grund av brytdagar i förmåner.</p>
9.	Hur lång tid har gått mellan att den felaktiga utbetalningen uppmärksammades och att beslut om återkrav fattades i ärendet?	1. Högst 1 vecka. 2. 1 vecka–1 månad. 3. 1 månad–3 månader. 4. 3–6 månader. 5. 6–12 månader. 6. 12–24 månader. 7. Mer än 24 månader.	<p>Om det har gått exakt så lång tid som anges i två tidsspann, välj det kortare alternativet. T.ex. vid exakt en månad välj svarsalternativ 2.</p> <p>Om ärendet avser flera olika felaktiga utbetalningar, välj det alternativ som motsvarar hur lång tid som gått som längst.</p>

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
10.	Finns det tillräckliga uppgifter i ärendet för att bedöma vem som har förorsakat den felaktiga utbetalningen?	1. Ja. 2. Nej.	Svara "Ja" om de uppgifter som finns dokumenterade i ärendet sammantaget är tillräckliga för att bedöma vem som har förorsakat den felaktiga utbetalningen. Du ska däremot inte väga in hur handläggaren har använt uppgifterna i sin bedömning eller om du anser att handläggarens bedömning är riktig. Svara annars "Nej".
11.	Vilka uppgifter saknas?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Svara med egna ord vilka uppgifter som saknas i ärendet.
12.	Vem har handläggaren bedömt har orsakat den felaktiga utbetalningen?	1. Den försäkrade. 2. Försäkringskassan. 3. Annan. 4. Framgår ej.	Flervalsfråga med möjlighet att svara flera alternativ. Flera svar är aktuella om handläggaren har bedömt att det är olika som har orsakat den felaktiga utbetalningen för olika perioder. Svara "Annan" i ärenden där handläggaren har bedömt att arbetsförmedlingen, arbetsgivare, socialnämnd, CSN, eller annan har orsakat den felaktiga utbetalningen. Svara "Framgår ej" om det inte tydligt framgår vilken bedömning handläggaren har gjort.
13.	Håller du med handläggaren i bedömningen av vem som har orsakat den felaktiga utbetalningen?	1. Ja. 2. Nej.	Besvaras endast om du svarat "Ja" på fråga 10 och om du besvarat föregående fråga med "Den försäkrade", "Försäkringskassan" eller "Annan".
14.	Varför håller du inte med handläggaren i bedömningen av vem som har orsakat den felaktiga utbetalningen?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Svara med egna ord.
15.	Finns det tillräckliga uppgifter i ärendet för att bedöma om den försäkrade insett eller bort inse att utbetalningen var felaktig?	1. Ja. 2. Nej. 3. Inte aktuellt.	Svara "Ja" om de uppgifter som finns dokumenterade i ärendet sammantaget är tillräckliga för att bedöma om den försäkrade insett eller bort inse att utbetalningen var felaktig. Du ska däremot inte väga in hur handläggaren har använt uppgifterna i sin bedömning eller om du anser att handläggarens bedömning är riktig. "Inte aktuellt" används när ärendet avser bostadsbidrag och underhållsstöd som innefattar en strikt återbetalningsskyldighet eller ärenden där den försäkrade orsakat den felaktiga utbetalningen. Svara annars "Nej".



Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
16.	Vilka uppgifter saknas?	1. Saknas uppgifter om vilken information som lämnats till den försäkrade vid ansökningstillfället. 2. Saknas uppgifter om vilken information som lämnats till den försäkrade i beslutsbrev. 3. Saknas uppgifter om vilken information som lämnats till den försäkrade under pågående ersättningsärende. 4. Saknas uppgifter om vilken information som lämnats till den försäkrade i samband med utbetalningen. 5. Annat.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Flera svarsalternativ är möjliga.
17.	Vilka andra uppgifter saknas?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Annat". Svvara med egna ord.
18.	Vilken bedömning av återbetalningsskyldighet har handläggaren gjort?	1. Den försäkrade är helt återbetalningsskyldig. 2. Den försäkrade är delvis återbetalningsskyldig. 3. Den försäkrade är inte återbetalningsskyldig. 4. Framgår inte.	Besvaras med "Framgår inte" om det inte tydligt framgår vilken bedömning återkravshandläggaren har gjort.
19.	Håller du med handläggaren i bedömningen av återbetalningsskyldighet?	1. Ja. 2. Nej.	Besvaras endast om du om svarat "Ja" på fråga 15. Om du endast delvis håller med handläggaren i bedömningen svvara "Nej".
20.	Varför håller du inte med handläggaren i bedömningen om återbetalningsskyldighet?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Svvara med egna ord.
21.	Finns det tillräckliga uppgifter i ärendet för att bedöma om anmälningsskyldigheten fullgjorts?	1. Ja. 2. Nej.	Besvaras endast om du svarat "Bostadsbidrag" på fråga 7. Svvara "Ja" om de uppgifter som finns dokumenterade i ärendet sammantaget är tillräckliga för att bedöma om anmälningsskyldigheten fullgjorts. Du ska däremot inte väga in hur handläggaren har använt uppgifterna i sin bedömning eller om du anser att handläggarens bedömning är riktig. Svvara annars "Nej".

