

Försäkringskassans årsredovisning 2011

Försäkringskassan

103 51 Stockholm

Telefon 08-786 90 00

www.forsakringskassan.se

Generaldirektören har ordet

Förra årets årsredovisning inleddes med orden ”Det går bra för Försäkringskassan.” Jag vill upprepa de orden. Men jag vill samtidigt nyansera dem något i förhållande till tidigare år. Ser man ett antal år tillbaka i tiden går det bättre inom många av myndighetens verksamhetsområden. Samtidigt dras vi med bekymmer som oroar mig, men också regering och riksdag, nämligen att förtroendet för Försäkringskassan i allmänhet och sjukförsäkringen i synnerhet inte är så högt som vi skulle önska. Att förändra den bilden är kanske den viktigaste uppgiften för 2012.

Bra verksamhet och produktion är en självklar förutsättning för att klara detta – att få omvärldens förtroende. Med det arbete som gjorts på det området i Försäkringskassan under 2011 har vi lagt en utomordentligt bra grund. Den ska vi nu bygga vidare på.

Till detta har vi ett antal viktiga, pågående utvecklingsprojekt, som alla har som mål att öka servicen till våra kunder. Jag tänker bland annat på självbetjäningstjänsterna som under året har blivit fler och bättre. Från maj 2011 finns Försäkringskassan dessutom i de sociala mediernas värld.

Ett efterlängtat utvecklingssteg har också tagits inom funktionshinderområdet där handläggningen nu kan effektiviseras efter att förmånerna har förts in i ärendehanteringssystemet.

Flera delar av organisationen har också under året börjat ett arbete inspirerat av lean. En strategi som kommer att ge ytterligare stöd i arbetet med att leverera tjänst till kund. Den ger också en möjlighet för våra medarbetare att planera och prioritera i sin egen arbetssituation. Men lean innebär inte att kraven på de individuella prestationerna minskar, snarare tvärtom. Här vill jag vara kristallklar – att arbeta enligt lean innebär ökade förväntningar. Förväntningar på att alla gör sitt yttersta för att våra kunder ska få det stöd och den service de har rätt till.

Den 1 januari 2011 blev Försäkringskassan en enrådighetsmyndighet och styrelsen ersattes med ett insynsråd. Den nya ledningsformen har varit bra för myndigheten. Den har bidragit till att skapa större tydlighet i hur myndigheten leds.

Som ny generaldirektör för Försäkringskassan tillåter jag mig här att göra några betraktelser. Jag har under mina första månader i myndigheten mötts av ett imponerande engagemang och en vilja till utveckling. Att vara en del av den myndighet som gör så fantastiskt mycket nytta och där verksamhetsidéer sammanfattas med orden ”När livet tar en ny vändning” – det känns stort.

Jag vill rikta ett tack till min företrädare, Adriana Lender, som i hög grad bidragit till att Försäkringskassan nu har en stabil plattform. Det är den som vi bygger vidare på. Jag är övertygad om att vi kommer att göra stora framsteg på vår utvecklingsresa. Jag ser redan fram emot att få skriva förordet för 2012 års årsredovisning och då berätta om den.



Dan Eliasson

Innehåll

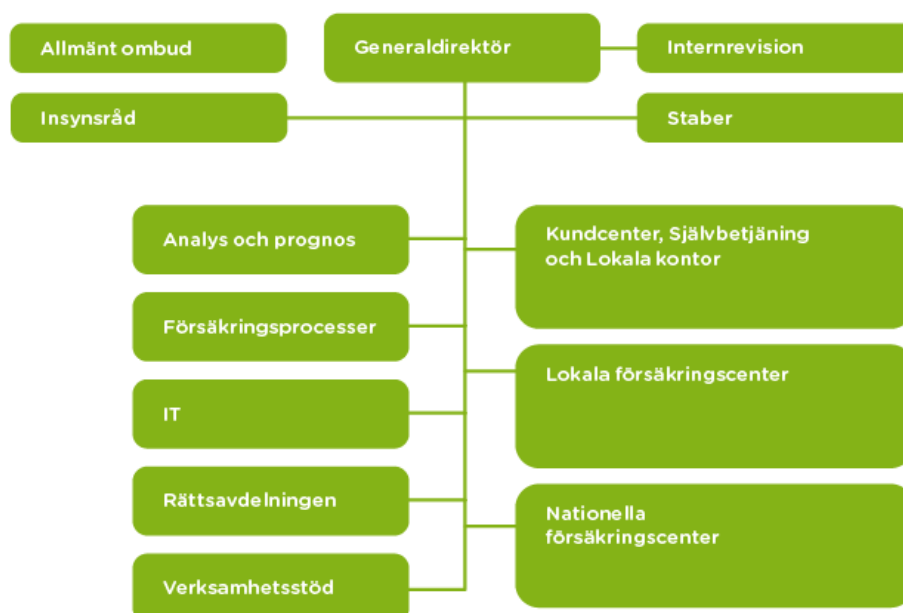
Om Försäkringskassan	4
Året i sammanfattning.....	6
Försäkringskassans resultat	9
Samlad bedömning.....	10
Kostnader och finansiering.....	10
Produktivitet	12
Kvalitet	17
Medarbetare.....	33
Kompetensförsörjning	36
Återrapportering av mål i regleringsbrevet	40
Förmånsförteckning	44
Försäkringsområde Ohälsa	45
Om försäkringsområdet.....	45
Kostnader.....	46
Kvalitet	48
Återrapportering av mål och uppdrag i regleringsbrevet	55
Försäkringsområde Barn och familj.....	70
Om försäkringsområdet.....	70
Kostnader.....	71
Kvalitet	72
Återrapportering av mål i regleringsbrevet	77
Försäkringsområde Funktionsnedsättning	81
Om försäkringsområdet.....	81
Kostnader.....	83
Kvalitet	84
Försäkringsområde Övriga förmåner	90
Om försäkringsområdet.....	90
Aktivitetsstöd	90
Statligt tandvårdsstöd.....	93
Nyckeltal per förmån	95
Försäkringskassans övriga uppgifter	99
Säkerställa rätt utbetalningar	100
Stabs- och expertfunktionen	109
Likabehandling	113
Avgiftsbelagd verksamhet.....	118

Finansiell redovisning	123
Resultaträkning.....	124
Balansräkning	125
Anslagsredovisning	126
Finansieringsanalys	132
Sammanställning över väsentliga uppgifter	133
Redovisningsprinciper	134
Noter.....	138
Övriga tilläggsupplysningar	146
Intern styrning och kontroll.....	148
Beslut om årsredovisningen	150

Om Försäkringskassan

Försäkringskassan ansvarar för en stor del av de offentliga trygghetssystemen. I det uppdraget ingår att utreda, besluta om och betala ut bidrag och ersättningar i socialförsäkringen.

I socialförsäkringen ingår försäkringar och bidrag till barnfamiljer, till sjuka och till personer med funktionsnedsättning. När det gäller sjukskrivna har Försäkringskassan även uppdraget att samordna alla resurser för att hjälpa den som är sjukskriven att så snabbt som möjligt komma tillbaka till arbetslivet. Detta sker i kontakter med den enskilde, med arbetsgivare, med läkare och vid behov också med Arbetsförmedlingen.



Inom Försäkringskassan handläggs enskilda ärenden på ett femtiotal lokala och ett tiotal nationella försäkringscenter. Även inom de sex kundcentren (telefonkundtjänst) sker handläggning av enskilda ärenden. För det personliga kundmötet finns myndighetsgemensamma servicekontor och ett mindre antal lokala kontor. Dessutom finns ett antal serviceplatser runt om i landet, där medborgarna kan få enklare information.

Under året har en ny avdelning, Rättsavdelningen, bildats genom en sammanslagning av Juridikstaben och verksamhetsområde Processjuridik från avdelningen för Försäkringsprocesser. Organisatoriskt består Försäkringskassan därefter av generaldirektören, fem staber och åtta avdelningar. Försäkringskassan har även en internrevision och ett allmänt ombud.

Försäkringskassan ska i samverkan med utredningen Ett myndighetsgemensamt servicecenter för en effektivare statlig administration (Fi 2010:08) förbereda överföring av delar av den verksamhet som bedrivs inom Försäkringskassans verksamhetsstöd till en ny myndighet. Den nya myndigheten Statens servicecenter ska vara inrättad den 1 juni 2012. Under 2011 har Försäkringskassan startat två projekt för att hantera detta. Ett beställarprojekt har uppdraget att komma fram till mer exakt vad Försäkringskassan ska

köpa av Statens servicecenter, samt ett överföringsprojekt som ska överföra motsvarande delar vad gäller medarbetare, lokaler, allmänna handlingar och IT-lösningar.

Vid utgången av 2011 hade Försäkringskassan cirka 12 800 anställda.

Dan Eliasson efterträdde Adriana Lender som generaldirektör den 1 oktober 2011.

Försäkringskassans ledningsgrupp i december 2011

Dan Eliasson, generaldirektör

Svante Borg, chef för avdelningen Lokala försäkringscenter

Lars-Åke Brattlund, chef för HR-staben

Ann Persson Grivas, chef för avdelningen Kundcenter, självbetjäning och lokala kontor

Laura Hartman, chef för avdelningen Analys och prognos

Birgitta Målsäter, chef för avdelningen Försäkringsprocesser

Stefan Olowsson, chef för IT-avdelningen

Bengt Stjärnsten, chef för avdelningen Nationella försäkringscenter

Insynsrådet

Försäkringskassan är en enrådighetsmyndighet med insynsråd.

Ordförande

Dan Eliasson, generaldirektör Försäkringskassan

Ledamöter

Birgitta Böhlin, ordförande i Lernia, Apoteksgruppen och Mittuniversitetet

Eva Lindström, f.d. riksrevisor

Mats Sjöstrand, särskild utredare

Maj Charlotte Wallin, verkställande direktör AFA Försäkring

Natasa Ristic Davidsson, biträdande kanslichef, Kristdemokraterna riksdagskansli

Gunvor G Ericson, riksdagsledamot (MP)

Saila Quicklund, riksdagsledamot (M)

Året i sammanfattning

I detta avsnitt beskrivs de viktigaste resultaten som Försäkringskassan har uppnått under året, samt andra viktiga händelser. Mer detaljerad beskrivning av resultatutvecklingen finns i de olika delarna av årsredovisningen.

Förtroendet för Försäkringskassan behöver förbättras

Kundernas omdömen om Försäkringskassan visar inga påtagliga förbättringar trots flera stabila verksamhetsresultat. Kundernas uppfattning är att Försäkringskassan behöver utveckla effektiviteten och förenkla handläggningen. Kundernas tillit till handläggarnas förmåga att fatta rätt beslut i enskilda ärenden är inte tillräckligt hög. Vissa förbättringar kan skönjas i årets kundundersökningar och i allmänhetens uppfattning om Försäkringskassans image, men mycket arbete återstår innan ett stabilt förtroende har skapats.

Regeringens mål att förtroendet för Försäkringskassan ska vara högt bedöms sålunda inte vara uppfyllt.

Inom många av Försäkringskassans verksamhetsområden är dock resultaten i dag bättre jämfört med tidigare år. Med detta som grund finns bra möjligheter att förbättra kundernas omdömen om myndigheten.

Kvaliteten i Försäkringskassans verksamhet har blivit bättre

Kundernas möjligheter att kommunicera med Försäkringskassan har blivit bättre. Tillgängligheten på telefon har förbättrats avsevärt och fler kunder kan sköta sina ärenden via webben.

Handläggningen av de förmåner som generellt är mindre utredningskrävande, såsom sjukpenning och de stora föräldraförmånerna, har fungerat väl under året. Kunderna har i mycket hög utsträckning fått sina pengar i tid. Detta gäller även under sommaren, som är en period på året när det kan vara svårare att få planeringen av produktionen att fungera.

För de förmåner som generellt är mer utredningskrävande har handläggningstiderna försämrats. Orsakerna kan vara högre personalomsättning än normalt och att man arbetat av många eftersläpande ärenden som rör tvåårsomprövningar inom assistansersättningen.

Den rättsliga kvaliteten i handläggningen har utvecklats positivt. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen uppvisar stabila resultat och överklaganden och JO-anmälningar har blivit färre.

Allt bättre fungerande sjukskrivningsprocess, men förbättringsområden finns

Försäkringskassan prövar de försäkrades arbetsförmåga inom rehabiliteringskedjans tidsgränser. Uppföljningar visar att regelverket tillämpas korrekt av Försäkringskassan. Detta tyder på att sjukskrivningsprocessen fungerar allt bättre.

Vissa områden behöver utvecklas vidare, bland annat kvaliteten i de medicinska underlagen. Försäkringskassan behöver utveckla sitt arbete med att säkerställa ett korrekt och relevant beslutsunderlag. Dessutom behövs förbättringar i övergången till programmet arbetslivsintroduktion hos Arbetsförmedlingen för de personer som uppnått maximal tid i sjukförsäkringen.

Regeringens mål att Försäkringskassan ska verka för en väl fungerande sjukskrivningsprocess bedöms därmed vara delvis uppfyllt.

Fortsatt goda resultat för området Barn och familj

Regeringens mål för Försäkringskassan inom familjepolitiken bedöms i huvudsak vara uppfyllda. Målen är att föräldrar genom Försäkringskassans information ska få goda förutsättningar att välja hur man vill fördela föräldrapenningdagarna mellan sig, samt att Försäkringskassan ska verka för att särlevande föräldrar i större utsträckning på egen hand reglerar underhållet för barnet.

Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar utvecklas

Försäkringskassan har under året kartlagt och fastställt kontrollstrukturen för de 15 största förmånerna, vilket bidragit till en mer stringent hantering av risker gällande felaktiga utbetalningar i handläggningen. Arbetet har också genererat ökad kunskap om risker och vilka åtgärder som fungerar. Detta har i sin tur lett till vidareutveckling av handlägningsprocesserna och kontrollerna i handläggningen.

Det proaktiva arbetet kompletteras med riktade kontroller och kontrollutredningarna i efterhand när det finns misstanke om avsiktligt fel från kunden. Detta har resulterat i att felaktiga utbetalningar upptäcks, återkrävs och förhindras. Den sammanlagda summan av felaktiga utbetalningar som har stoppats och förhindras bedöms vara på ungefär samma nivå som 2010. Sedan bidragsbrottslagen infördes den 1 augusti 2007 har polisanmälningarna minskat år för år, men under 2011 har antalet ökat jämfört med 2010.

Nöjda besökare på servicekontoren

Servicekontoren har haft cirka 3 miljoner besök under 2011, vilket är något mer än under 2010. Ungefär hälften av dessa besökare hade ärenden till Försäkringskassan.

Det myndighetsgemensamma målet för servicenivån på servicekontor är att minst 90 procent av besökarna till servicekontoren ska vara nöjda med besöket. I december genomfördes liksom tidigare år en särskild mätning riktad till besökarna. 98 procent av kunderna anser att de fått ett bra bemötande, 96 procent fick den hjälp de behövde och 91 procent tycker att de fick svar inom rimlig tid. 88 procent av besökarna som hade ärende till Försäkringskassan anser sig nöjda med alla dessa tre aspekter.

Stora pensionsavgångar väntar

Antalet årsarbetskrafter vid Försäkringskassan fortsätter att minska. Minskningen är dock inte lika snabb som tidigare år. Sjukfrånvaron har under året ökat något, och skillnaden mellan kvinnors och mäns sjukfrånvaro kvarstår. Medelåldern fortsätter att vara hög, och inom de närmaste 15 åren kommer nära hälften av myndighetens anställda att gå i pension.

Medarbetarnas uppfattning om Försäkringskassan

Försäkringskassans värdegrund är i stort känd och tydlig för medarbetarna, visar en kulturanalys som gjorts under året. Analyser visar också på att kundfokus och ansvarstagande är ledord bland medarbetarna. Att ha tilltro till den högsta ledningen och den framtida inriktningen lyfts fortsatt fram som viktiga områden att fokusera på.

Denna bild kompletteras av medarbetarundersökningen 2011, som visar på endast små förändringar från föregående år.

Produktiviteten i ärendehandläggningen

Försäkringskassan mäter produktivitetens utvecklingen i ärendehandläggningen och redovisar utfallet för de tre senaste åren. Produktiviteten är ett mått på relationen mellan den sammanvägda produktionsvolymen, bestående av beslut eller utbetalningar, och myndighetens totala förvaltningskostnader.

Försäkringskassan anser att det tidigare använda samlade produktivetsmåttet för alla förmåner innebär brister, särskilt då det mäts över tid, då verksamhetens karaktär och omfattning förändras mellan åren och därmed inte är jämförbar. Mot denna bakgrund har Försäkringskassan valt att bryta ner det samlade produktivetsmåttet till försäkringsområden och gjort en analys av produktivitetens utvecklingen, där hänsyn också tas till andra faktorer som påverkar produktiviteten.

Årets samlade produktivetsutveckling är totalt sett negativ för försäkringsområdena Ohälsa, Barn och familj samt Funktionsnedsättning. För försäkringsområdet Övriga förmåner har produktiviteten däremot förbättrats.

Försäkrings- kassans resultat

I denna del presenteras och kommenteras Försäkringskassans prestationer, definierat som beslut och utbetalningar inom förmåner. Prestationerna delas in i tre försäkringsområden utifrån vilka kunder som berörs: personer som har nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom, föräldrar samt personer med funktionsnedsättning. Till detta kommer ett område med förmåner som inte återfinns inom dessa tre, däribland aktivitetsstöd och statligt tandvårdsstöd. Här finns även en återrapportering av mål och uppdrag från Försäkringskassans regleringsbrev. Inledningsvis görs en samlad bedömning av resultaten.

Samlad bedömning

I detta avsnitt ges en samlad bedömning av Försäkringskassans resultat på myndighetsövergripande nivå. Dessutom redovisas utvecklingen av kvaliteten och produktiviteten i verksamheten samt utvecklingen vad gäller medarbetare och kompetensförsörjning. Slutligen återrapporteras ett mål i regleringsbrevet. En mer detaljerad redovisning av resultatutvecklingen görs för de olika försäkringsområdena i efterföljande avsnitt.

Kostnader och finansiering

Förvaltningskostnader

De totala förvaltningskostnaderna uppgick 2011 till 8,2 miljarder kronor varav 400 miljoner kronor avser tjänster som levererats till Pensionsmyndigheten och ytterligare 32 miljoner kronor annan fakturering till Pensionsmyndigheten. När hänsyn tas till dessa intäkter uppgår förvaltningskostnaderna till 7,7 miljarder kronor.

Förvaltningskostnaderna uppdelade på kostnadslag, miljoner kronor (löpande priser)

Kostnadslag	2009	2010	2011
Personal	5 855	5 733	5 737
Lokaler	736	665	643
Konsulter/IT-tjänster	295	338	350
Övriga kostnader	798	694	675
Räntor och avskrivningar	671	712	754
Totalt	8 355	8 142	8 159

En analys av kostnadsslagen visar att kostnaderna för personal är närmast oförändrade i jämförelse med 2010. I övriga kostnader ingår bland annat porto 107 miljoner kronor, telefoni- och datakommunikation 120 miljoner kronor, ersättning för betaltjänster 41 miljoner kronor, översättningsuppdrag 16 miljoner kronor samt resor och logi 101 miljoner kronor.

Ersättningen för betaltjänsterna har minskat med 12 miljoner kronor till stor del beroende på att en ny upphandling av tjänsterna har genomförts.

I slutet av året konstaterades att resekostnader motsvarande 28 miljoner kronor ej fakturerats myndigheten beroende av tekniska problem hos det av Försäkringskassan anlitate resekontoföretaget. Kostnaden har beaktats i bokslutet.

Kostnaderna för räntor och avskrivningar avser dels investeringar i immateriella anläggningstillgångar som består av egenutvecklade IT-system och köpta licenser, dels investeringar i materiella tillgångar som inventarier och datautrustning. Jämfört med föregående år har kostnaderna 2011 ökat till följd av ökade investeringarna i utvecklingsprojekt och en höjd räntenivå.

Verksamhetsutveckling

All verksamhetsutveckling med IT-inslag belastar Försäkringskassans utvecklingsram. Utvecklingsramen uppgick 2011 till 642 miljoner kronor och omfattade ett hundratal förstudier och genomförandeprojekt. Medlen i utvecklingsramen har i stort sett förbrukats.

Utvecklingsinsatserna har prioriterats in i utvecklingsplanen utifrån de kategorier som framgår av tabellen nedan.

För Pensionsmyndigheten finns ett särskilt tilldelat utrymme inom utvecklingsramen, vilket innebär att denna inte ingår i prioriteringen. Även för förvaltningsaktiviteter finns det ett särskilt utrymme. Med förvaltning avses här mindre vidareutveckling av befintliga system.

Utvecklingsinsatser 2011 med IT-inslag som beslutats inom utvecklingsramen, 1000-tal kronor

	Reformer och regeländringar	Kritiska projekt ¹	Automatisering	Strategiska projekt	Kostnadsbesparing	Pensionsmyndigheten	Förvaltning	Totalt
Genomförande	124 750	110 143	120 452	81 303	86 388	24 296		547 332
Förstudier	7 280	2 065	2 958	7 745	4 936	198		25 182
Förvaltning ²							50 517	50 517
Totalt	132 030	112 208	123 410	89 048	91 324	24 494	50 517	623 031

¹ Kritiska för att verksamheten ska fungera.

² Avser mindre vidareutveckling av befintliga system.

Av tabellen framgår att en stor andel av utvecklingsramens utrymme har använts för utveckling inom kategorierna reformer och regeländringar, automatisering och kritiska projekt. Enbart de projekt som avser lagbundna reformer och regeländringar omfattar 21 procent av den totala utvecklingsramen.

De totala utgifterna inom utvecklingsramen är alltså 623 miljoner kronor, varav de samlade investeringarna i IT-utveckling som tillgångsredovisats uppgick till 477 miljoner kronor under 2011. Det är en ökning med 83 miljoner kronor jämfört med 2010. De större projekten är Tandens vidareutveckling 69 miljoner kronor, Lagändring jämställdhetsbonus och Föräldrapenning dubbeldagar 38 miljoner kronor, Automatisering Föräldrapenning (etapp 1) 33 miljoner kronor, Migrering till ny portalplattform 33 miljoner kronor, Självbetjäning (release 6) 30 miljoner kronor, Ny PC-arbetsplats 2010 23 miljoner kronor, Lagändring EG-förordning 883/04 21 miljoner kronor och Automatisering Föräldrapenning (etapp 2) 21 miljoner kronor.

Verksamhetens finansiering

Försäkringskassans verksamhet finansieras till största delen med anslag. År 2011 uppgick anslagsfinansieringen till 7 330 miljoner kronor. Anslaget finansierar också medarbetarnas uttag av tidigare års intjänade semester vilket påverkat anslagsutfallet vid sidan av resultaträkningen med 47 miljoner kronor. Årets slutliga anslagsutfall uppgick till 7 377 miljoner kronor. Årets av regeringen tilldelade medel uppgick till 7 364 miljoner kronor. Ett anslagssparande på 123 miljoner kronor har uppnåtts under året att jämföra med ett anslagssparande på 136 miljoner kronor föregående år. Delar av detta sparande avser Försäkringskassan att använda år 2012 och 2013, då de finansiella förutsättningarna för verksamheten är bekymmersamma om inte ytterligare medel tillförs.

Förändringarna inom övriga intäkter motsvaras av förändringar av verksamhet finansierad med dessa medel. Här ingår ovan nämnda intäkter från Pensionsmyndigheten på 432 miljoner kronor.

Finansiering av Försäkringskassans verksamhet, miljoner kronor (löpande priser)

Finansiering	2009	2010	2011
Anslag	7 385	7 198	7 330
AP-fond	555	0	0
Samverkan	257	260	150
Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti			7
Övriga intäkter	165	672	657
Finansiella intäkter	9	6	15
Årets kapitalförändring	-16	6	0
Totalt	8 355	8 142	8 159

Försäkringsutgifter

Försäkringsutgifter, miljoner kronor (löpande priser)

Försäkringsområde ¹	2010	2011
Ohälsa	91 827	86 925
Barn och familj	62 485	64 275
Funktionsnedsättning	27 528	28 693
Övriga förmåner	21 106	20 367
Totalsumma	202 946	200 260

¹ I resultaträkningen redovisas försäkringsutgifterna fördelade på utgiftsområden.

Försäkringskassan utför löpande ett omfattande uppföljnings- och prognosarbete för samtliga anslag. I samband med att prognoserna lämnas till regeringen hemställer Försäkringskassan om ytterligare medel där anslagskrediten beräknas överskridas.

Försäkringskassan har per 31 december 2011 överskridit anslagen 1:7 Sjukvård i internationella förhållanden med 24 miljoner kronor och 1:3 Underhållsstöd med 12 miljoner kronor.

Myndigheten har år 2012 erhållit utökad anslagskredit för år 2011 för att täcka anslagsbelastningen år 2011.

En översyn av det interna kontroll- och uppföljningsarbetet kommer att ske för att tidigare kunna signalera om överskridanden av anslag och hemställa om utökad anslagskredit.

Ytterligare information om Försäkringskassans ekonomi finns i årsredovisningens finansiella delar.

Produktivitet

Produktiviteten är ett mått på relationen mellan den sammanvägda produktionsvolymen, bestående av beslut eller utbetalningar, och Försäkringskassans totala förvaltningskostnader. Den sammanvägda produktionsvolymen per försäkringsområde uttrycks som prestationsvolym. Som komplement redovisas också styckkostnadsutvecklingen för ett antal förmåner. Alla kostnader i detta avsnitt är beräknade i fasta priser. Beräkningsmetoden beskrivs närmare i faktarutan i slutet av avsnittet.

Produktivitetsutvecklingen bestäms av förändringar i prestationsvolymen och förvaltningskostnader, som för jämförelsens skull mäts i 2011 års priser.

Försäkringskassan anser att det tidigare använda samlade produktivetsmättet för alla förmåner innebär brister, särskilt då det mäts över tid, då verksamhetens karaktär och omfattning förändras mellan åren och därmed inte är jämförbar. Mot denna bakgrund har Försäkringskassan valt att bryta ner det samlade produktivetsmättet till försäkringsområden och gjort en analys av produktivetsutvecklingen, där hänsyn också tas till andra faktorer som påverkar produktiviteten.

Faktorer som påverkar produktiviteten:

- Förändrade handlägningsprocesser i enskilda förmåner. Sådana förändringar kan bero på ny lagstiftning, behov av kvalitetshöjning, nya IT-stöd och allmän processutveckling. I många fall innebär de en medveten eller nödvändig förändring av resursåtgången i handläggningen, vilken i sin tur påverkar produktiviteten. I dessa fall kan alltså fallande produktivitet vara en naturlig följd av en önskad förändring.
- Utveckling av nya arbetsmoment, såsom till exempel efterkontroll och omprövningar, som inte räknas som prestationer, men som är kostnadsdrivande.
- Modell för fördelning av indirekta kostnader. De redovisade förvaltningskostnaderna inom andra verksamheter än den direkta ärendehandläggningen fördelas till ärendehandläggningen som ett pålägg, och påverkar därmed produktiviteten.
- IT-stödet och hur väl det har fungerat under året. Tillgängligheten i de verksamhetskritiska IT-tjänsternas har under 2011 varit sådan att det motsvarar ett produktionsbortfall på 54,2 miljoner kronor. Motsvarande produktionsbortfall 2010 var 9,6 miljoner kronor. Skillnaden mellan åren bidrar i någon utsträckning till lägre produktivitet.

I detta avsnitt redovisas produktivetsutvecklingen summerat per försäkringsområde samt styckkostnadsutvecklingen för att analysera produktiviteten för enskilda förmåner som har stor påverkan på det sammanvägda resultatet.

Årets samlade produktivetsutveckling är totalt sett negativ för försäkringsområdena Ohälsa, Barn och familj samt Funktionsnedsättning. För försäkringsområdet Övriga förmåner har produktiviteten däremot förbättrats.

Försäkringskassan vill i detta sammanhang understryka att redovisningen av produktivetsutvecklingen kan utvecklas vidare. Försäkringskassan avser att lämna förslag till regeringen i mars 2012 om hur detta bättre kan redovisas kommande år.

Försäkringsområde Ohälsa

Förvaltningskostnaden för försäkringsområde Ohälsa uppgick år 2011 till drygt 4,1 miljarder kronor. Av dessa gällde 2,6 miljarder kronor sjukpenning som dominerar försäkringsområdet.

Det sammanvägda produktiviteten för de förmåner som ingår i försäkringsområde Ohälsa är 6,3 procent lägre än den var 2010.

Styckkostnadsutvecklingen för de olika förmånerna varierar kraftigt, men resultaten för sjukpenning och sjukersättning har störst betydelse för den sammanvägda produktiviteten.

Förvaltningskostnaden per förmån 2011 är angiven i tabellen nedan (i miljoner kronor) för att visa respektive förmåns vikt i produktivetsberäkningen.

Styckkostnader per förmån, fasta priser

Förmån	2009	2010	2011	Förändring 2010–2011, %	Förvaltnings- kostnader 2011, mnkr
Aktivitetsersättning	8 184	9 807	10 778	10	243
Arbetskadeliivränta	17 801	20 199	28 747	42	202
Bostadstillägg ¹	674	904	898	-1	144
Rehabiliteringspenning	1 056	1 164	798	-31	71
Sjukersättning	10 144	11 835	11 723	-1	756
Sjukpenning	5 422	5 665	6 150	9	2 623

¹ Avser fr.o.m. 2010 endast bostadstillägg för personer med sjuk- och aktivitetsersättning till skillnad från tidigare år då även personer med ålderspension ingick.

Sjukpenning

Styckkostnaderna för att handlägga sjukpenning har ökat med 9 procent, från 2010 till 2011.

En del av kostnadsökningen beror på myndighetens ökade indirekta kostnader.

För sjukpenning mäts prestationerna på två sätt, dels som antal avslutade sjukfall, dels som antal gjorda utbetalningar. Här märks en varierande utveckling. Kostnaden per avslutat sjukfall ökar, medan kostnaden per utbetalning minskar jämfört med 2010. I tabellen ovan redovisas styckkostnadsutvecklingen för avslutade sjukfall.

Rehabiliteringspenning

Kostnadsminskningen beror i huvudsak på att tiden för samverkan med Arbetsförmedlingen minskat under 2011.

Arbetskadeliivränta

Styckkostnaden har ökat med över 40 procent jämfört med 2010. Det är en effekt av att ärendevolymen har minskat och det har lagts ned ett stort arbete på efterkontroller under 2011.

Sjukersättning och aktivitetsersättning

Kostnaderna för att handlägga sjukersättning är nästan oförändrad medan kostnaden för aktivitetsersättningsärenden har ökat under 2011. Den ökade styckkostnaden för aktivitetsersättning hänger samman med ett förstärkt fokus på unga med nedsatt arbetsförmåga. Jämfört med 2010 har mer resurser lagts på samordning av aktiva insatser och på utredningen av rätten till ersättning.

Barn och familj

Förvaltningskostnaderna för försäkringsområdet barn och familj uppgick år 2011 till drygt 2 miljarder kronor, varav kostnaden för föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning utgjorde drygt 1,2 miljarder kronor.

Den sammanvägda produktiviteten för förmånerna som ingår i försäkringsområdet barn och familj är 3 procent lägre än år 2010. Styckkostnadsförändringarna för de större förmånerna är måttliga, vilket återspeglas i utfallet för försäkringsområdet.

Förvaltningskostnaden per förmån 2011 är angiven i tabellen nedan (i miljoner kronor) för att visa respektive förmåns vikt i produktivetsberäkningen.

Styckkostnader per förmån, fasta priser

Förmån	2009	2010	2011	Förändring 2010–2011, %	Förvaltnings- kostnader 2011, mnkr
Barnbidrag	13	13	14	9	273
Bostadsbidrag	575	598	645	8	236
Föräldrapenning	197	205	214	4	751
Tillfällig föräldrapenning	231	226	219	-3	495
Underhållsstöd ¹	3 468	3 481	3 450	-1	347

¹ Inklusivt kravverksamhet

Barnbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och underhållsstöd

Styckkostnaderna per utbetalning eller beslut för de olika förmånerna har inte förändrats i någon större omfattning.

Insatser för att öka produktiviteten

Försäkringskassan har under året genomfört flera insatser för att öka produktiviteten och minska styckkostnaderna. Bland annat har andelen automatberedda ärenden ökat ytterligare inom tillfällig föräldrapenning, en förmån där redan tidigare en stor del av handläggningen utfördes automatiskt. Ett projekt pågår också för att införa automatiserad handläggning av föräldrapenning. Driftsättningen av det nya IT-stödet som krävs för detta är planerat till 2013. Automatiseringen kommer att innebära att antalet manuella moment minskar.

Funktionsnedsättning

Förvaltningskostnaderna för försäkringsområdet funktionsnedsättning uppgick år 2011 till drygt 0,6 miljarder kronor varav assistansersättning och vårdbidrag utgjorde knappt 0,5 miljarder kronor.

Den sammanvägda produktiviteten för förmånerna som ingår i försäkringsområdet funktionsnedsättning är 0,9 procent lägre än år 2010. De olika förmånernas styckkostnadsutveckling uppvisar dock stora variationer med både ökning och minskningar. Att den sammanvägda produktiviteten visar en så liten förändring beror på de speciella omständigheterna som gäller för assistansersättning (se nedan).

Förvaltningskostnaden per förmån 2011 är angiven i tabellen nedan (i miljoner kronor) för att visa respektive förmåns vikt i produktivetsberäkningen.

Styckkostnader per förmån, fasta priser

Förmån	2009	2010	2011	Förändring 2010–2011, %	Förvaltnings- kostnader 2011, mnkr
Assistansersättning	14 359	16 350	13 142	-20	260
Bilstöd	7 625	8 130	7 751	-5	27
Handikappersättning	10 005	10 480	12 535	20	104
Vårdbidrag	8 737	8 979	10 339	15	211

Assistansersättning

Styckkostnaderna för assistansersättning minskar i tabellen ovan på grund av att särskilda insatser i slutet av året har ökat beslutsvolymerna avsevärt. Dessa beslut är dock inte arbetsmässigt jämförbara med de gängse besluten så i realiteten är styckkostnaderna nästan oförändrade sedan föregående år.

Handikappersättning och vårdbidrag

Styckkostnader för handikappersättning och vårdbidrag har ökat under året. Detta beror bland annat på införandet av en ny handläggningsprocess och övergången till ett elektroniskt ärendehanteringssystem, som båda fört med sig behov av utbildning.

Övriga förmåner

Förvaltningskostnaderna för försäkringsområdet övriga förmåner uppgick år 2011 till 820 miljoner kronor, varav aktivitetsstöd och statligt tandvårdsstöd utgjorde 810 miljoner kronor.

Den sammanvägda produktiviteten för förmånerna som ingår i försäkringsområdet övriga förmåner är 9,2 procent högre än år 2010. Orsaken till ökningen är framför allt att styckkostnaderna för aktivitetsstöd minskat med 9 procent och styckkostnaden för statligt tandvårdsstöd minskar med 7 procent jämfört med föregående år.

Förvaltningskostnaden per förmån 2011 är angiven i tabellen nedan (i miljoner kronor) för att visa respektive förmåns vikt i produktivetsberäkningen.

Styckkostnader per förmån, fasta priser

Förmån	2009	2010	2011	Förändring 2010–2011, %	Förvaltnings- kostnader 2011, mnkr
Aktivitetsstöd	304	332	301	–9	614
Statligt tandvårdsstöd	18	20	19	–7	195

Fakta – metod för produktivetsberäkning

Försäkringskassan mäter administrationens produktivetsutveckling per försäkringsområde med den så kallade nationalräkenskapsmetoden. Denna innebär att man beräknar en sammanvägd produktionsvolym med hjälp av vikter som speglar hur resurskrävande olika ärendeslag är. Produktionsvolymen består av beslut eller utbetalningar, som alltså fungerar som ett mått på hur mycket myndigheten producerat. För varje ärendeslag beräknas en vikt som utgörs av styckkostnaden under basåret 2011.

Vikten multipliceras med det antal ärenden som producerats under året. Samma beräkning genomförs för samtliga drygt 35 förmåner som ingår i måttet. Därefter görs en summering av beräkningarna per försäkringsområde, varvid man får fram det aktuella årets prestationsvolym. Motsvarande beräkning görs för alla år i den valda tidsperioden. Observera att basårets vikter används samtliga år. Den sammanvägda produktionsvolymen visar därmed, för varje år, vad verksamheten skulle ha kostat om styckkostnaderna vore desamma som under basåret. Denna fiktiva kostnad utgör täljare i måttet.

Den sammanvägda produktionsvolymen jämförs för varje år med de verkliga kostnaderna för verksamheten. Dessa utgör således produktivetsmåttets nämnare. För att korrigera för de prisförändringar som inträffat under perioden räknas alla års kostnader om till 2011 års priser. (I avsnittet Nyckeltal per förmån redovisas däremot styckkostnaderna i löpande priser.) Detta görs med implicitprisindex för statlig konsumtion som beräknas ur nationalräkenskaperna och visar löne- och prisutvecklingen inom den statliga sektorn. För att räkna om 2010 års styckkostnader till 2011 års har de dividerats med 0,9823. För övriga år är omräkningstalen som följer; 2009: 0,9734, 2008: 0,9524, 2007: 0,9213.

Särskilt om styckkostnader

Styckkostnaderna beräknas genom att de totala förvaltningskostnaderna för en förmån divideras med antingen antalet beslut eller antalet utbetalningar (undantaget sjukpenning, se nedan).

I beräkningen av det sammanvägda produktivetsmättet används normalt endast det styckkostnadsmått som anses vara det mest relevanta måttet på produktiviteten.

För barnbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, rehabiliteringspenning, graviditetspenning och aktivitetsstöd är det styckkostnad per utbetalning.

För sjukpenning används i stället styckkostnad per avslutat sjukfall. Det beror på att antalet avslutade sjukfall har en starkare koppling till Försäkringskassans mål att förkorta sjukfallen och återföra människor till arbetsmarknaden än antalet utbetalningar, som kan vara ett direkt kontraproduktivt mått i förhållande till myndighetens mål.

I alla övriga förmåner används styckkostnad per beslut.

Kvalitet

Försäkringskassans definition av kvalitet i verksamheten är att kundernas ärenden hanteras enkelt, snabbt och rätt. Dessa begrepp utgör också en viktig del av Försäkringskassans verksamhetsidé.

Kvaliteten bedöms både utifrån egna undersökningar av hur kvaliteten utvecklats och de bedömningar som kunderna gör av kvaliteten i verksamheten. Sammantaget bedöms kvaliteten i handläggningen ha förbättrats under året.