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
22.	Vilka uppgifter saknas?	1. Saknas uppgifter om den återbetalningsskyldige gjort anmälan av förändrade förhållanden. 2. Saknas uppgifter om den återbetalningsskyldige insett sin anmälningskyldighet. 3. Saknas uppgifter om de felaktiga uppgifterna lämnats medvetet, av oaktsamhet eller oavsiktligt. 4. Saknas uppgifter om handläggande myndighet har haft kännedom om ändringen och därför saknat behov av anmälan. 5. Annat.	Besvaras endast om du svarat "Nej" på föregående fråga. Flera svarsalternativ är möjliga.
23.	Vilka andra uppgifter saknas?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Annat". Svvara med egna ord.
24.	Har frågan om eftergift prövats i ärendet?	1. Ja 2. Nej, men skulle ha gjorts. 3. Nej, frågan är inte aktuell då den försäkrade inte bedöms återbetalningsskyldig. 4. Nej, frågan är inte aktuell då den försäkrade inte fullgjort uppgiftsskyldighet och/eller anmälningskyldigheten.	Svarsalternativ 4 avser bostadsbidrag.
25.	Finns det tillräckliga uppgifter i ärendet för att bedöma vad som talar för respektive emot eftergift?	1. Ja. 2. Nej.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Ja". Svvara "Ja" om de uppgifter som finns dokumenterade i ärendet sammantaget är tillräckliga för att ta ställning till vad som talar för respektive emot eftergift. Du ska däremot inte väga in hur handläggaren har använt uppgifterna i sin bedömning eller om du anser att handläggarens bedömning är riktig. Svvara annars "Nej".

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
26.	Vilka uppgifter saknas?	1. Saknas uppgifter om den återbetalningsskyldiges ekonomiska förhållanden och försörjningsmöjligheter. 2. Saknas uppgifter om den återbetalningsskyldiges sociala förhållanden. 3. Saknas uppgifter om den återbetalningsskyldiges hälsotillstånd. 4. Saknas uppgifter om den återbetalningsskyldiges ansvar för felutbetalningen. 5. Saknas uppgifter om den försäkrade tagit emot ersättningen i god tro. 6. Saknas uppgifter om Försäkringskassans ansvar för felutbetalningen. 7. Saknas uppgifter om hur lång tid som gått sedan den felaktiga utbetalningen. 8. Saknas uppgifter om storleken på den felaktiga utbetalningen. 9. Saknas uppgifter om kunden borde ha insett sin anmälningsskyldighet. 10. Annat.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Flera svarsalternativ är möjliga.
27.	Vilka andra uppgifter saknas?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Annat".
28.	Har handläggaren beviljat eftergift?	1. Ja, helt. 2. Ja, delvis. 3. Nej.	Besvaras endast om fråga 24 besvarats med "Ja".
29.	Håller du med handläggaren i bedömningen av eftergift?	1. Ja. 2. Nej.	Besvaras endast om fråga 25 besvarats med "Ja".
30.	Varför håller du inte med handläggaren i bedömningen av eftergift?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej".
31.	Vad är storleken på det felaktigt utbetalda beloppet?	1. Under 1 000 kr. 2. 1 000–1 999 kr. 3. 2 000–9 999 kr. 4. 10 000–49 999 kr. 5. 50 000–99 999 kr. 6. 100 000–499 999 kr. 7. 500 000 kr eller mer.	Anges i brutto, d.v.s. före skatteavdrag.