Det har blivit enklare för kunderna att komma i kontakt med Försäkringskassan. Telefontillgängligheten har varit god under året och är avsevärt förbättrad jämfört med föregående år. Fler kunder har använt Försäkringskassans webbplats och Mina sidor, och fler kundgrupper har fått tillgång till olika självbetjäningstjänster. Kontaktvägar, information och språkservice har ytterligare anpassats efter kundernas behov. En del av denna anpassning är att Försäkringskassan nu också finns på Facebook. Kunderna är positiva till Försäkringskassans webbplats och självbetjäningstjänster. Verksamheten vid servicekontoren har efter en period av osäkerhet återigen börjat fungera normalt och kunderna är generellt sett nöjda med den.

Nöjd kund-index visar ett något förbättrat resultat jämfört med i fjol. Framför allt har sjuka och personer med funktionsnedsättning blivit mer nöjda med Försäkringskassan.

Handläggningstiderna har förbättrats för vissa förmåner. Det gäller framför allt förmåner med stora volymer som generellt kräver en lägre grad av bedömning och därför ska ha en handläggningstid om högst 30 eller 40 dagar, exempelvis sjukpenning och tillfällig föräldrapenning. För andra förmåner har handläggningstiderna försämrats. De gäller framför allt de förmåner som generellt sett kräver en högre grad av bedömning och därför ska ha handläggningstider på högst 120 dagar, exempelvis sjukersättning och assistansersättning.

Den rättsliga kvaliteten har utvecklats positivt. På en övergripande nivå visar den kontinuerliga kvalitetskontrollen stabila resultat i förhållande till föregående år, även om det finns stora variationer mellan olika förmåner. Det har kommit in ungefär lika många ansökningar om omprövningar som 2012, men färre överklaganden har gjorts till förvaltningsdomstol. Det har också gjorts färre anmälningar av Försäkringskassan till JO och färre ansökningar om skadestånd.

Enkelt

Att hantera ärenden **enkelt** betyder

- att anpassa kontakterna mellan Försäkringskassan och kunderna till kundernas behov,
- att ge kunderna goda möjligheter att komma i kontakt med Försäkringskassan,
- att använda ett begripligt språk i informationen och ge ett vänligt och respektfullt bemötande i kontakterna med kunderna.

De indikatorer som används för att se hur kvaliteten har utvecklats ur detta perspektiv är vilka förbättringar som genomförts inom dessa områden och hur nöjd kund-index och resultat i andra kundundersökningar utvecklats.

Nöjd kund-index visar förbättrat resultat

Den viktigaste indikatorn för kvalitet inom perspektivet Enkelt är nöjd kund-index (NKI) som baseras på en rikstäckande årlig undersökning riktad till Försäkringskassans kunder.

De tre frågorna i kundundersökningen som tillsammans ligger till grund för NKI gäller hur nöjda kunderna är, hur väl deras förväntningar uppfylls och hur nära Försäkringskassan är att vara en perfekt myndighet.

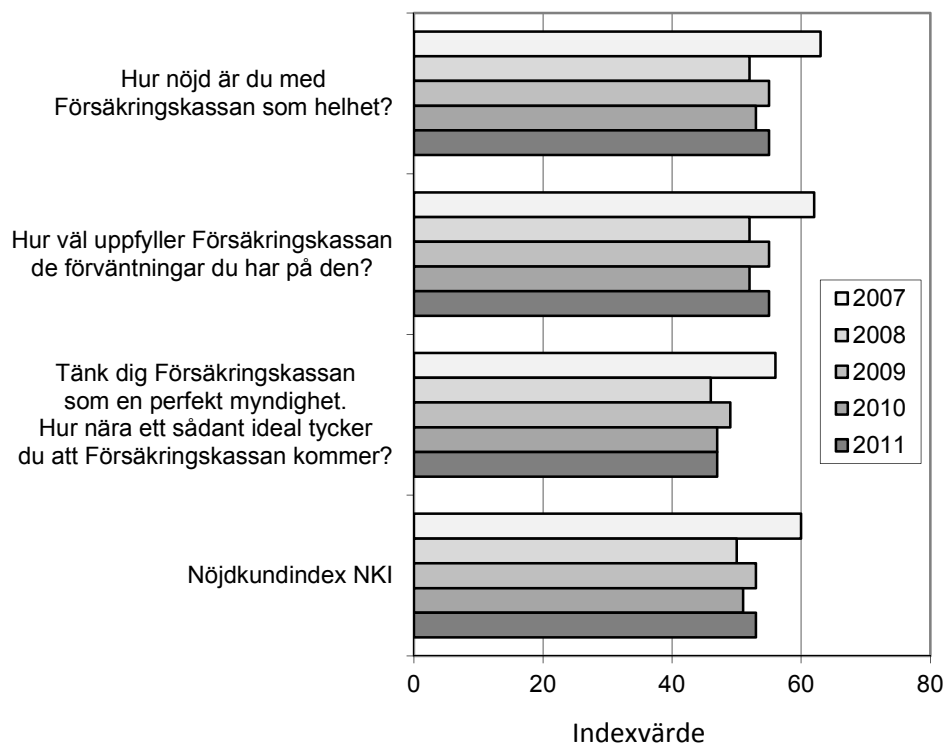
NKI är 53 jämfört med 51 år 2010. Förändringen är dock inte statistiskt säkerställd. NKI visar ett förbättrat resultat för sjuka och personer med funktionsnedsättning. För föräldrar och personer med aktivitetsstöd kan också ses en viss förbättring.¹

Liksom tidigare år visar NKI att kvinnor och män är ungefär lika nöjda med Försäkringskassan.

De kunder som är utrikes födda har ett NKI på 60 medan kunder födda i Sverige har ett NKI på 51. Skillnaden mellan grupperna har minskat. De kunder som är födda i Sverige har blivit betydligt mer nöjda medan de som inte är födda här har ungefär samma NKI-värde som 2010.

¹ Förbättringen i NKI för kundgrupperna sjuka och personer med funktionsnedsättning är statistiskt säker, men inte för övriga grupper eller totala NKI.

Nöjd kund-index och dess tre delfrågor



Kompetensen anses ha ökat

Kundernas uppfattning om handläggarnas kompetens har förbättrats. De anser också i något högre utsträckning än föregående år att de får den information de behöver i sitt ärende. Däremot har deras värdering av hur regler och motiv till beslut förklaras inte förändrats.

Försäkringskassan arbetar sedan flera år intensivt med att utbilda medarbetarna i att skriva tydligare beslut, så att kunderna lättare ska förstå dem. Under året har en webbaserad utbildning lanserats för att ge ytterligare stöd i detta.

Oförändrad uppfattning om kontakter och information

Det är lika lätt för kunderna att få kontakt med rätt person 2011 som 2010. Kunderna upplever inte heller någon förändring när det gäller att fylla i blanketter eller att förstå skriftliga besked, broschyrer och annat informationsmaterial.

De brevmallar som används för komplettering och kommunikering har fått en ny struktur med syfte att göra breven tydligare och ge dem en vänligare ton. Blanketterna för ansökan om förmåner vid funktionsnedsättning har anpassats så att den som ansöker får möjlighet att lämna uppgifter muntligt till en handläggare i stället för att beskriva sin funktionsnedsättning och sina behov i blanketten. Blanketterna har också fått tydliga anvisningar om varför Försäkringskassan behöver vissa uppgifter.

Kunder som behöver information på teckenspråk har sedan våren 2011 tillgång till försäkringsinformation på Försäkringskassans webbplats.

Kundcenter erbjuder kunder att direkt efter samtalen svara på frågor om hur de uppfattar Försäkringskassans service. Resultatet visar att 85 procent av kunderna är nöjda med servicen. För Kundcenter Partner är 91 procent av kunderna nöjda.

En särskild mätning om varför kunderna ringer genomfördes under 2011. Den visar att kundernas vanligaste frågor gäller försäkringsinformation, utbetalningar och ärendestatus.

Kunderna är positiva till självbetjäningstjänster och webbplats

Kunderna är positiva till Försäkringskassans webbplats och självbetjäningstjänster. De tycker att informationen på webbplatsen är relevant för dem. Likaså tycker kunderna att det är enkelt att använda självbetjäningstjänsterna på Mina sidor.

Den pop up-enkät som genomförs på webbplatsen visar att 53 procent av kunderna är nöjda med webbplatsen och 67 procent med Mina sidor.

Antalet besök och användare ökar

Antalet besök på Försäkringskassans webbplats ökade med 12 procent till 22 miljoner 2011. Användningen av Mina sidor ökade med 24 procent till 10,2 miljoner besök.

Andelen kunder som ansöker om tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning med e-legitimation har också ökat.

Antalet inloggningar med e-legitimation har ökat med 13,6 procent till 12,7 miljoner. Kunderna har gjort 3,5 miljoner e-signeringar, vilket är en ökning med 17,9 procent. Användningen av sms-tjänsterna har ökat med 51 procent.

Det är fortfarande många kunder som inte använder webbplatsen eller Mina sidor. Av de som besvarat den rikstäckande kundundersökningen är det totalt cirka 30 procent som uppger att de inte använt sig av Försäkringskassans webbplats och 38 procent som inte använt Mina sidor.

Fortsatt utvecklingsarbete

Utvecklingen av självbetjäningstjänsterna och webbplatserna fortsätter. Nya funktioner som tillkommit under 2011 är ansökan om bostadsbidrag, att avstå och återta föräldrapenning, anmälan och ansökan om sjukpenning samt friskanmälan.

Tillgängligheten är i fokus både när det gäller den tekniska utvecklingen och utvecklingen av innehållet. De kunder som besöker webbplatsen ska kunna förstå och ta till sig den information de behöver. Tillgängligheten följs upp löpande och under hösten tog Försäkringskassan in en tillgänglighetskonsult som genomförde en tillgänglighetsrevision av språk och pedagogik på webbplatsen. Revisionen utgör ett bra underlag för det förbättringsarbete som genomförs.

Digitala assistenten Hanna

Försäkringskassans digitala assistent Hanna utvecklas löpande. Hanna kan nu svara på 96 procent av alla frågor av allmän karaktär. I genomsnitt har Hanna besvarat 6 525 frågor per dag under 2011. Hanna ger automatiskt förslag på svar när kunderna ska skicka e-brev vilket gör att endast 30 procent av kunderna väljer att skicka iväg brevet jämfört med 50 procent under 2010.

Trots detta får inte Hanna så bra betyg i den rikstäckande undersökningen när det gäller att ge svar på kundernas frågor och det är många kunder som inte har använt tjänsten.

Bra service på servicekontoren

Det finns 115 servicekontor runt om i landet. Senast öppnade servicekontoret är Södermalm i Stockholm den 23 november. På servicekontoren får kunderna hjälp med ärenden till Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten.

Servicekontoren har haft 3,1 miljoner besök under 2011, vilket är en ökning med 13 procent. Ungefär hälften av dessa besökare hade ärenden till Försäkringskassan. På de flesta kontor möts kunden direkt innanför dörren av en handläggare, som snabbt kan hjälpa till med enklare ärenden. Detta arbetssätt gör att kunden känner sig sedd, får ett bra bemötande och kortare väntetid.

En särskild mätning genomfördes med hjälp av handläggarna på servicekontoren under hösten 2011. Den visade att den vanligaste hjälpen som handläggarna gav när det gällde Försäkringskassans ärenden var att ta emot ansökningar eller kompletteringar. Vanligt var också att svara på frågor om kundernas ärenden och att hjälpa till med att kontrollera eller att fylla i blanketter. De mest förekommande frågorna rörde aktivitetsstöd och bostadsbidrag. I knappt två tredjedelar av besöken gav handläggaren fler än en typ av hjälp.

Det myndighetsgemensamma målet för servicenivån på servicekontor är att minst 90 procent av besökarna till servicekontoren ska vara nöjda med besöket. De ska anse att de har fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde. För att ta reda på hur målet uppfylls genomfördes under 2011 liksom tidigare år en särskild mätning riktade till besökarna på servicekontoren. Mätningarna görs vid två tillfällen, i maj och december. Resultaten från december visar att 97 procent av besökarna ansåg att de fått ett bra bemötande, 95 procent fick den hjälp de behövde och 90 procent tyckte att de fick svar inom rimlig tid. Detta är i nivå med resultaten från 2009 och 2010. För de kunder som enbart hade ärende till Försäkringskassan var resultaten ännu något bättre. 98 procent ansåg att de fått ett bra bemötande, 96 procent fick den hjälp de behövde och 91 procent att de fick svar inom rimlig tid.

Även om mätningarna visar att bara 18 procent av besökarna utnyttjar möjligheten att utföra ärenden hos flera myndigheter uppger 80 procent att de har nytta av att få service från flera myndigheter på detta sätt. Servicekontoren upplevs överlag som tillgängliga. Av de kunder som ingick i servicekontorens mätning tycker 88 procent att det är lätt att ta sig till servicekontoret. Det är samma andel som 2010.

Däremot visar resultaten från den rikstäckande kundundersökningen en försämring när det gäller hur lätt kunderna tycker att det är att besöka Försäkringskassans kontor. Antalet servicekontor och serviceplatser förändrades inte under våren och öppet-hållandet ändrades inte heller. Eventuellt kan osäkerheten om servicekontorens fortsatta existens i början av året ha bidragit till det försämrade resultatet.

Bemötandet får bättre betyg

Kundernas betyg på Försäkringskassan vad gäller vänligt bemötande, respekt, engagemang och hjälp har alla höjts.

Försäkringskassan har tillsammans med andra myndigheter under ledning av Kompetensrådet för utveckling i staten, KRUS, tagit fram en webbaserad bemötandebildning. Riktlinjer för bemötande har också arbetats fram. Tillsammans utgör detta ett material som används i kompetensutvecklingsinsatser i verksamheten.

Fakta – kundundersökningar

Under 2011 genomförde Försäkringskassan ett flertal olika kundundersökningar med olika syften. Många undersökningar gällde uppföljning eller utveckling av specifika delar av verksamheten medan den årliga kundundersökningen och imageundersökningen är mer övergripande.

Nöjd kund-index (NKI) är ett index på en skala mellan 0 och 100. Indexet skapas med hjälp av tre frågor i den årliga, rikstäckande kundundersökningen: övergripande nöjdhet, hur Försäkringskassan lyckas uppfylla förväntningarna och hur nära den kommer en ideal myndighet. NKI är ett gängse sätt att mäta kundnöjdhet.

De fyra kundgrupper som analyseras i undersökningen är föräldrar, sjuka, kunder med funktionsnedsättning och kunder med aktivitetsstöd. Gruppen kunder med aktivitetsstöd studerades för första gången i kundundersökningen 2010.

Den rikstäckande kundundersökningen görs i form av en enkät som skickas ut årligen. Årets undersökning genomfördes i maj. I enkäten får kunderna värdera ett antal frågeställningar på en skala från 1 till 5. Denna kompletteras sedan 2010 med enkäter riktade till kunder som haft kontakt med kundcenter, lokala försäkringscenter och nationella försäkringscenter.

Som ett alternativ till pappersenkäten kunde kunderna välja att svara på en webbenkät, vilket drygt 5 procent gjorde. Webbenkäten fanns i svensk, engelsk, arabisk, bosnisk och somalisk version.

Urvalet uppgick till 6 800 individer i den rikstäckande undersökningen och drygt 8 800 i de riktade undersökningarna. Svarsfrekvensen var 51 procent i den rikstäckande undersökningen men något lägre för de övriga.

Under 2011 tillfrågades kunder med följande förmåner: föräldrapenning, bostadsbidrag, underhållsstöd, graviditetspenning, tillfällig föräldrapenning, sjukpenning, rehabiliteringspenning, arbetsskadelivränta, sjuk- och aktivitetsersättning, handikappersättning, vårdbidrag, assistansersättning, bilstöd och aktivitetsstöd.

Resultaten för de olika kundgrupperna presenteras under respektive försäkringsområde nedan.

Lean har prövats

Försäkringskassan har under året prövat den arbetsmetod som brukar benämnas lean. Lean utgår från kunden och kundens process genom verksamheten. I denna process elimineras problem, friktioner och slöseri som inte skapar värde för kunden. Lean syftar till att leda till såväl ökad effektivitet och kvalitet som ökat engagemang hos personalen. Förbättringarna ska inte uppnås genom att pressa medarbetarna till ett högre arbetstempo utan genom att ta bort icke-värdeskapande arbete.

En pilotstudie har genomförts på sammanlagt sex enheter inom både kundmötesorganisationen och den administrativa verksamheten. Piloten omfattade totalt cirka 120 medarbetare. Utvärderingen visar att hela 70 procent av medarbetarna tyckte att lean som arbetssätt var bra eller mycket bra. Lean åstadkom förbättringar i verksamheten. Man gjorde tidsbesparingar och uppnådde 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.

Snabbt

Att hantera ärenden **snabbt** betyder

- att ärendehandläggningen genomförs skyndsamt,
- att Försäkringskassan tar emot och besvarar kundernas frågor inom rimlig tid.

De indikatorer som används för att se hur kvaliteten har utvecklats ur detta perspektiv är handläggningstider samt tillgängligheten inom kundcenter.

Varierande resultatutveckling för kvalitetsaspekten snabbt

Det samlade resultatet under 2011 för kvalitetsaspekten snabbt är varierande. Tillgängligheten har förbättrats jämfört med 2010. Kundernas väntetider för att komma fram till Försäkringskassans kundcenter har blivit kortare. Handläggningstiderna har också förbättrats när det gäller förmåner med stora volymer och som generellt kräver en lägre grad av bedömning och där ambitionen är att beslut och utbetalning ska göras inom 30 respektive 40 dagar. Men handläggningstiderna har blivit längre för de mer utredningskrävande förmånerna, där ambitionen är att beslut ska fattas inom tre respektive fyra månader.

Här följer en sammanfattning av handläggningstidernas utveckling under 2011. Vidare redovisas skillnader i handläggningstider för kvinnor och män. Mer ingående resultatredovisning för respektive förmån redovisas i de olika avsnitten för varje försäkringsområde som följer.

Handläggningstider för administrativt tunga förmåner, andel ärenden som handläggs inom målsatt antal dagar, procent¹

	2007	2008	2009	2010	2011
Andel inom 30 dagar					
Sjukpenning (90)	92	85	88	76	86
Tillfällig föräldrapenning (85)	90	81 ²	74 ²	66 ²	76 ²
Föräldrapenning (90)	82	76	79	85	86
Bostadsbidrag (75)	77	51	54	67	79
Bostadstillägg (75)	76	44 ³	49 ³	49 ⁴	74 ⁴
Andel inom 40 dagar					
Underhållstöd (75) ⁵	(78)	(52)	(54) 62	74	83
Andel inom 120 dagar					
Sjukersättning (75)	62	70	76	79	66
Aktivitetsersättning (75)	65	68	81	85	81
Vårdbidrag (75) ⁶	73	65	86	86	82
Handikappersättning (75) ⁶	70	57	80	83	78
Assistansersättning (75)	71	60	73	76	67
Bilstöd (75) ⁶	80	79	91	94	91
Arbetskadetilivränta (75)	54	64	67	90	84

¹ Försäkringskassans målnivåer för 2011 inom parentes.

² Fr.o.m. juli 2008 krävs intyg från skola och förskola. Handläggningen kan inte påbörjas förrän kunden lämnat både begäran om ersättning och intyg. Handläggningen beräknas emellertid från datum då begäran om ersättning kommit in till Försäkringskassan.

³ Under perioden juli 2008 till oktober 2008 fattades provisoriska fortsättningsbeslut maskinellt. Måttet beräknas emellertid från definitivt fattat beslut. Dessa provisoriskt fattade beslut hanterades därefter genom att definitiva beslut fattades fram t.o.m. mars 2009. Kunderna blev därmed inte drabbade i den utsträckning som de svaga resultaten för 2008 och 2009 gör gällande.

⁴ Avser fr.o.m. 2010 endast bostadstillägg för personer med sjuk- och aktivitetsersättning till skillnad från tidigare år då även personer med ålderspension ingick. Beräkningsättet är anpassat efter de nya förutsättningarna fr.o.m. februari 2010. Resultatet för 2010 och 2011 ska inte jämföras med tidigare år.

⁵ Byte av källsystem för statistik och underhållstöd gjordes 2009. För 2007–2009 redovisas resultat enligt såväl det gamla som nya sättet att beräkna. Det äldre beräkningsättet inom parentes.

⁶ För vårdbidrag, handikappersättning och bilstöd är målet 2010 och 2011 att 75 procent ska handläggas inom 90 dagar. I tabellen redovisas emellertid mot tidigare målnivåer om 120 dagar för att möjliggöra jämförelse med tidigare år. Resultatet inom 90 dagar för 2010 och 2011 var för vårdbidrag 76 resp. 70 procent, för handikappersättning 71 resp. 67 procent samt för bilstöd 87 resp. 83 procent.

Snabbare handläggning för flera av de volymtunga förmånerna

För flera förmåner där ambitionen är att fatta beslut och göra den första utbetalningen inom 30 respektive 40 dagar har resultaten förbättrats jämfört med 2010. Särskilt tydligt är det för bostadstillägg, men även för övriga förmåner noteras märkbara förbättringar.

Även antalet ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga har minskat. Det är endast handläggningstiden för tillfällig föräldrapenning som avviker från målsättningen, medan övriga förmåner ligger i nära anslutning till eller har resultat som är bättre än målsättningen. Förklaringarna till dessa förbättrade handläggningstider är flera och varierar givetvis från förmån för förmån. Nämnas kan bland annat:

- förbättringar i produktions- och bemanningsplanering, då speciellt vid perioder med högt ärendeflöde,
- en effektivare rekryteringsprocess som i större utsträckning anpassats efter de årliga säsongvariationerna,
- insatser för att öka andelen ärenden som automatbereds,

- insatser för att minska kompletteringsbehovet genom att utveckla möjligheten för kunden att ansöka via webben,
- utjämning av ärendeinflödet, till exempel genom att sprida de tidpunkter då ersättningsperioderna upphör och därmed styra när kunden lämnar in en ny ansökan.

Sett till hela den tidsperiod som redovisas i tabellen ovan så ligger resultaten för alla förmåner, med undantag för tillfällig föräldrapenning, i nivå med resultaten innan Försäkringskassans stora omorganisation som ägde rum 2008.

Längre handläggningstider för flera av de utredningskrävande förmånerna

Den positiva trend för ärenden med särskild beslutsordning som funnits under senaste åren bröts under 2011. För samtliga mer utredningskrävande förmåner där särskild beslutsordning tillämpas var det under året en mindre andel som beslutades inom 120 dagar än det var föregående år.

För sjukersättning och assistansersättning är förändringen påtaglig. Men även handikappersättning, vårdbidrag och aktivitetsersättning har minskade andelar av beslut som fattas inom 120 dagar. Endast för aktivitetsersättning når resultaten upp till den interna målsättningen. Bilstöd och arbetsskadelivränta avviker från de övriga förmånerna trots att de också har något längre handläggningstider än föregående år. Här är andelen ärenden som beslutats inom 120 dagar högre och resultaten för båda förmånerna överstiger alltjämt med viss marginal målsättningen.

Orsakerna till de längre handläggningstiderna är flera, och varierar givetvis mellan de olika förmånerna. En kan vara att flera nya produktionsprocesser har införts. Vidare har personalomsättningen ökat bland de handläggare som har hand om förmånerna inom funktionsnedsättning. Dessa förmåner har också fått ett elektroniskt ärendehanteringssystem, något som under en övergångsperiod tagit tid från handläggningen. Försäkringskassan genomför i dag också fler tvåårsomprövningar, vilket tar resurser från handläggningen av nya ansökningar.

För sjukersättning gäller att det har blivit svårare för handläggarna att få en kontinuitet i handläggningen och att upprätthålla kompetensen när antalet ärenden drastiskt minskat på grund av förändringar i regelverket. Det nya regelverket gör också att det tar längre tid att handlägga en ansökan om sjukersättning än tidigare.

Ingen påtaglig variation i handläggningstider för kvinnor och män

Det är genomgående mycket små skillnader i handläggningstider mellan ärenden som gäller kvinnor respektive män. Den lilla skillnad som tidigare fanns för sjukpenning, föräldrapenning, bostadsbidrag och bostadstillägg har i det närmaste helt försvunnit.

Det är endast för förmånerna arbetsskadelivränta och underhållstöd som det går att se skillnader i handläggningstiderna som är större än någon procentenhet.² Orsakerna till dessa skillnader är dock okända. Någon fördjupad studie har inte genomförts, eftersom problemet betraktas som ytterst marginellt.

Bättre tillgänglighet och kortare väntetider i kundcenter

Tillgängligheten i kundcenter har ökat under året. Av de 6,7 miljoner samtal från privatpersoner som Försäkringskassan tagit emot under 2011 har 5,6 miljoner besvarats. Det ger en tillgänglighet på 83 procent. Det är en förbättring jämfört med 2010 då tillgängligheten var 61 procent, men ligger i nivå med resultatet för 2009 då tillgängligheten

² Andel livränteärenden som avslutades inom 120 dagar var 82 procent för män respektive 86 procent för kvinnor. För underhållstöd gäller att 83 procent beslutades inom 40 dagar för kvinnor. Motsvarande för män var 85 procent.

var 81 procent. Jämfört med 2010 har Försäkringskassan haft betydligt färre inkommande samtal (8,6 miljoner år 2010).

Väntetiderna för kunderna var i genomsnitt fyra minuter. Det är väsentligt kortare än 2010 då väntetiden var över åtta minuter. Tillgängligheten var något lägre i januari samt under maj och juni. Jämfört med föregående år har tillgängligheten månad för månad varit betydligt stabilare.

Att samtalen har blivit färre och tillgängligheten förbättrats beror sannolikt på en kombination av flera faktorer.

- Kunderna erbjuds i större utsträckning information via självbetjäningstjänster, till exempel Mina sidor, Fråga Hanna, SMS och Facebook, och behöver därmed inte ringa kundcenter i samma utsträckning.
- Effektivare planering och schemaläggning har gjort att arbetet med att besvara telefon och e-post samt att handlägga ärenden blivit effektivare.
- Snabbare rekryteringar vid vakanser.
- Högre andel kunder har fått svar vid första påringningen eftersom väntetiderna har varit kortare. De har därmed inte behövt ringa om och därmed belasta systemet ytterligare.

För arbetsgivare, myndigheter och organisationer som betjänas av Försäkringskassans kundcenter för partner var tillgängligheten högre. 91 procent av inkomna samtal besvarades, vilket är en viss förbättring jämfört med föregående års resultat på 87 procent.

Tillgängligheten i kundcenter fördelat på de olika försäkringsområdena redovisas i avsnitten som följer.

Fakta – handläggningstider

Som mått på handläggningstider används genomgående den andel ärenden som beslutas eller betalas ut inom målsatt antal dagar. Den exakta definitionen av datum för start och slut varierar från förmån till förmån.

Med målsatt antal dagar avses målen i Försäkringskassans styrkort eller de riktvärden som finns angivna i de enhetliga arbetsprocesserna (ENSA). Undantag har gjorts för förmånerna vårdbidrag, handikappersättning och bilstöd som under 2010 och 2011 haft målsättningen att handläggningstiden ska vara högst 90 dagar. I årsredovisningen redovisas i tabellen den tidigare målsättningen på 120 dagar för att möjliggöra jämförelse med tidigare år. I hur hög utsträckning målsättningen på 90 dagar har uppfyllts kommenteras i texten och redovisas i fotnot under tabellen.

Handläggningstiden beräknas först när beslutet fattats eller när den första utbetalningen är gjord. Det betyder att ärenden som passerat den målsatta tiden, men där något beslut eller utbetalning ännu inte gjorts, inte räknas med i resultatet.

Som slutdatum för sjukpenning och föräldrapenning används första utbetalningen. När väl den första utbetalningen är gjord och ärenden löper vidare är det sällan några problem med punktligheten för kommande utbetalningar.

Spridningen i handläggningstiderna redovisas på två sätt. För det första med mått på andel kunder som fått vänta mycket länge på sitt beslut eller utbetalning. Som måttstock används i detta fall ett antal dagar som ligger väsentligt över de mål som finns i styrdokumentet. För det andra redovisas organisatorisk spridning för förmåner som handlägs av lokala försäkringscenter (utom sjukpenning). Respektive center handlägger ärenden åt kunder inom ett bestämt geografiskt område. Endast undantagsvis flyttas ärenden mellan olika center. Spridning mellan centren beräknas som skillnaden mellan 10:e och 90:e percentilen.

Rätt

Att hantera ärenden **rätt** betyder att Försäkringskassan

- agerar självständigt, opartiskt och utreder alla ärenden tillräckligt,
- behandlar lika fall lika och lagenligt,
- gör likartade bedömningar i ärenden med likartade förutsättningar,
- uppfyller författningsreglerade krav på kommunikering, effektiv handläggning och verkställighet.

Hur kvaliteten har utvecklats ur detta perspektiv bedöms genom resultaten av Försäkringskassans kontinuerliga kvalitetskontroll och utbetalningskontroll, samt hur många omprövningar, överklaganden till förvaltningsdomstol, anmälningar till Justitieombudsmannen (JO) och begäran om skadestånd som gjorts.

Stabila resultat i den kontinuerliga kvalitetskontrollen

Försäkringskassan utför kontinuerliga kvalitetskontroller för att på en övergripande nivå följa upp besluts kvaliteten i handläggningen. Kontrollerna mäter bland annat andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut i de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag. Resultaten utgör ett viktigt underlag för att kunna vidta effektiva kvalitetshöjande åtgärder inom verksamheten. Mer information om den kontinuerliga kvalitetskontrollen finns i faktarutan. Resultatredovisning för respektive förmån redovisas i de olika avsnitten för varje försäkringsområde som följer.

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen har under 2011 omfattat 24 400 ärenden³. Sammantaget bedöms handläggningen under 2011 ha hållit god kvalitet.

Resultaten är totalt sett relativt stabila i förhållande till 2010. Kvaliteten i **beslutsunderlagen** bedöms ha försämrats något. Merparten av förmåner har under 2011 legat stabilt på en hög andel tillräckliga beslutsunderlag. Överlag gäller detta inom familjeförmåner, förmåner vid funktionsnedsättning och övriga förmåner (statligt tandvårdsstöd och aktivitetsersättning). Försämringar finns framför allt inom sjukförmåner. Dessa försämringar gör att bedömningen blir att resultatet har försämrats något vad gäller tillräckliga beslutsunderlag under året.

De flesta förmåner som har tillräckliga beslutsunderlag har en hög andel **rätt beslut**. Utvecklingen är liksom under 2010 försiktigt positiv. Den goda utvecklingen av resultaten för familjeförmånernas besluts kvalitet från föregående år kvarstår. Därtill har förmåner inom ohälsoområdet förbättrat sitt sedan tidigare goda resultat ytterligare.

I tabellen nedan redovisas resultat för samtliga förmåner och ärendeslag som ingår i den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Fördjupad analys för ett urval av förmåner redovisas i de olika avsnitten för varje försäkringsområde som följer.

³ Resultaten avser januari till och med oktober 2011. I antalet ärenden ingår inte ärenden avseende tillfällig föräldrapenning, då relevanta resultat för förmånen inte finns 2011. Dock ingår det extra uttag av ärenden som gjorts inom sjukpenning.

Andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut i de ärenden som hade tillräckligt beslutsunderlag per ärendeslag, procent¹

Förmån	2009		2010		2011 (jan–okt)	
	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut
Aktivitetsersättning	90	100	87	99	70	100
Aktivitetsstöd	100	99	99	100	98	99
Arbetssskadeersättning	99	99	100	99	100	100
Arbetssskadelivränta ²	100	99	98	100	100	100
Assistansersättning ³	97	100	99	100	99	99
Bilstöd	100	100	100	100	100	100
Bostadsbidrag	97	94	98	98	99	98
Bostadstillägg ⁴	98	96	100	91	99	95
EU-vård, planerad	100	100	99	99	99	99
Föräldrapenning	97	93	96	99	96	98
Graviditetspenning	99	98	99	99	100	100
Handikappersättning	99	100	99	100	96	99
Sjukersättning/Tidsbegränsad	89	100	89	99	69	99
Sjukpenning	82	96	84	99	92	99
Sjukpenninggrundande inkomst	95	97	95	98	95	97
Statligt tandvårdsstöd ⁵	–	–	100	100	100	100
Tillfällig föräldrapenning ⁶	97	97	94	99	–	–
Underhållsstöd	95	99	97	100	95	100
Utvecklingsersättning ⁷	–	–	–	–	99	100
Vårdbidrag	98	100	98	100	94	99

¹ Avrundning av resultaten har gjorts till närmaste heltal.

² Bortfall 2011 på 27 procent bedöms inte påverka resultaten.

³ Visst bortfall 2011. Se avsnitt Försäkringsområde Funktionsnedsättning.

⁴ Bortfall 2011 på 58 procent bedöms inte påverka resultaten.

⁵ Statligt tandvårdsstöd ingår i kvalitetskontrollen fr.o.m. januari 2010.

⁶ På grund av bortfallsproblem finns inget resultat för tillfällig föräldrapenning under 2011.

⁷ Utvecklingsersättning ingår i kvalitetskontrollen fr.o.m. januari 2011.

Tillförlitlighet och analys av resultat

Den sammantagna bedömningen är att resultaten från den kontinuerliga kvalitetskontrollen för 2011 ger en tillförlitlig bild av besluts kvaliteten i myndigheten, trots att det har funnits problem med leveransen av beslut och med urvalen under året.

För att resultaten från kvalitetskontrollen ska kunna användas till åtgärder som höjer kvaliteten krävs systematisk uppföljning och analys av de brister som framkommer i kontrollen. Därför har den utveckling av myndighetens analys- och åtgärdsarbete i form av kvalitetsrapporter inom respektive förmån som påbörjades under 2010 fortsatt under 2011.

Fakta – kontinuerlig kvalitetskontroll (Qben II)

Försäkringskassan utför sedan 2002 kontinuerlig och slumpmässig kontroll av besluts kvaliteten i handläggningen. Syftet med kontrollen är dels att på en övergripande nivå mäta och följa rättstillämpningen, dels att ta fram underlag för utvärdering och åtgärder för att säkerställa att lagstiftningen tillämpas på ett enhetligt och korrekt sätt. Kvalitetskontrollen innebär att det görs en bedömning av om det finns tillräckligt underlag för att kunna fatta ett korrekt beslut i ärendet i samband med att en ansökan om en förmån kommit in. Vad som är tillräckligt beslutsunderlag finns definierat för varje förmån. Mätning görs även av om rätt beslut har fattats i det kontrollerade ärendet, under förutsättning att det har tillräckligt beslutsunderlag.

Under 2011 omfattades 19 förmåner samt beslut om sjukpenninggrundande inkomst (SGI) av den kontinuerliga kontrollen. För kontrollerna används IT-stödet Qben II, som möjliggör genomförande av systematiska, slumpmässiga kontroller samt uppföljning och analys av utvecklingen i besluts kvaliteten.

Förmåner som ingått i kontrollen 2011

För att ingå i Försäkringskassans kontinuerliga kvalitetskontroll ska förmånen ha tillräckliga volymer för att kunna få fram ett urval per månad som kan ge resultat på statistiskt säkerställd nivå. Dessutom ska det finnas definierade risker för felaktig tillämpning. De förmåner som ingått under 2011 är aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, arbetsskadeersättning, arbetsskadelivränta, assistansersättning, bilstöd, bostadsbidrag, bostadstillägg, EU-vård planerad, föräldrapenning, graviditetspenning, handikappersättning, sjukersättning/tidsbegränsad sjukersättning, sjukpenning, statligt tandvårdsstöd, tillfällig föräldrapenning, underhållsstöd, utvecklingsersättning, vårdbidrag samt beslut om sjukpenninggrundande inkomst, SGI.

Utvecklingsersättning ingår i kvalitetskontrollen sedan 1 januari 2011.

Mätning och redovisning

Från de olika IT-systemen på Försäkringskassan har det under 2011 levererats i genomsnitt 600 000 beslut varje månad till IT-stödet Qben II. Vilken typ av beslut som ska ingå i kontrollen väljs ut utifrån ett antal kriterier. Därefter sker, utifrån de beslut som fattats under föregående månad i handläggningen, ett slumpmässigt urval av beslut som sedan granskas i kvalitetskontrollen. Under januari–oktober 2011 utgjordes detta slumpmässiga urval av cirka 2 400 beslut per månad. Urvalet är spritt geografiskt över landet och kan som mest uppgå till 31 beslut per förmån och månad per verksamhetsområde.

Kontrollen utförs av särskild personal vid de nationella och lokala försäkringscentren. Verksamheten är koncentrerad till 6 orter i landet vilket ger en sammanhållen ledning och styrning av verksamheten samt goda förutsättningar för en likformig och effektiv kvalitetsuppföljning.

Kvalitetskontrollen utgår från ett fördefinierat frågeformulär där flertalet frågor om beslutsunderlaget är förmånsspecifika, medan fråga om rätt beslut är generell för alla förmåner. Frågorna utgår från vad som är mest väsentligt att kontrollera för respektive förmån och antalet frågor varierar därför mellan förmånerna. I regel har de förmåner med ett stort mått av bedömningsutrymme, till exempel sjukpenning, ett större antal frågor än förmåner med mindre inslag av bedömningar, såsom bostadsbidrag. Samtliga frågor ska vara förankrade i lag, förordning eller föreskrift.

I Försäkringskassans löpande resultatrapportering av kvalitetskontrollen redovisas kvaliteten för närmast föregående 12-månadersperiod, så kallad rullande 12. Detta sätt att redovisa ger resultat från två verksamhetsår och tillämpas därför inte i årsredovisningen. 2010 års Qben II-resultat är helårssiffror, och alltså ändrade i förhållande till årsredovisningen 2010.

Under 2011 har det funnits problem med undertäckning inom tillfällig föräldrapenning, vilket har gjort att en redovisning av kvalitetsresultat på myndighetsnivå blir missvisande och inte jämförbart med tidigare års resultat. År 2011 bedöms Försäkringskassans övergripande kvalitetsresultat därför utifrån en samlad bedömning av de enskilda förmånernas resultat under verksamhetsåret. Vägledande för bedömningen är resultaten för aktivitetsstöd, föräldrapenning och sjukpenning, eftersom de är de mest volymtunga förmånerna (omfattar flest antal utbetalningar).

Kvalitetsmättet Tillräckligt beslutsunderlag

För att ett beslut ska anses ha tillräckligt beslutsunderlag krävs att samtliga definierade beslutsunderlag finns. Det räcker med att ett av de definierade underlagen saknas för att beslutsunderlaget ska räknas som otillräckligt.

Kvalitetsmättet Rätt beslut

Här bedöms om beslutet är rätt utifrån det beslutsunderlag som har kontrollerats. Frågan ställs bara om beslutsunderlaget är tillräckligt. Beslutet ska endast anses felaktigt om det grundar sig på uppenbart felaktig tillämpning.