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
32.	Vad är storleken på det belopp som den försäkrade är återbetalningsskyldig?	1. Under 1 000 kr. 2. 1 000–1 999 kr. 3. 2 000–9 999 kr. 4. 10 000–49 999 kr. 5. 50 000–99 999 kr. 6. 100 000–499 999 kr. 7. 500 000 kr eller mer. 8. Inte aktuellt.	Anges i brutto, d.v.s. före skatteavdrag. "Inte aktuellt" anges om den försäkrade inte bedömts återbetalningsskyldig.
33.	Vad är storleken på den beviljade eftergiften?	1. Under 1 000 kr. 2. 1 000 kr–1 999 kr. 3. 2 000 kr–9 999 kr. 4. 10 000 kr–49 999 kr. 5. 50 000 kr–99 999 kr. 6. 100 000 kr–499 999 kr. 7. Över 500 000 kr. 8. Inte aktuellt.	Anges i brutto, d.v.s. före skatteavdrag. Inte aktuellt" anges om den försäkrade inte bedömts återbetalningsskyldig eller om eftergift inte har beviljats.
34.	Håller beslutsbrevet om återkrav god kvalitet?	1. Ja. 2. Nej, brister i beslutsmotiveringen när det gäller den felaktiga utbetalningen. 3. Nej, brister i beslutsmotiveringen när det gäller återbetalningsskyldigheten. 4. Nej, brister i beslutsmotiveringen när det gäller eftergiften. 5. Nej, brister i beskrivning av ärendet. 6. Beslutsbrev finns inte i ärendet.	Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga. I beslutsbrevet ska du titta på beskrivningen av ärendet samt beslutsmotiveringen. Du ska bedöma beslutsmotiveringen på sina egna grunder. Du ska inte ta ställning till om beslutet är rätt eller fel. Svara "Ja" om handläggaren på ett lättläst och begripligt sätt har förklarat varför den försäkrade uppfyller eller inte uppfyller villkoren för återkrav. Svara annars "Nej". Svarsalternativet "beslutsbrev finns inte i ärendet" avser ärenden där beslut fattas i journalen men beslutsbrev inte skickas till den försäkrade. Det gäller ärenden där den försäkrade inte haft kännedom om den felaktiga utbetalningen och den försäkrade bedömts inte vara återbetalningsskyldig.
35.	På vilket sätt är motiveringen bristfällig?	1. Inte individuellt anpassad. 2. Otydlig. 3. Onödig text. 4. Språkliga brister. 5. Annat.	Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga. Frågan besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej, brister i beslutsmotiveringen när det gäller den felaktiga utbetalningen", "Nej, brister i beslutsmotiveringen när det gäller återbetalningsskyldigheten", "Nej, brister i beslutsmotiveringen när det gäller eftergiften" eller "Nej, brister i beskrivningen av ärendet".
36.	På vilket annat sätt är motiveringen bristfällig?	Fritext.	Besvaras endast om föregående fråga har besvarats med "Annat".

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
37.	Bedömer du att handläggningen skett utan omotiverade dröjsmål?	1. Ja. 2. Nej.	Frågan utgår från 7 § FL.  Svara utifrån den information som finns i det enskilda ärendet. Frågan tar sikte på onödiga liggtider i ärendet. Du ska inte värdera om handläggaren har vidtagit rätt utredningsåtgärder, utan enbart om handläggaren har haft driv i ärendet.  Svara "Ja" om du bedömer att handläggningen har påbörjats inom rimlig tid och ärendet hela tiden har drivits framåt.  Svara annars "Nej".
38.	I vilken del av handläggningen har det uppstått omotiverade dröjsmål?	1. Efter att felutbetalningen upptäcktes men innan ärendet överlämnades till återkravsverksamheten.  2. Efter att ärendet lämnats över till återkravsverksamheten men innan handläggningen där påbörjades.  3. Efter att återkravsverksamheten påbörjat handläggningen av ärendet.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej".  Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga.

**I serien Rättslig uppföljning har följande skrifter publicerats sedan år 2016:**

- 2016:1 Aktivitetsstöd vid sjukfrånvaro från ett arbetsmarknadspolitiskt program. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:2 Rehabiliteringsersättning. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:3 Sjukpenningärenden med förenklade läkarintyg. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:4 Etableringstillägg och bostadsersättning. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:5 Omprövning av sjukpenningbeslut. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:6 Aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2017:1 Förvaltningsrättslig kvalitet inom fyra förmåner. Sjukpenning, bilstöd, bostadsbidrag samt bostadsersättning inom etableringsersättningen. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2017:2 Graviditetspenning på grund av fysiskt ansträngande arbete. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2017:3 Sjukersättning. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2017:4 Assistansersättning. Omprövning enligt 51 kap. 12 § socialförsäkringsbalken. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2017:5 Sjukpenning. Den första sjukpenningrättsbedömningen och tillämpningen av rehabiliteringskedjan. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2017:6 Arbetsskador. Bedömningen av arbetsskada vid annan skadlig inverkan i arbetet. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2018:1 Förutsättningar för utbyte till sjukersättning eller aktivitetsersättning i långa sjukfall. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2018:2 Återkrav. Utredning och bedömning av återbetalningsskyldighet och eftergift