Jämförbarhet av resultat över tid

Urval, mätning och beräkning av resultat under 2011 har skett på samma sätt som under 2002–2007 och 2009–2010. Under 2008 gjordes ett uppehåll i kontrollen på grund av omorganisation i myndigheten. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen ska i första hand identifiera kvalitetsbrister så att förbättringsåtgärder kan vidtas. Detta gör att kontrollen påverkas av exempelvis förändringar i Försäkringskassans verksamhetsstruktur, förändrad lagstiftning samt omarbetade frågeformulär. Kontrollen är dock konstruerad för att möjliggöra jämförelser över tid, men detta ska göras med viss försiktighet.

Förutsättningarna för utbetalningskontrollen har blivit bättre

Under 2011 kontrollerades cirka 222 000 ärenden⁴ i Försäkringskassans utbetalningskontroll. Det är något färre än under 2010.

Antal kontrollerade utbetalningar

	2009	2010	2011
Antal kontrollerade ärenden totalt	193 910	233 326	222 201
Andel ärenden med rapporterade fel	7 %	6 %	7 %

Under 2011 upptäcktes felaktigheter i cirka 15 000 av de kontrollerade ärendena. Det innebär att andelen fel uppgår till 7 procent. De fel som upptäcks vid utbetalningskontrollen återrapporteras till handläggare för åtgärd. Den omorganisation som genomfördes under 2009 har inneburit att kontrollarbetet är stabilt och kan bedrivas systematiskt av kontrollanter med hög kompetens.

Den genomförda utbetalningskontrollen följs på olika sätt upp löpande varje månad för att säkerställa att den utförts i föreskriven omfattning. Uppföljningen visar att antalet utförda kontroller minskat något jämfört med 2010. Minskningen avser det slumpmässiga urvalet av utbetalningar. Anledningen till detta är en medveten strategi att prioritera kontrollen av riskfyllda registreringar varför det slumpmässiga urvalet begränsats. Urvalen av tillfällig föräldrapenning har varierat över tid under 2011. Anledningen är att handläggningen flyttats till ny IT-miljö, vilket krävt viss utvecklingstid för att trygga urvalen.

Under 2011 har ett IT-stöd utvecklats, och utbetalningskontrollen ingår från och med slutet av november som en egen modul i Qben II. Impulserna till utbetalningskontroller hämtas därmed från utförda utbetalningar genom ett slumpmässigt urval. Dessutom görs fortfarande särskilda uttag av riskfyllda registreringar. Ett särskilt uttag av manuella utbetalningar har tillkommit vid utvecklingen av det nya IT-stödet. Parallellt med IT-utvecklingen har en kartläggning av processen för utbetalningskontroll gjorts. Syftet med denna är att få en likformig utbetalningskontroll i hela landet och därigenom öka tillförlitligheten i kontrollerna samt jämförbarheten i resultaten. För samtliga förmåner har hjälptexter tagits fram som ett stöd för kontrollanterna. Sammantaget har detta inneburit att förutsättningarna för utbetalningskontrollen ytterligare har förbättrats.

⁴ Uppgiften avser december 2010–november 2011. Anledningen är att granskningstiden förlängts med anledning av det nya IT-stödet, varför utfall för december 2011 ännu inte fastställts. Under januari–november 2011 kontrollerades 203 010 ärenden.

Fakta – utbetalningskontroll

Försäkringskassan gör utbetalningskontroller för att förebygga, förhindra och upptäcka såväl oavsiktliga fel som oegentligheter. Kontrollerna görs efter verkställd utbetalning för att säkerställa tillförlitligheten i utbetalningen. Kontrollen innebär att det görs en bedömning av om det finns underlag för utbetalning, om underlagen är fullständiga och undertecknade av behörig samt om beloppet är rimligt och går till rätt mottagare.

Utbetalningskontrollen innefattar dels ett slumpmässigt urval av utbetalningar dels kontroll av riskfyllda transaktioner. För det slumpmässiga urvalet finns det en maskinell urvalsfunktion som omfattar 20 förmåner, för övriga förmåner sker urvalet manuellt. Riskfyllda transaktioner är utbetalningar av höga belopp, utbetalningar där man forcerat olika indatakontroller samt korrigeringar av uppgifter i databaser. Totalt omfattas 30 förmåner av utbetalningskontrollen.

Kontroll och inrapportering av uppgifter utförs av kundmötesorganisationen på de nationella försäkringscentren och lokala försäkringscentren. Kontrollen utförs av samma kontrollanter som utför den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Kontrollverksamheten är koncentrerad till sex ställen i landet.

Oförändrat antal inkomna omprövningsärenden

Den som är missnöjd med Försäkringskassans beslut i ett försäkringsärende har rätt att få det omprövat. Omprövningen görs av Försäkringskassan på särskilda omprövningsenheter. Dessa enheter är koncentrerade till fyra platser i landet i syfte att skapa förutsättningar för en likformig, rättssäker och snabb handläggning av omprövningar. Ett omprövningsbeslut kan överklagas i allmän förvaltningsdomstol.

Totalt kom det in cirka 56 300 omprövningsärenden under 2011, vilket är i nivå med året innan. Inflödet minskade påtagligt inom ohälsoområdet. Antalet begärda omprövningar i sjukpenning- och sjukersättningsärenden var drygt 4 000 färre än 2010 och drygt 5 400 färre än 2009. Den totala minskningen begränsades dock av att det under året kom in ett stort antal begäran om omprövning som gällde regressersättning för sjömän.⁵ Det berodde på att rederierna av principskäl begärde omprövning av ett stort antal ärenden efter en lagändring i februari 2011.

Andelen omprövningar som ledde till ändrat beslut var 18,4 procent. Det är en knapp procentenhet lägre än 2010. Störst andel ändringar gjordes för tillfällig föräldrapenning där ändringsfrekvensen under 2011 låg på 56 procent. Orsaken till ändringarna är ofta att nytt material tillkommit sedan beslutet i ursprungsårendet fattades.

⁵ Rederierna har särskilda avtal som innebär att deras ombordanställda har en längre sjuklöneperiod än andra samtidigt som rederierna har kunnat begära regressersättning från Försäkringskassan för hela sjuklöneperioden. Lagändringen har inneburit att Försäkringskassan inte längre ersätter rederierna för de första 14 dagarna i sjuklöneperioden.

Inkomna, avslutade och ändrade omprövningar¹

	2009			2010 ²			2011		
	In-komna	Av-gjorda	Änd-rade	In-komna	Av-gjorda	Änd-rade	In-komna	Av-gjorda	Änd-rade
Sjukpenning	13 136	13 360	10,4 %	10 955	12 059	9,9 %	9 777	8 711	9,7 %
Sjukersättning	8 467	8 280	7,0 %	9 273	9 924	4,0 %	6 422	6 480	2,9 %
Sjukpenninggrundande inkomst	5 840	5 211	36,2 %	5 792	7 300	37,8 %	5 606	5 721	39,4 %
Regressersättning för sjömän							4 298	4 014	0,4 %
Återkravsärenden	2 080	723	16,9 %	3 469	4 375	19,4 %	4 232	4 231	22,0 %
Bostadsbidrag	5 036	4 885	20,9 %	3 725	4 964	27,3 %	3 642	3 647	27,2 %
Underhållsstöd	4 551	4 707	11,8 %	3 649	4 534	14,1 %	3 465	3 554	15,0 %
Statligt tandvårdsstöd	3 499	3 253	52,2 %	3 632	3 946	45,7 %	2 556	2 679	48,3 %
Tillfällig föräldrapenning	3 978	3 756	63,2 %	1 885	2 661	55,8 %	2 232	2 241	56,1 %
Graviditetspenning	1 776	1 794	25,1 %	1 851	1 798	25,7 %	1 961	2 028	20,8 %
Aktivitetsstöd	945	805	14,4 %	1 793	1 830	10,6 %	1 661	1 649	8,6 %
Arbets- och yrkesskadeförsäkring	3 262	3 092	3,8 %	2 353	2 980	3,5 %	1 568	1 597	3,1 %
Assistansersättning	1 339	1 241	6,8 %	1 448	1 660	6,3 %	1 499	1 351	5,9 %
Bostadstillägg	1 179	348	15,8 %	1 246	1 969	22,2 %	1 313	1 432	18,1 %
Vårdbidrag (ferievårdbidrag)	1 223	1 144	7,2 %	1 257	1 434	7,5 %	1 202	1 080	6,6 %
Föräldrapenning	1 194	924	39,4 %	770	1 198	42,1 %	838	842	34,8 %
Barnbidrag	938	1 054	16,7 %	664	827	18,1 %	625	648	16,2 %
Handikappersättning	754	706	7,9 %	695	807	6,8 %	620	598	6,4 %
Aktivitetsersättning	546	536	14,0 %	619	659	7,7 %	550	533	6,2 %
Jämställhetsbonus				292	292	5,1 %	385	385	43,1 %
Bilstöd	489	471	8,1 %	393	478	4,8 %	379	322	2,5 %
Övriga	2 752	3 344	20,2 %	1 005	1 204	14,0 %	1 478	1 439	12,1 %
Totalt³	62 984	59 634	20,0 %	56 766	66 899	19,2 %	56 309	55 182	18,4 %

¹ Andel ändrade av totalt antal avslutade omprövningsärenden inom respektive förmån.

² 2010 års siffror är korrigerade i förhållande till årsredovisningen 2010.

³ Pensionsförmånerna är borttagna ur statistiken med anledning av inrättandet av Pensionsmyndighetens den 1 januari 2010.

Färre överklaganden till förvaltningsdomstol

Den som inte är nöjd med Försäkringskassans omprövningsbeslut kan överklaga beslutet hos allmän förvaltningsdomstol. Totalt kom cirka 17 800 överklaganden in till förvaltningsrätterna under 2011, vilket är en minskning med 10 procent i jämförelse med året innan. De största minskningarna skedde inom ohälsområdet.

Av de ärenden som avgjordes i förvaltningsrätterna ändrades drygt 16 procent vilket är en minskning med över 3 procentenheter. En stor del av minskningen beror dock på särskilda omständigheter kring regressersättning för sjömän (se föregående avsnitt). Högst andel ändringar gjordes under 2011 i mål gällande assistansersättning där man i likhet med tidigare år ändrade cirka 25 procent.

Förvaltningsrättens beslut kan sedan överklagas till kammarrätten och Högsta förvaltningsdomstolen. Andelen ärenden som ändrades av dessa instanser uppgick till 14,6 respektive 0,9 procent⁶, vilket är en minskning med nästan en procentenhet i respektive instans.

Antalet beslut som ändras i högre instans kan ses som lågt i förhållande till det stora antal beslut som fattas av Försäkringskassan. Ändringsbesluten beror många gånger på att kunden lämnat in kompletterande handlingar efter att Försäkringskassans beslutat i ärendet. Det innebär att förvaltningsrätten grundar sin bedömning på ett annat underlag än vad Försäkringskassan gjorde.

⁶ Andel i förhållande till totalt antal avgjorda ärenden vilket inkluderar ärenden där domstolen inte lämnat prövningstillstånd.

Inkomna, avgjorda och ändrade mål i förvaltningsrätt¹

	2009 ²			2010 ²			2011		
	In-komna	Av-gjorda	Änd-rade	In-komna	Av-gjorda	Änd-rade	In-komna	Av-gjorda	Änd-rade
Sjuk- och Graviditetspenning	4 909	3 860	24,6 %	6 670	4 899	21,9 %	5 004	5 789	22,0 %
Sjuk- och Aktivitetsersättning	3 386	2 333	21,2 %	6 009	3 199	20,8 %	3 773	5 299	19,1 %
Sjuklön ²	28	17	35,3 %	28	23	8,7 %	3 653	3 364	0,1 %
Arbets- och yrkesskadeförsäkring	1 995	2 438	17,4 %	2 056	1 623	16,9 %	1 026	1 896	17,4 %
Assistansersättning	607	499	25,7 %	943	585	25,1 %	793	866	25,4 %
Underhållsstöd	534	421	15,2 %	763	464	15,7 %	710	778	16,3 %
Bostadsbidrag	390	354	14,1 %	572	357	10,6 %	479	536	12,5 %
Bostadstillägg	262	228	18,9 %	442	201	11,4 %	467	452	11,9 %
Vårdbidrag	331	286	26,6 %	408	230	24,8 %	315	397	15,9 %
Aktivitetstöd	54	7	0,0 %	209	78	21,8 %	255	213	12,2 %
Föräldrapenning	192	180	28,3 %	256	119	15,1 %	237	231	14,3 %
Handikappersättning	260	189	22,8 %	279	212	18,9 %	222	271	15,1 %
Bilstöd	178	171	20,5 %	169	158	21,5 %	106	148	16,2 %
Barnbidrag	109	95	12,6 %	207	104	16,3 %	188	210	19,5 %
Övriga	972	734	10,4 %	815	611	8,0 %	566	786	22,1 %
Totalt	14 207	11 812	20,8 %	19 826	12 863	19,7 %	17 794	21 236	16,4 %

¹ Källa Domstolsverket. Domstolsverkets uppdelning på måltyper stämmer inte helt överens med Försäkringskassans uppdelning på förmåner. Som exempel kan nämnas att kategorin Sjuk- och Graviditetspenning även innehåller mål gällande sjukpenninggrundande inkomst.

² 2009 och 2010 års siffror är korrigerade i förhållande till årsredovisningen 2010.

³ Innehåller 2011 nästan uteslutande ärenden gällande regressersättning för sjömän.

Färre anmälningar till Justitieombudsmannen

Under 2011 fick JO in 473 anmälningar mot Försäkringskassan att jämföra med 793 anmälningar under 2010. JO remitterade 75 ärenden till Försäkringskassan mot 107 under 2010. Både antalet anmälningar och antalet remisser har alltså minskat kraftigt jämfört med 2010. Anmälningarna har minskat med 40 procent och remisserna med 30 procent.

Bland det minskade antalet anmälningar och remisser har det heller inte kunnat identifieras något hanteringsfel som kraftigt dominerar. Den vanligaste anledningen till att JO remitterat ett ärende är långsam handläggning. I övrigt är det alltså inget område som sticker ut anmärkningsvärt. Det handlar om spridda fel som i regel beror på den mänskliga faktorn i det enskilda fallet.

Färre ansökningar om skadestånd

Under 2011 kom 489 skadeståndsärenden in till Försäkringskassan, både direkt från kund och som remiss från Justitiekanslern (JK). Det är en minskning med 9 procent i förhållande till 2010. Under året har Försäkringskassan avgjort 399 ärenden. Av dessa beviljades skadestånd i 28 fall vilket motsvarar 7 procent av de avgjorda ärendena. Det är ungefär lika mycket som föregående år. Ytterligare 179 ärenden avgjordes av JK och i 39 fall av dessa så beviljades skadestånd.

Den vanligaste grunden för skadeståndsanspråk i de internt beviljade skadeståndsärendena är fel i handläggningen i form av felaktig eller bristfällig information från Försäkringskassan och dröjsmål av olika slag. När det gäller ärenden där JK beviljat skadestånd så har det ofta berott på att Försäkringskassan haft felaktigt registrerade uppgifter som i någon mån bedömts ha inneburit ekonomisk eller ideell skada för den försäkrade.

I de allra flesta fall var skadeståndsbeloppet lägre än 10 000 kronor. Det högsta beloppet som beviljades enligt förordningen (1995:1301) om handläggning av skadeståndsanspråk mot staten var 67 329 kronor och rörde felaktigt registrerade uppgifter i Försäkringskassans system angående antalet återstående dagar med föräldrapenning.

Försäkringskassan beviljade också skadestånd i 18 ärenden om skada som orsakats i samband med arbetslivsinriktad rehabilitering. Det högsta belopp som betalades ut var 96 396 kronor.

Medarbetare

Vid slutet av år 2011 hade Försäkringskassan knappt 12 800 anställda vilket gör myndigheten till Sveriges tredje största räknat i antal anställda. Antalet är i stort sett oförändrat jämfört med slutet av år 2010.

Antal anställda, årsarbetskrafter och genomsnittsålder

	2007	2008	2009	2010	2011		
	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Kvinnor	Män
Antal anställda ¹	14 581	14 099	13 562	12 867	12 757	9 854	2 903
Medeltal anställda ²	15 667	14 375	13 696	12 748	12 728	9 882	2 846
Årsarbetskrafter ³	12 613	12 568	12 318	11 653	11 461	8 792	2 668
Genomsnittligt antal årsarbetskrafter ⁴	13 821	12 606	12 322	11 543	11 503	8 849	2 654
Genomsnittsålder ⁵	47	47	47	47	47	47	46

¹ Totalt antal anställda den 31 december.

² Medeltal anställda enligt definition i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, baserat på mätningar den 1 januari och den 31 december.

³ Årsarbetskrafter, enligt definition i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, den 31 december.

⁴ Årsarbetskrafter, enligt definition i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, baserat på mätningar den 1 januari och 31 december.

⁵ Genomsnittsålder för alla anställda den 31 december.

Många äldre anställda

Medelåldern hos de anställda på Försäkringskassan var under året 47 år. Ingen förändring har skett jämfört med år 2010. Andelen anställda över 50 år har minskat något sedan år 2010 och uppgår nu till 47,5 procent (48,6 procent år 2010). Andelen över 60 år har i stället ökat och var under året 14,8 procent (13,5 procent år 2010). Inom de närmaste 15 åren kan därmed nästan hälften av Försäkringskassans anställda komma att sluta med ålderspension.

Män och personer med utländsk bakgrund är förhållandevis få

Könsfördelningen bland Försäkringskassans anställda är fortfarande ojämn, 77 procent är kvinnor och 23 procent är män. Förändringen över tid är liten.

Könsfördelning anställda, procent

	2007	2008	2009	2010	2011
Kvinnor	78	79	78	78	77
Män	22	21	22	22	23

Könsfördelningen hos cheferna är jämnare, 62 procent av cheferna är kvinnor och 38 procent män.

Drygt 12 procent av Försäkringskassans anställda hade år 2011 utländsk bakgrund. Det är en liten ökning jämfört med föregående år. Andelen nyrekryterade med utländsk bakgrund är ungefär lika stor som år 2010 det vill säga drygt 17 procent. I antal medarbetare räknat är dock skillnaderna mellan åren, både vad gäller andelen anställda med utländsk bakgrund och andelen nyrekryterade med utländsk bakgrund, mycket små.

Medarbetarnas uppfattning om Försäkringskassan

Försäkringskassan genomförde under år 2011 en kulturanalys. Syftet med analysen var att få en bild av Försäkringskassans kultur och ge en grund för ett fortsatt utvecklingsarbete. Underlaget samlades in i maj och juni år 2011. Det bestod av intervjuer med fokusgrupper och intervjuer med ett representativt urval av chefer och medarbetare. Dessutom gjordes en enkätundersökning som vände sig till samtliga medarbetare.

Resultatet av kulturanalysen visar att Försäkringskassans värdegrund i stort är känd och tydlig för medarbetarna. Den visar också att kundfokus och ansvarstagande är ledord i hela organisationen. och många tycker att de har allt för begränsade befogenheter i arbetet. Den centrala styrningen uppges också vara allt för stark.

När det gäller Försäkringskassans årliga medarbetarundersökning var den år 2011 mindre omfattande än tidigare år, eftersom även kulturanalysen genomförts. Den innehöll alltså färre frågor än tidigare år, cirka 50 frågor i stället för 90.

Resultaten i medarbetarundersökningen visar mycket små förändringar jämfört med tidigare år och de överensstämmer i allt väsentligt med resultaten från kulturanalysen. Chefer har något högre resultat än medarbetarna både när det gäller Nöjdmedarbetarindex (NMI) och Ledarskapsindex (LSI).

Nöjdmedarbetarindex¹

NMI	2010	2011
Kvinnor	- ²	3,9
Män	- ²	3,9
Totalt	4	3,9

¹ Eftersom modellen för att beräkna resultaten har ändrats år 2011 går det endast att göra jämförelse med år 2010.

² Jämförbara måttetal saknas men resultaten visar att inga skillnader fanns år 2010 mellan män och kvinnor.

Ledarskapsindex

LSI	2009	2010	2011
Kvinnor	4,1	4,1	4,1
Män	4,1	4,2	4,1
Totalt	4,1	4,1	4,1

Även om NMI och LSI alltså skiljer sig mycket lite från förra årets resultat har ungefär hälften av de specifika frågor som kan jämföras med förra året ett något sämre utfall. Bilden av en organisation som har väl fungerande lokala arbetsplatser men där förtroende för högsta ledningen inte är tillräckligt högt. Liksom förra året är resultatet inte tillräckligt bra när det gäller förtroendet för högsta ledningen, möjligheten att påverka samt upplevelsen av stark tidspress. Samtidigt är resultaten i år mer positiva till exempel när det gäller medarbetarnas kännedom om Försäkringskassans målbild och om policyn för likabehandling.

Under året har resultatet från 2010 års medarbetarundersökning analyserats och handlingsplaner har tagits fram på alla nivåer. De delar av verksamheten som har haft sämre resultat på NMI och/eller LSI har erbjudits särskilt stöd för att komma till rätta med det.

Baserat på resultaten från kulturanalysen har Försäkringskassans ledning också under året beslutat om sex prioriterade områden för att komma till rätta med de problem som har visat sig. De sex områdena är befogenheter, ledarskap, kommunikation, samarbete, uppföljning och belöning. Arbetet har påbörjats inom samtliga områden.

Hälsa och ohälsa

Den totala sjukfrånvaron hos Försäkringskassans medarbetare ligger på samma nivå som förra året. Under år 2011 har minskningen av långtidssjukfrånvaron avtagit samtidigt som korttidssjukfrånvaron (sjukskrivning upp till 14 dagar) har fortsatt öka.

Sjukfallsfrekvensen, det vill säga hur ofta medarbetarna är sjuka, är hög i vissa delar av organisationen. Kvinnor är sjuka i större utsträckning än män. Sjukfrånvaromönstret varierar dock kraftigt mellan olika delar av organisationen.

Sjukfrånvaro, procent

	2009	2010	2011
Sjukfrånvaro			
Totalt	4,9	4,5	4,5
Kvinnor	5,4	4,9	5,0
Män	3,2	3,0	3,0
Anställda –29 år	4,4	4,6	4,6
Anställda 30–49 år	5,1	4,2	4,3
Anställda 50 år–	5,1	4,7	4,7
Längd och kostnader			
Andelen av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, totalt	51,6	41,8	39,9
Andelen av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, kvinnor	52,7	43,0	40,7
Andelen av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, män	45,1	35,1	35,5
Kostnader för sjukfrånvaro, totalt, mnkr	45,7	46,6	53,4
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 2–14, mnkr	40,6	41,3	44,7
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 15–90, mnkr	3,6	4,1	8,3
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 90–, mnkr	1,5	1,2	0,4

Resultat från medarbetarundersökningen visar att många medarbetare fortfarande upplever en tidspress i sitt arbete. Även arbetsbelastningen uppfattas av många som hög. Övertidsuttaget ligger på samma nivå som år 2010 det vill säga 16 timmar per årsarbetskraft. Den upplevda stressen och hög arbetsbelastning kan vara faktorer som påverkar sjukfrånvaron i Försäkringskassan negativt.

Försäkringskassan arbetar kontinuerligt för att vända sjukfrånvaroutvecklingen och under år 2011 har följande aktiviteter genomförts:

- En fokusering och tät uppföljning av enskilda medarbetare som har hög sjukfrånvaro eller som befinner sig i en riskzon.
- Ett intensifierat samarbete med företagshälsovården.
- En pilotstudie har startat för att pröva effekten av åtgärder som genomförs redan vid tre korta sjukfall inom sex månader.
- Tilldelning av extra resurser för stöd för individuell omställning.
- Utveckling av mått och faktaunderlag för att bättre kunna fånga tidiga tecken på ohälsa.

Åtgärder har gjorts för att förbättra arbetsmiljön

År 2009 och 2010 utförde Arbetsmiljöverket 56 inspektioner på Försäkringskassan och många kontor fick kritik. Arbetsmiljöverket krävde i många fall åtgärder och strukturella förändringar, inte bara på de granskade kontoren utan i hela myndigheten.

Under år 2011 har Försäkringskassan därför arbetat för att förbättra myndighetens arbetsmiljöarbete. Resultatet har bland annat blivit en omarbetad arbetsmiljöutbildning samt att ansvar och befogenheter har förtydligats. Dessutom har informationen på myndighetens intranät setts över och användarvänliga mallar och checklistor har tagits fram inför ett fortsatt arbete under år 2012.

Arbetsskador och säkerhetsincidenter

Antalet arbetsskador har under året uppgått till 104, det är fler än år 2010 då 67 arbetsskador anmäldes men ungefär lika många som år 2009 då 96 arbetsskador rapporterades. En viktig förklaring till ökningen av rapporterade arbetsskador är troligen att Försäkringskassan under år 2011 har genomfört en informationsinsats inom området. Kunskap har spritts inom området till exempel genom information på intranätet, Fia, och via de arbetsmiljöutbildningar som genomförts under året. Detta kan antas ha ökat kunskapen och därmed benägenheten att rapportera arbetsskador.

De flesta anmälda arbetsskadorna, fler än hälften, är färdolycksfall. Antalet olycksfall ökar också medan arbetsskadorna i form av arbetssjukdom minskar. Under år 2011 var de endast 2 stycken.

Under året rapporterades 2 194 säkerhetsrelaterade incidenter vilket innebär en ökning med 54 jämfört med år 2010. Ökningen återfinns inom området informationssäkerhet där ett tekniskt fel orsakade ett mycket stort antal anmälningar. Av samtliga incidenter har 40 procent bedömts som allvarliga eller mycket allvarliga, övriga bedömdes som mindre allvarliga eller som incidenter utan påverkan.

Incidenterna fördelas på områden enligt följande: Fysisk säkerhet 111 stycken, informationssäkerhet 993 stycken, personsäkerhet 1 018 stycken och överträdelser 72 stycken.

Inom området personsäkerhet ökade antalet anmälda incidenter kraftigt under åren 2008–2010. Under 2011 har den trenden brutits och antalet minskade med 29 jämfört med år 2010. Inom området personsäkerhet rapporteras dels hot/våld mot personal (419) men också hot där kunder hotar skada sig själv (599). Antalet incidenter där medarbetare har utsatts för våld uppgår till 7.

Omfattande åtgärder, både stödjande och förebyggande, har vidtagits inom området personssäkerhet. Bland åtgärderna kan nämnas att myndigheten har tagit fram utbildningsmaterial och instrument för riskbedömning inför kundmöten. De medarbetare som löper risk att drabbas av incidenter har nu ständig tillgång till stödtelefon.

Under året gjordes en omstrukturering av hur incidenter rapporteras. Avsikten är att skapa bättre möjligheter till uppföljning av incidenter och därigenom få underlag för att vidta relevanta åtgärder för att öka säkerheten.

Kompetensförsörjning

Försäkringskassan har en personalintensiv verksamhet och en väl fungerande kompetensförsörjning är nödvändig för att myndigheten ska kunna fullgöra sina uppgifter. Det betyder att det vid varje tidpunkt måste finnas rätt antal anställda med rätt kompetens.

Begreppet kompetensförsörjning omfattar allt Försäkringskassan gör för att attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avveckla personal.

Den samlade bedömningen för år 2011 är att Försäkringskassan har bedrivit ett aktivt arbete med kompetensförsörjning och att planerade insatser inom området har fungerat i stort sett enligt plan. Samtidigt har brister blivit synliga bland annat genom den genomförda kulturanalysen och det finns anledning att inför framtiden ytterligare utveckla Försäkringskassans kompetensförsörjningsarbete.

Kompetensförsörjningsplaner har bidragit till att bättre integrera kompetensförsörjningen i verksamhetsstyrningen

Som en del av 2011 års verksamhetsplanering har alla delar av Försäkringskassan för första gången haft en kompetensförsörjningsplan. Dessutom har det funnits en gemensam kompetensförsörjningsplan för hela Försäkringskassan. I den myndighetsövergripande kompetensförsörjningsplanen prioriterades områdena bemötande, Försäkringskassans regelverk och metoder, anpassning till automatisering och ökad självbetjäning samt samordningsuppdraget.

Uppföljning visar att kompetensförsörjningsplaner under året har funnits på alla organisatoriska nivåer där verksamhetsplanering sker och att planerna har ingått i verksamhetsplanerna. Planernas innehåll har överensstämmt med Försäkringskassans övergripande kompetensförsörjningsplan men genomförandet av aktiviteter har inte alltid fungerat tillfredsställande. Till exempel har en del planerad utbildning inom bemötande, mötesteknik och anpassning till automatisering inte genomförts som planerat. Anledningen till det är dels en fråga om prioritering av resurser, dels svårigheter med att planera utbildningsinsatser i tillräckligt god tid.

Personalomsättningen har ökat något

Försäkringskassan har under år 2011 genomfört drygt 2 600 rekryteringar. Det är fler än både år 2010 år 2009 då knappt 2 200 respektive drygt 1 300 rekryteringar gjordes. En viktig förklaring till att antalet rekryteringar har ökat är att fler medarbetare har anställts tidsbegränsat. Det har skett för att fylla tillfälliga resursbehov till följd av införandet av automatiserad handläggning inom vissa områden samt för att klara viss handläggning i avvaktan på att sådan automatisering ska ske.

Av de personer som har anställts 2011 rekryterades cirka hälften externt och hälften internt. Det är ungefär samma fördelning som 2010 och 2009.⁷

Den externa personalomsättningen, det vill säga antalet medarbetare som har påbörjat eller avslutat sin anställning inom Försäkringskassan, har ökat något under året. Den genomsnittliga anställningstiden har minskat något. Detta beror huvudsakligen på att många av de medarbetare som slutar på Försäkringskassan lämnar sin anställning med pension och har en lång anställningstid. De ersätts i stället med nyanställda vilket gör att den genomsnittliga anställningstiden minskar.

⁷ Förklaringen till att antalet ”rekryterade” överstiger antalet ”börjat” i kommande tabell om personalomsättning är att a) uppgifter hämtas från olika system (rekryteringssystemet respektive lönesystemet), b) att ”rekryterade” även omfattar visstidsanställda samt c) lönesystemet registrerar inte personer som sedan tidigare finns i systemet som nya även om de är nyrekryterade.

Personalomsättning tillsvidareanställda

	2007	2008	2009	2010	2011		
	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Kvinnor	Män
Antal tillsvidareanställda	13 820	13 433	12 809	12 029	12 121	9 368	2 753
Antal som börjat	193	1 037	268	547	604		
Antal som slutat	2 151	1 650	934	913	975		
Personalomsättning i procent ¹	14,7%	12,1%	7,1%	7,6%	8,1%		
	(14,6%)	(12,1%)	(7,1%)	(7,3%)	(8,1%)		
Genomsnittlig anställningstid	19,6 år	19,5 år	19,0 år	18,5 år	17,7	18,3	15,6

¹ Personalomsättningen baserades fram t.o.m. 2009 på medelvärdet av antalet tillsvidareanställda i slutet av föregående år och slutet av innevarande år. Resultatet av detta beräkningssätt anges inom parentes. Definitionen har nu ändrats till medelvärdet av antalet anställda i början och i slutet av respektive år (1 januari och 31 december) alltså på samma sätt som i tabellen ovan.

Försäkringskassan genomför löpande en enkätundersökning riktad till de medarbetare som har avslutat sin anställning frivilligt. Undersökningen omfattar inte medarbetare som har sagts upp, ålderspensionärer och medarbetare som slutar därför att deras visstidsanställningar har upphört.

Av de som under år 2011 besvarat enkäten⁸ har drygt var tredje (35 procent) slutat med tjänstepension. Var femte har lämnat Försäkringskassan för att gå till ett annat statligt arbete, många har övergått till anställningar hos Skatteverket och Arbetsförmedlingen. Nästan lika många som har gått till ett annat statligt arbete har börjat arbeta inom kommuner eller landsting.

De flesta av de som har lämnat Försäkringskassan för att gå till en annan anställning uppger liksom år 2010 att skälet har varit möjligheten att få mer stimulerande arbetsuppgifter. I andra hand uppges högre lön vara en viktig anledning för byte av arbetsgivare. Flera av de som har svarat förklarar också att man har valt att byta arbetsgivare för att få arbeta inom en intressantare bransch och få större ansvar.

Försäkringskassan ska vara en attraktiv arbetsgivare

Det är viktigt att Försäkringskassan uppfattas som en attraktiv arbetsgivare. Det gör att medarbetarna trivs bättre och att det blir lättare att rekrytera nya.

Försäkringskassan har under senare år varit föremål för många förändringar och medarbetarna har tidvis haft en ansträngande arbetssituation. Det spelar sannolikt in för resultaten från den kulturanalys som genomfördes år 2011. Analysen baseras bland annat på en enkätundersökning bland Försäkringskassans medarbetare och den visar att endast cirka 40 procent av medarbetarna upplever Försäkringskassans som en attraktiv arbetsgivare.⁹

Resultaten är betydligt bättre i den avgångsenkät som nämndes ovan. Där rekommenderar 67 procent Försäkringskassan som arbetsgivare, vilket också är en viss förbättring jämfört med år 2010. Cirka en tredjedel av de svarande säger sig dock inte kunna rekommendera Försäkringskassans om arbetsgivare. Det är ungefär lika många som år 2010.

Försäkringskassan deltar sedan 2010 i Karriärbarometern. I Karriärbarometern tillfrågas 15 000 yrkesverksamma akademiker om hur de ser på olika arbetsgivare. År 2011 ingick 228 arbetsgivare i mätningen och Försäkringskassan placerade sig på 22:a plats som idealarbetsgivare i gruppen samhällsvetare och beteendevetare. Resultatet är

⁸ Svarefrekvensen var dock endast 48 procent (jämfört med år 2010 då svarefrekvensen var 77 procent). Det gör att resultaten bör tolkas med försiktighet.

⁹ Attraktionsvärdet utgörs av ett sammantaget värde baserat på tre frågor. Frågorna handlar om i vilken utsträckning de svarande skulle rekommendera Försäkringskassans som arbetsgivare, om de skulle stanna kvar som anställda om de erbjöds ett liknande arbete någon annanstans samt om i vilken utsträckning de är stolta över att arbeta på Försäkringskassan.

en klar förbättring sedan den förra mätningen som gjordes år 2010 då Försäkringskassan hamnade på 33:e plats.

Utvecklingsinsatser för medarbetarna

I den medarbetarundersökning som gjordes år 2011 ställdes frågan ”Var ditt senaste medarbetarsamtal givande?” och medelvärdet blev det samma som år 2010 det vill säga 4 på en 5-gradig skala. På frågan ”Får du den kompetensutveckling som du behöver för ditt arbete” blev medelvärdet något lägre (3,8) år 2011 än år 2010 (3,9).

Försäkringskassans interna utbildningsorganisation, Kompetensforum, anordnar en stor del av de utbildningar som årligen erbjuds Försäkringskassans medarbetare. Utöver de utbildningar som anordnas av Kompetensforum genomför olika delar av Försäkringskassan egna utvecklingsinsatser.

Antalet utbildningsdagar som anordnades centralt var cirka 28 000, vilket är något lägre än år 2010. I genomsnitt har varje medarbetare deltagit i fyra utbildningar under året. Av de personer som deltagit i utbildning är runt 80 procent kvinnor och 20 procent män. Det är i nivå med år 2010 och betyder att kvinnor är något överrepresenterade (80 procent jämfört med 77 procent av alla anställda som är kvinnor).

Fördelningen mellan webbaserad och lärarledd utbildning har varit jämn under året. Det innebär en liten ökning av den lärarledda utbildningen jämfört med år 2010.

Sammanlagt har fler än 200 olika utbildningar anordnats under år 2011. Generella utbildningar (som alla har tillgång till oavsett yrkesroll, i huvudsak introducerande utbildningar för nyanställda) har sammanlagt omfattat cirka 18 000 utbildningsplatser¹⁰. Flest deltagare har utbildningen ”Ny PC-arbetsplats”, utbildningar i socialförsäkringsbalken och säkerhet samt en miljöutbildning haft.

Generella utbildningar för handläggare har under året omfattat cirka 16 000 utbildningsplatser. Här utmärker sig områdena förvaltningsrätt, försäkringstillhörighet, självbetjäning samt utbildning i Försäkringskassans ärendehanteringssystem. Ett stort antal utbildningar riktade mot specifika försäkringsområden har också genomförts.

För att ge medarbetarna bättre förutsättningar att utvecklas har även arbetet med att utveckla dubbelkompetenser och yrkesroller fortsatt.

Chefs- och ledarutveckling

Som ett led i arbetet med att utveckla chefs- och ledarskapet har Försäkringskassan påbörjat en process för att definiera lämpliga ledarkriterier. Det har bland annat skett genom en studie av 60 chefer som av sina kolleger uppfattas som framgångsrika. Arbetet kommer att slutföras under år 2012.

Det ledarutvecklingsprogram som startade år 2009 har fortsatt under året. Programmet genomförs i samarbete med Uppsala universitet. År 2011 har fyra programomgångar genomförts för första linjens chefer och en omgång för chefer som leder chefer. Totalt har 115 chefer genomgått programmet under året. Sedan starten har drygt 400 chefer deltagit. Könsfördelningen i programmet har varit 65 procent kvinnor och 35 procent män.

Många andra utbildningsinsatser särskilt riktade till chefer har också genomförts. En stor satsning har varit utbildning i aktiv coachning. Därutöver har utvecklingsprogram för nya chefer genomförts liksom arbetsmiljö- och rehabiliteringsutbildningar.

¹⁰ En utbildningsplats motsvarar en deltagare men kan i sig representera allt från en halv till flera utbildningsdagar

Återrapportering av mål i regleringsbrevet

Mål Förtroendet för Försäkringskassan och administrationen av socialförsäkringen ska vara högt.

Återrapportering Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen gällande förtroende för Försäkringskassan och administrationen.

Målet är inte uppfyllt.

Bedömning av måluppfyllelse

Det finns en samstämmighet mellan Försäkringskassans olika kundundersökningar. De ger alla låga betyg på effektivitet, handläggning och tilltron till handläggarnas oberoende. Den årliga kundundersökningen och imageundersökningen visar dock något förbättrade resultat på vissa områden jämfört med 2010.

Särskild undersökning om förtroende

Under 2011 gjordes en särskild undersökning för att ta reda på varför kunderna har förtroende för Försäkringskassan eller inte. I undersökningen mättes förtroendet på en femgradig skala. Kunderna fick ange i vilken grad de instämde i påståendet ”Jag har ett stort förtroende för Försäkringskassan”. Resultatet blev ett medelvärde på 2,88.

Undersökningen analyserades med hjälp av en modell som utgår från att förtroendet för en offentlig, tjänsteproducerande organisation som Försäkringskassan påverkas av följande faktorer:

- Organisationens legitimitet
- Processen – kompetens, bemötande och handläggning
- Utfallsrättvisa – tilliten till att besluten är oberoende av vem som handlägger ett ärende

Resultaten från analysen visar att Försäkringskassan har en hög grad av legitimitet i samhället och att Försäkringskassans personal får relativt höga betyg på kompetens och bemötande. Men Försäkringskassans handläggning uppfattas som krånglig och effektiviteten får mindre bra betyg. Dessutom uppfattas inte Försäkringskassans beslut vara oberoende av vem som har fattat beslutet. Dessa negativa resultat stämmer väl överens med de resultaten i den årliga kundundersökningen (se avsnitt Enkelt ovan och för respektive försäkringsområde nedan) och resultaten från imageundersökningen.

Förbättrade resultat i den årliga kundundersökningen

Den årliga kundundersökningen innehåller flera positiva förändringar. Kundgrupperna personer med funktionsnedsättning och sjuka har blivit nöjdare än de var föregående år. Försäkringskassans webbplats och självbetjäningstjänster uppskattas alltmer. Bemötandet, som även tidigare år har fått höga betyg, har blivit ännu bättre

Se vidare avsnitt Enkelt ovan om kundundersökningen.

Försäkringskassans image har stärkts något

Försäkringskassan mäter årligen förtroende för, kännedom om och attityd till sin verksamhet och socialförsäkringen i en imageundersökning. Målgrupp för undersökningen är allmänheten, oavsett om personerna har haft någon kontakt med Försäkringskassan eller inte.

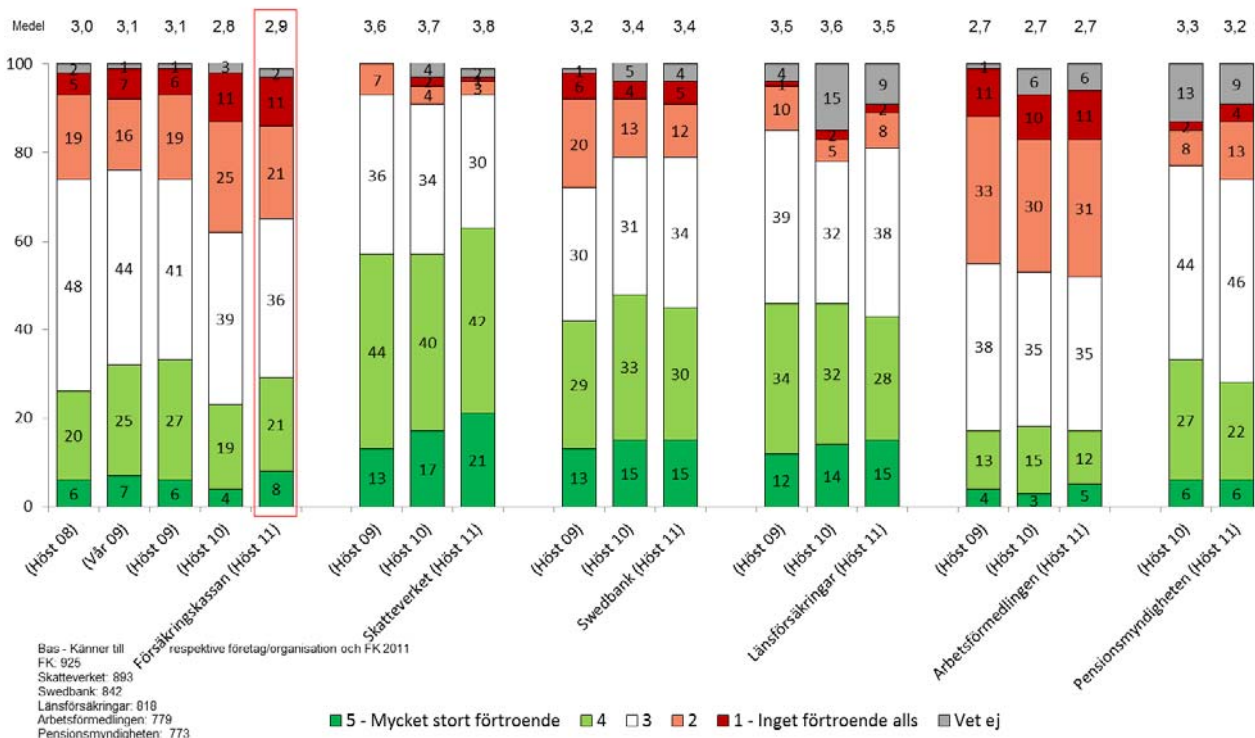
I undersökningen jämförs Försäkringskassan med andra organisationer. Dessa är Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Länsförsäkringar och Swedbank.

Undersökningen visar att förtroendet för Försäkringskassan har ökat något sedan 2010, vilket illustreras i diagrammet nedan. Däremot är förtroendet för socialförsäkringen oförändrat sedan 2010.

Förtroende

Fråga 4 Vilket förtroende har du för följande företag och organisationer?

Svara på en skala mellan 1 och 5 där 1 är inget förtroende alls och 5 är mycket stort förtroende.



De personer som har ett ärende hos Försäkringskassan har större förtroende för myndigheten än övriga som svarat på enkäten.

Kännedomen om Försäkringskassan liksom om Skatteverket och Arbetsförmedlingen minskade kraftigt 2009 men har nu ökat igen. Pensionsmyndigheten är den minst kända av de fyra myndigheterna och håller sig 2011 på samma nivå som 2010. De privata organisationer som myndigheterna jämförs med hade oförändrade resultat gällande kännedom jämfört med 2010.

Attityden till Försäkringskassan har förbättrats jämfört med föregående år. För övriga organisationer är den oförändrad.

Fakta**Särskild undersökning om förtroende**

Undersökningen genomfördes i januari 2011 och omfattade cirka 7 500 personer. Urvalet representerar hela Sveriges befolkning i åldrarna 16–64 år. Syftet med undersökningen var att undersöka vad som ligger bakom förtroendet för Försäkringskassan utifrån följande faktorer: legitimitet, process (kompetens, bemötande och praktiskt utförande) och utfallsrättvisa.

Kundundersökning

Se faktaruta under Samlad bedömning – Kvalitet – Enkelt.

Imageundersökning

Varje år genomförs en imageundersökning i syfte att undersöka allmänhetens inställning till Försäkringskassan och några jämförbara organisationer.

Imageundersökningen görs per telefon. Urvalet består av 1 000 personer som representerar hela den svenska befolkningen. Undersökningen genomförs varje höst för att mäta, attityd, förtroende och hur väl allmänheten känner till Försäkringskassan jämfört med ett antal andra organisationer. I årets undersökning finns sex påståenden, till exempel om tjänster på internet, information och om det är enkelt att kontakta Försäkringskassan. Övriga organisationer i undersökningen är Swedbank, Skatteverket, Pensionsmyndigheten, Länsförsäkringar och Arbetsförmedlingen.

Insatser som gjorts under året för ett ökat förtroende

Försäkringskassan bedriver ett kontinuerligt utvecklingsarbete för att öka kvaliteten i verksamheten och därmed i förlängningen uppnå ett ökat förtroende från kunderna. De viktigaste förbättringarna som genomförts under året beskrivs här i sammanfattning. För en mer detaljerad redovisning hänvisas till avsnitt Kvalitet ovan samt till motsvarande avsnitt i försäkringsområdena nedan.

- Utveckling av självbetjäningstjänsterna inom sjukförsäkringen och inom försäkringsområde Barn och familj
- En ökad grad av automatiserad handläggning inom försäkringsområde Barn och familj
- Ökad professionalisering och ökat samarbete med partner inom försäkringsområde Funktionsnedsättning
- Förbättring av webbplatsen och ”Mina sidor” och etablering av Försäkringskassan i sociala medier
- Förbättrat bemötande i skrift, per telefon och vid personliga möten
- Kortare handläggningstider och bättre tillgänglighet per telefon
- Kvalitetshöjande åtgärder i handläggningen och kalibreringsåtgärder i kvalitetskontrollen
- Kompetenshöjande insatser som exempelvis Lika-seminarier och utbildning i förvaltningsrätt och statstjänstemannarollen
- Utveckling av handlägningsprocesserna för att de ska bli enklare och få tydligare kundfokus
- Förbättring av layout och funktion i blanketter och publicering av elektroniska blanketter på webbplatsen.

Vidare åtgärder på kort och lång sikt

Försäkringskassan ska bli tydligare, synligare och bättre på att agera utifrån kundens behov. Följande områden har identifierats där förbättringar behöver göras:

- Skapa förtroende för Försäkringskassans beslutsprocesser och förbättra dialogen med kund, bland annat genom att införa en särskild beslutsordning i beslut med de svåraste bedömningarna. Dessa beslut ska meddelas i fysiska möten.
- Utveckla ett lean-baserat arbetssätt som utgår ifrån kund och som skapar hög flödeseffektivitet
- Nya självbetjäningstjänster och förbättrad kundkommunikation – att kunder själva ska kunna sköta sina ärenden och skaffa lättbegriplig information om sitt försäkringsskydd.
- Stärka relationerna och samverkan med olika partner.
- Aktiviteter för att förbättra bilden av Försäkringskassan – aktiva externa omvärldskontakter, proaktiva medierelationer och profilering av kunskapsmyndigheten.

Under 2012 ska myndigheten arbeta med att ta fram en vision som kommer att resultera i en strategi för de kommande åren. Viktiga delar i strategin kommer att vara fokusering på kunden, arbetet med ständiga förbättringar och möjligheter till ökad delaktighet för medarbetarna enligt lean. Allt kommande utvecklingsarbete ska utgå från vad som skapar värde för kunden.

Förmånsförteckning

Försäkringskassan handlägger och betalar ut en rad av socialförsäkringens förmåner. Förmånerna sorteras här in i försäkringsområden. Försäkringsområdena definieras utifrån vem som är mottagare, det vill säga kunden.

Ohälsa	Barn och Familj	Funktionsnedsättning	Övriga förmåner
Aktivitetsersättning	Adoptionskostnadsbidrag	Assistansersättning	Aktivitetsstöd
Arbetskadeliivränta	Barnbidrag	Bidrag till arbetshjälpmiddel	Dagpenning till värnpliktiga
Arbetskadadesjukpenning	Bostadsbidrag	Bilstöd	Etableringsersättning
Bostadstillägg	Föräldrapenning	Handikappersättning	Familjebidrag
EU-sjukvård	Graviditetspenning	Vårdbidrag	Smittbärarsättning
Frivillig sjukförsäkring	Jämställdhetsbonus		Studiestöd
Högekostnadsskydd	Tillfällig föräldrapenning		Statligt tandvårdsstöd
Närståendepenning	Underhållsstöd		Värnpliktersättning
Rehabiliteringspenning			
Sjukersättning			
Sjukpenning			
Sjukvård i internationella förhållanden			
Småföretagarförsäkring			
Särskilt bidrag aktivitetsersättning			
Särskilt bidrag rehabilitering			
Yrkesskadeliivränta			

Försäkringskassan har i de följande avsnitten valt att kommentera utvecklingen inom vissa av dessa förmåner. Detta val har gjorts utifrån att dessa förmåner antingen utgör en stor del av försäkringsutgifterna eller att de utgör en stor volym av beslut eller utbetalningar. Dessa förmåner är markerade med fetstil i tabellen ovan.

Ytterligare förmåner kan kommenteras om de omfattas av särskilt återrapporteringskrav, eller av andra särskilda skäl.

Utöver de förmåner som förtecknas ovan redovisas förvaltningskostnader på koder för köp av rehabiliteringstjänst, bidrag till företagshälsovård, samverkan inom rehabiliteringsområdet samt övrigt inom åtgärder mot ohälsa. Eftersom dessa verksamheter inte utgör någon slutprestation riktad mot Försäkringskassans kunder så har de inte tagits med i förteckningen ovan.

Förmånen Bostadstillägg innefattade till och med år 2009 bostadstillägg till såväl pensionärer som personer med sjuk- eller aktivitetsersättning. Efter Pensionsmyndighetens inrättande 1 januari 2010 handlägger Försäkringskassan endast bostadstillägg till personer med sjuk- eller aktivitetsersättning. Resultat som gäller 2009 eller tidigare kan därför inte jämföras med 2010 och 2011.

Försäkringsområde Ohälsa

I detta avsnitt redovisas resultat inom försäkringsområde Ohälsa, vilket utgörs av sjuk- och arbetsskadeförsäkringen. Utifrån vilka förmåner som är volymmässigt och utgiftsmässigt störst kommenteras aktivitetsersättning, arbetsskadelivränta, bostadstillägg, rehabiliteringspenning, sjukersättning och sjukpenning. Dessutom avrapporteras mål och uppdrag i regleringsbrevet.

Om försäkringsområdet

Sjuk- och arbetsskadeförsäkringarna ersätter inkomstbortfall för den som inte kan arbeta på grund av sjukdom eller arbetsskada. Förutom att administrera försäkringarna och ge rätt personer rätt ersättning har Försäkringskassan också i uppdrag att samordna de åtgärder som behövs för att de som drabbats av sjukdom ska återfå arbetsförmågan. Detta uppdrag beskrivs under Återrapportering av mål och uppdrag i regleringsbrevet.

De totala utgifterna för försäkringsområdet uppgift till 86,9 miljarder kronor. Det är en ökning med 4,9 miljarder jämfört med föregående år.

Sjukpenning och rehabiliteringspenning

Sjukpenning betalas ut till den som har nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom. Rehabiliteringspenning betalas till den som har nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom, och som deltar i arbetslivsinriktad rehabilitering.

Försäkringsutgifterna för sjukpenning uppgick 2011 till 20,3 miljarder kronor. Det är en ökning jämfört med 2010 då utgifterna var 17,7 miljarder. Utgifterna för rehabiliteringspenning 2011 var drygt 1 miljard kronor, vilket också är en viss ökning.

Utgiftsökningen beror i huvudsak på att antalet påbörjade sjukfall under 2011 har blivit något fler och falllängderna har blivit längre. Under 2011 beräknas 269 000 sjukfall ha startat som blivit 30 dagar eller längre. Det är en ökning på 0,5 procent jämfört med 2010. Av de startade sjukfallen som blev mer än 30 dagar utgjorde kvinnornas antal 166 000 medan männens antal var 103 000.

En mer utförlig beskrivning av sjukfrånvarons utveckling återfinns nedan under Återrapportering av mål och uppdrag i regleringsbrevet.

Sjukersättning och aktivitetsersättning

Sjukersättning betalas ut till den som har stadigvarande nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom, och som är mellan 30 och 64 år gammal. Den som är mellan 19 och 30 år gammal och som på grund av en sjukdom inte kommer att kunna arbeta på minst ett år framöver kan få aktivitetsersättning.

Försäkringsutgifterna för sjukersättning har minskat från 58 miljarder kronor 2010 till 50,6 miljarder kronor 2011. Försäkringsutgifterna för aktivitetsersättning uppgick 2011 till 2,7 miljarder kronor 2011, vilket också är en viss minskning. Den totala utgiftsminskningen för sjuk- och aktivitetsersättning beror på att färre personer uppbär sjuk- och aktivitetsersättning.

Antalet personer med aktivitetsersättning har ökat stadigt sedan förmånen infördes 2003 då 5 500 hade ersättningen. I december 2011 hade 27 500 personer aktivitetsersättning. Av dessa var 13 000 kvinnor och 14 500 män.

Bostadstillägg

Bostadstillägg betalas efter ansökan ut till den som har sjukersättning eller aktivitetsersättning. Bostadstilläggets storlek beror på den sökandes inkomster och bostadskostnad. Försäkringsutgifterna för bostadstillägg uppgick till 4,6 miljarder kronor, vilket är en viss minskning jämfört med 2010.

Antalet personer med bostadstillägg till sjukersättning eller aktivitetsersättning var 122 800 i december 2011 jämfört med 127 200 i december 2010. Antalet personer med bostadstillägg till sjukersättning eller aktivitetsersättning väntas fortsätta minska framöver, men inte i samma takt som tidigare.

Arbetskadelivränta

Arbetskadelivränta står för merparten av arbetsskadeförsäkringens utgifter. Arbetskadelivränta betalas ut till personer som drabbats av inkomstförlust på grund av en arbetsskada och kan beviljas till och med 65 års ålder. Försäkringsutgifterna för 2011 uppgick till 3,4 miljarder kronor, vilket är en viss minskning.

Utgiftsminskningen beror på att antalet personer med arbetskadelivränta minskar för varje år. I december 2011 hade 52 200 personer arbetskadelivränta i Sverige, jämfört med 57 800 vid motsvarande tidpunkt 2010. Flest livräntetagare finns i åldersgruppen 60–64 år. Minskningen beror dels på att färre personer ansöker om arbetskadelivränta, sannolikt på grund av de förändringar som genomfördes i sjukförsäkringen från och med juli 2008. Dels beror det på att antalet personer, vars rätt till arbetskadelivränta av olika skäl upphör, är större än antalet personer som nybeviljas arbetskadelivränta.

Kostnader

De samlade förvaltningskostnaderna för försäkringsområde Ohälsa var 2011 4,1 miljarder kronor vilket motsvarar 54 procent av Försäkringskassans totala förvaltningskostnader 2011.

Kostnaden för att handlägga ett ärende har generellt ökat eller legat kvar på samma nivå inom området jämfört med föregående år.

Styckkostnader per förmån inom försäkringsområde Ohälsa, löpande priser

Förmån	2009	2010	2011	2010–2011, procentuell förändring
Aktivitetsersättning, kr/beslut	7 967	9 634	10 778	12
Arbetskadeliivränta, kr/beslut	17 328	19 842	28 747	45
Bostadstillägg, kr/beslut ¹	657	888	899	1
Rehabiliteringspenning, kr/utbetalning	1 028	1 143	798	-30
Sjukersättning, kr/beslut	9 874	11 626	11 723	1
Sjukpenning, kr/avslutat sjukfall	5 278	5 565	6 150	11
Sjukpenning, kr/utbetalning	1 317	1 514	1 416	-6

¹ Avser fr.o.m. 2010 endast bostadstillägg för personer med sjuk- och aktivitetsersättning till skillnad från tidigare år då även personer med ålderspension ingick. Resultatet för 2010 och 2011 ska inte jämföras med tidigare år.

Sjukpenning och rehabiliteringspenning

Sjukpenning och rehabiliteringspenning står för 65 procent av försäkringsområdets förvaltningskostnader och är de två förmåner som tillsammans står för störst andel av Försäkringskassans samlade förvaltningskostnader.

Under året har kostnaderna för att handlägga sjukpenning och rehabiliteringspenning ökat med 5 procent, från 2,6 miljarder kronor 2010 till 2,7 miljarder 2011.

Den faktiska ökningen av antalet arbetade timmar inom sjukpenninghandläggningen har under 2011 varit tre procent. Detta förklaras bland annat av att mer tid har lagts på arbetet med samordnad rehabilitering. Som exempel har antalet utredningar med SASSAM-metodiken¹¹ ökat med 35 procent och antalet genomförda avstämningsmöten har ökat med 14 procent. Kostnadsökningen kan även hänföras till en ökning i nedlagd tid redovisad på myndighetsgemensam verksamhet.

För sjukpenning mäts styckkostnaderna på två sätt, dels som kostnaden per avslutat sjukfall, dels kostnaden per utbetalning.

Kostnaderna per **avslutat sjukfall** har ökat med 10 procent, från 5 565 kronor till 6 150 kronor. En orsak till den ökade kostnaden är att antalet avslutade sjukfall har minskat med 4 procent. Anledningen till att antalet avslutade sjukfall har minskat är i sin tur att det i januari 2010 avslutades en stor mängd ärenden på grund av att reglerna om maximal tid i sjukförsäkringen infördes vid årsskiftet 2009/2010. För övriga månader under 2011 är det lika många avslutade ärenden som under samma månader 2010.

Kostnaderna per **utbetalning** har minskat med 6 procent under 2011, från 1514 kronor till 1416 kronor. En orsak till det är att antalet utbetalningar har ökat med 14 procent. Eftersom ökningen av antalet utbetalningar är större än kostnadsökningen sjunker kostnaden per utbetalning.

Att antalet utbetalningar har ökat under 2011 har bland annat att göra med reglerna om tidsbegränsning i sjukförsäkringen. De personer som under 2010 uppnådde maximalt antal dagar i sjukförsäkringen och överfördes till Arbetsförmedlingen resulterade i minskat antal sjukfall och därmed färre utbetalningar. Antalet personer som detta gällde under 2010 var betydligt fler än under 2011.

Rehabiliteringspenningens kostnadsminskning med 30 procent beror på i huvudsak på att tiden för samverkan med Arbetsförmedlingen har minskat under 2011. Omfattningen av samverkan har minskat under året till följd av att anslaget för detta minskades.

¹¹ SASSAM (Strukturerad Arbetametodik för Sjukfallsutredning och SAMordnad rehabilitering) är den utredningsmetodik som Försäkringskassan ska använda vid personliga möten.

Oförändrad kostnad för att handlägga sjukersättning och en viss kostnadsökning för aktivitetsersättning

Under 2011 har kostnaden för att handlägga aktivitetsersättningsärenden ökat med 12 procent medan ökningen för sjukersättningsärenden varit marginell. Kostnaden för att handlägga ett sjukersättningsärende 2011 var 11 723 kronor och ett aktivitetsersättningsärende 10 778 kronor.

Under 2011 har volymerna inom sjukersättning minskat betydligt som en följd av att den tidsbegränsade ersättningen blir allt mindre förekommande. Antalet beslut i sjukersättningsärenden minskade med 26 procent jämfört med 2010. Förutom att handlägga ansökningsärenden har Försäkringskassan under 2011 påbörjat arbetet med de uppföljningar (förnyade utredningar) som ska göras vart tredje år för de som fått sjukersättning efter regeländringarna den 1 juli 2008. Detta arbete kommer sannolikt påverka styckkostnaderna i högre grad de kommande åren eftersom dessa uppföljningar inte alltid resulterar i nya beslut.

Den ökade styckkostnaden för aktivitetsersättning hänger samman med ett förstärkt fokus på unga med nedsatt arbetsförmåga. Jämfört med 2010 har mer resurser lagts på samordning av aktiva insatser under tid med aktivitetsersättning, men också på utredningen av rätten till ersättning.

Ökad kostnad för att handlägga bostadstillägg

Styckkostnaden för bostadstillägg har ökat från 888 kronor 2010 till 898 kronor per beslut 2011. Kostnaden avser bostadstillägg till personer som uppbär sjuk- eller aktivitetsersättning och är inte jämförbar med styckkostnad för bostadstillägg fram till och med 2009 som även inkluderade bostadstillägg till pensionärer. Ärenden som gäller bostadstillägg för personer med sjukersättning eller aktivitetsersättning är mer komplicerade än ärenden som gäller personer med ålderspension och är därmed dyrare.

Kraftigt ökad kostnad för att handlägga arbetsskadelivränta

Styckkostnaderna för arbetsskadelivränta har under 2011 ökat med över 40 procent jämfört med 2010. År 2010 var kostnaden per beslut 19 842 kronor. År 2011 hade kostnaden stigit till 28 747 kronor per beslut. En orsak till detta är att ärendevolymen minskat med 30 procent. 2011 fattades 7 044 beslut om arbetsskadelivränta, jämfört med 10 102 beslut 2010.

En annan orsak till de ökade styckkostnaderna är att det under 2011 har lagts ned ett stort arbete på att göra efterkontroller i äldre ärenden. Dessa utredningar leder inte alltid till ett beslut om ändring av arbetsskadelivräntan. Under året har cirka 4 400 efterkontroller genomförts där utredningarna inte resulterade i ett beslut om ändring av arbetsskadelivräntan. Det kan jämföras med 2010 då cirka 1 200 efterkontroller genomfördes där utredningarna inte resulterade i ett beslut om ändring av arbetsskadelivräntan.

Kvalitet

Kvaliteten inom försäkringsområde Ohälsa har utvecklats positivt i flera avseenden. Kunderna är mer nöjda och omfattande förenklingsinsatser har genomförts. Handläggningstider och kvalitetskontroll uppvisar dock varierande resultat.

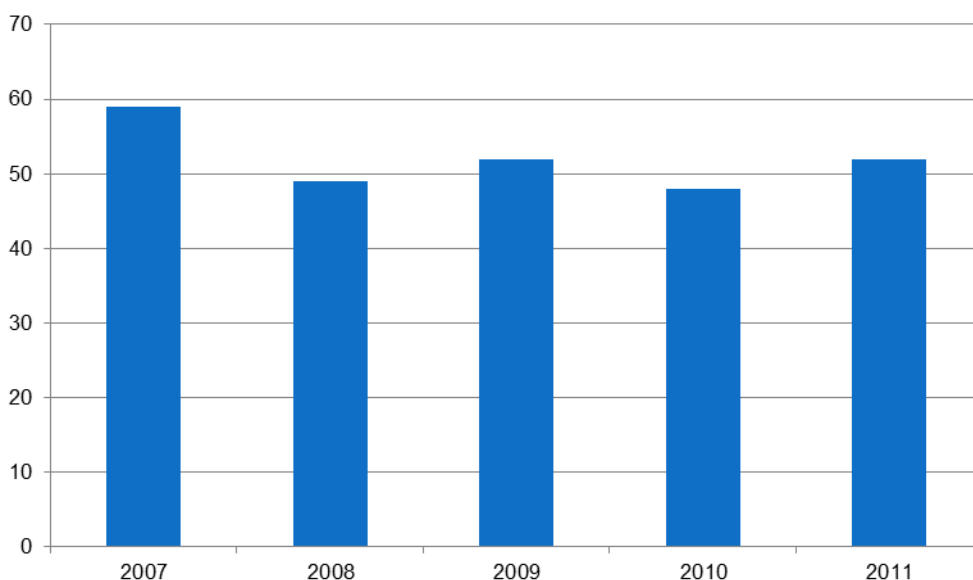
Enkelt

Kunderna inom försäkringsområde Ohälsa är mer nöjda än tidigare

Kunderna inom ohälsområdet är mer nöjda med Försäkringskassans bemötande än förra året. Nöjd kund-index (NKI) har ökat från 48 till 52, och bemötandeindex från 69 till 73. Det är strax under snittet för Försäkringskassan som helhet.

För fakta om NKI se faktaruta under Samlad bedömning – Kvalitet – Enkelt.

Nöjd kund-index för kunder inom försäkringsområde Ohälsa



Inom ohälsområdet är det framför allt de kunder som har sjukpenning eller rehabiliteringspenning som är nöjda, medan framför allt de med arbetsskadelivränta är mindre nöjda med Försäkringskassan. Totalt uppgick NKI till 44 för de kunder som ansökt om arbetsskadelivränta, vilket gör dem till en av de kundgrupper som är minst nöjda av Försäkringskassans kunder. Resultatet för arbetsskadelivränta kan inte jämföras med föregående år eftersom något resultat för den förmånen inte togs fram 2010.

Det finns flera möjliga förklaringar till varför kunderna som ansöker om arbetsskadelivränta är mindre nöjda än Försäkringskassans kunder i övrigt. Kunskapen om arbetsskadeförsäkringen är låg i samhället och få har kännedom om att arbetsskadelivränta är en kompensation för eventuell inkomstförlust. Kundernas förväntningar på försäkringen motsvaras inte av regelverket. Förhållandevis få som ansöker om arbetsskadelivränta beviljas ersättning och regelverket kan vara svårt att förstå.

Kunderna inom ohälsan generellt är mest positiva till bemötandet som de också ger högre betyg än 2010. Webbplatsen och internettjänsterna får också bra omdöme, med undantag av den digitala assistenten Hanna.

De största förbättringarna jämfört med förra året gäller hur nöjda kunderna inom ohälsan är med Försäkringskassan som helhet och hur väl Försäkringskassan uppfyller kundernas förväntningar på myndigheten. Kunderna upplever också att det är lättare att komma fram på telefon och få tag i rätt person, att ärendet handläggs snabbare, att handläggaren hanterar ärendet på ett mer kompetent sätt och att man i större utsträckning än förra året förstår motiven till det beslut som man får i sitt ärende. Den enda försämringen gäller hur lätt det är att besöka Försäkringskassans kontor.

Insatser för att förenkla för kunder och partner inom sjukpenning

Självbetjäning

Under året har arbetet med att utveckla självbetjäningstjänster fortsatt. Det är nu möjligt för kunderna att anmäla och ansöka om sjukpenning samt göra friskanmälan via webben. Sedan tidigare finns även ”Mina sidor” där det framgår när utbetalningen kommer att göras och med vilket belopp det blir.

Elektronisk överföring av medicinska underlag

Införandet av elektronisk informationsöverföring mellan Försäkringskassan och vården förväntas bidra både till att beslutsunderlagen förbättras och att handläggningstiderna förkortas. Ett elektroniskt läkarintyg kan till exempel inte sändas i väg innan all information har fyllts i vilket är något som minskar risken för att det ska behöva kompletteras. Fler korrekta intyg ger i förlängningen också generellt en kortare sjukskrivningstid.

Genom en fråga-svar-funktion kan både läkaren och Försäkringskassan skicka frågor om det aktuella sjukskrivningsärendet och få snabbare svar. Elektroniska flöden minskar också pappershanteringen och gör det möjligt att etablera gemensamma processer med vården. För kunden blir vinsterna flera: en snabbare hantering av sjukskrivningen, processen som är likvärdig över hela landet och korrekta beslut som baseras på rätt information.

Under hösten 2011 kom ungefär hälften av alla läkarintyg in elektroniskt till Försäkringskassan från landstingen. Målsättningen är att det ska bli betydligt fler när de tekniska förutsättningarna finns på plats ute hos landstingen.

Ökat kundfokus i elektroniskt informationsutbyte

Nuvarande arbete med elektronisk informationsöverföring mellan Försäkringskassan och vården har skapat goda möjligheter för vidareutveckling, exempelvis där större fokus läggs på den försäkrades möjligheter och roll. Försäkringskassan, Sveriges Kommuner och Landsting och Stockholms läns landsting bedriver under 2011 och 2012 förstudier och utvecklingsaktiviteter som syftar till att inkludera den försäkrade i kommunikationscykeln. Ambitionen är att den försäkrade i den elektroniska kommunikationen, på samma sätt som i kommunikation per vanlig post, ska kunna äga och ansvara för sina egna uppgifter och underlag.

Detta ger bättre möjligheter för kunden att hantera exempelvis sina uppgifter om samtycke och sina egna intyg och ansökningar. Kunden kan då välja vilken information från vården som Försäkringskassan ska få ta del av. Det medför såväl effektiviseringar hos vården och högre kvalitet hos Försäkringskassan eftersom ansökan kommer in samtidigt med de underlag som behövs för bedömning av rätten till ersättning.

Förenklningar inom bostadstillägg

Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har i ett gemensamt projekt genomfört flera aktiviteter för att förenkla och effektivisera administrationen av bostadstillägg. Projektet innebär införande av en automatiserad överföring och kontroll av uppgifter från tjänstepensionsbolag och Skatteverket. Syftet är att göra det enklare för den som söker eller har bostadstillägg, minska administrativa kostnader och identifiera behov av lagändringar som ger bättre förutsättningar för myndigheterna att ge kunder god service.

Snabbt

Varierande resultat för handläggningstider inom försäkringsområde Ohälsa

Handläggningstiderna har minskat för sjukpenning och bostadstillägg, medan de har ökat för sjukersättning, aktivitetsersättning och arbetsskadelivränta.

För fakta om handläggningstider se faktaruta under Samlad bedömning – Kvalitet – Snabbt.

Handläggningstider inom försäkringsområde Ohälsa, andel ärenden som handläggs inom målsatt antal dagar, procent¹

	2007	2008	2009	2010	2011
Andel inom 30 dagar					
Bostadstillägg (75)	76	44 ²	49 ²	49 ³	74 ³
Sjukpenning (90)	92	85	88	76	86
Andel inom 120 dagar					
Aktivitetsersättning (75)	65	68	81	85	81
Arbetsskadelivränta (75)	54	64	67	90	84
Sjukersättning (75)	62	70	76	79	66

¹ Försäkringskassans målnivåer för 2011 inom parentes.

² Under perioden juli 2008 till oktober 2008 fattades provisoriska fortsättningsbeslut maskinellt. Mättet beräknas emellertid från definitivt fattat beslut. Dessa provisoriskt fattade beslut hanterades därefter genom att definitiva beslut fattades fram t.o.m. mars 2009. Kunderna blev därmed inte drabbade i den utsträckning som de svaga resultaten för 2008 och 2009 gör gällande.

³ Avser fr.o.m. 2010 endast bostadstillägg för personer med sjuk- och aktivitetsersättning till skillnad från tidigare år då även personer med ålderspension ingick. Beräkningsättet är anpassat efter de nya förutsättningarna fr.o.m. februari 2010. Resultatet för 2010 och 2011 ska inte jämföras med tidigare år.

Spridning i handläggningstid mellan lokala försäkringscenter (skillnad mellan 90:e och 10:e percentil, procentenheter)

Förmån	2009	2010	2011
Aktivitetsersättning	22	15	17
Sjukersättning	25	17	23

Andel ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga inom försäkringsområde Ohälsa, procent

	2007	2008	2009	2010	2011
Andel längre än 50 dagar					
Bostadstillägg ¹	9	34	28	32	13
Sjukpenning	3	5	4	7	5
Andel längre än 180 dagar					
Aktivitetsersättning	15	13	8	4	5
Arbetsskadelivränta		16	16	3	6
Sjukersättning	18	12	10	6	13

¹ Se noter om bostadstillägg under första tabellen i avsnittet.

Sjukpenning

Andelen sjukpenningärenden som handläggs inom 30 dagar har ökat och är nära nivå innan nedgången under 2010. Handläggningstiderna har också varit stabila under året och inte varierat som föregående år. Det förbättrade resultatet bedöms vara en effekt av en utvecklad produktions- och bemanningsplanering. Omfördelning av ärenden mellan kontoren vid varierande inflöde går nu snabbare och rekryteringsprocessen har anpassats till de årliga säsongvariationerna. Ett gemensamt och effektivare arbetssätt som införts under året kan också ha bidragit till förbättringen.

Sjukersättning och aktivitetsersättning

Handläggningstiderna för sjukersättning och aktivitetsersättning har de senaste åren kontinuerligt förkortats för att under 2011 åter bli något längre. Försämringen i resultat är mest påtaglig för sjukersättning och visar sig i en minskning av antalet ärenden som hinner handläggas inom 120 dagar, en ökning av antalet ärenden som tagit längre än 180 dagar att handlägga samt en större spridning i handläggningstiden.

Som en konsekvens av att det totala antalet ansökningar om sjukersättning har minskat under året har även antalet sjukersättningsärenden per handläggare minskat. Det har blivit svårare för handläggarna att hitta kontinuitet i handläggningen och att hålla sig uppdaterade med handlägningsprocessen. Försäkringskassan ser för närvarande över möjligheten till ändrad ärendefördelning eller eventuell utökad specialisering bland handläggarna för att motverka dessa effekter.

En bidragande faktor till de längre handläggningstiderna är att det tar längre tid att handlägga en ansökan som gäller sjukersättning enligt dagens regelverk jämfört med ansökningar som gällde en ny period av tidsbegränsad sjukersättning. Komplexiteten i ärendena har ökat och det krävs ett mer aktivt förhållningssätt i ärendena i dag för att klara handläggningstiden jämfört med tidigare.

Bostadstillägg

Andelen beslut inom 30 dagar för bostadstillägg är 74 procent. Det är en förbättring i jämförelse med 2010 då 49 procent av besluten handlades inom målsatt tid. Förbättringen gäller även andelen beslut som har tagit mycket lång tid att handlägga. För 2011 var det 13 procent och för 2010 var det 32 procent av besluten som tog längre tid än 50 dagar. Det innebär att andelen beslut med långa handläggningstider har halverats i jämförelse med föregående år.

Arbetskadeliivränta

Målet är att 75 procent av alla ansökningar om arbetskadeliivränta ska handläggas inom 120 dagar. År 2011 handlades 84 procent av alla ärenden inom målsatt tid. Det är en marginell försämring jämfört med 2010, då 90 procent av ärendena handlades inom målsatt tid. Få ärenden har en mycket lång handläggningstid: endast 6 procent hade en handläggningstid längre än 180 dagar. 2010 var dock den andelen bara 3 procent.

Under året har andelen ärenden som handlagts inom den målsatta tiden på 120 dagar succesivt minskat. En trolig förklaring till detta är att det har lagts ned mycket tid på att göra efterkontroller i äldre ärenden. Under hösten har en ny handlägningsprocess implementerats. Mycket tid har även lagts på kompetensutveckling.

Förbättrad tillgänglighet och kortare svarstider i kundcenter

Svarstiderna i kundcenter för frågor som rör egen sjukdom har förbättrats. Antalet samtal som kommit in har minskat med 27 procent. Under året har 1 190 200 samtal kommit in varav 968 524 besvarats vilket ger en tillgänglighet på 81 procent. I genomsnitt har kunderna fått vänta i fem minuter. Det är betydligt kortare tid än 2010, då väntetiden var 13 minuter.

Anledningen till den positiva utvecklingen är bland annat en effektivare personalrekrytering som gjort att fler handläggare funnits på plats och därmed kunnat hjälpa fler kunder direkt. Tidigare tröttnade många kunder på att vänta och valde i stället att ringa om vid senare tillfälle.

Under året har också självbetjäningstjänsterna utvecklats för kunder inom försäkringsområde Ohälsa, vilket verkar leda till färre samtal än när kunderna ska fylla i pappersblanketter. Den allmänna balanssituationen inom Försäkringskassan har också förbättrats under året varför kunderna fått sina ärenden handlagda i tid och därför inte haft anledning att ringa till kundcenter.

Rätt

Varierande kvalitet i handläggningen inom försäkringsområde Ohälsa

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen uppvisar ett varierande resultat inom försäkringsområde Ohälsa. Resultaten för bostadstillägg har förbättrats medan resultaten för sjukersättning och aktivitetsersättning har försämrats. När det gäller sjukpenning är det svårt att uttala sig om det förbättrade resultatet också speglar en förbättrad kvalitet. Arbetskadeliivränta ligger kvar på samma nivå som tidigare. Nedan kommenteras resultaten för ett urval av förmånerna.

För fakta om den kontinuerliga kvalitetskontrollen se faktaruta under avsnitt Samlad bedömning – Kvalitet – Rätt.¹²

Andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut i de ärenden som hade tillräckligt beslutsunderlag per förmån inom försäkringsområde Ohälsa, procent¹

Förmån	2009		2010		2011 (jan–okt)	
	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut
Aktivitetsersättning	90	100	87	99	70	100
Arbetskadeliivränta ²	100	99	98	100	100	100
Bostadstillägg ³	98	96	100	91	99	95
Sjukpenning	82	96	84	99	92	99
Sjukersättning/Tidsbegränsad	89	100	89	99	69	99

¹ Avrundning har gjorts till närmaste heltal.

² Bortfall 2011 på cirka 27 procent i Qben II bedöms inte påverka resultaten.

³ Bortfall 2011 på cirka 58 procent i Qben II bedöms inte påverka resultaten.

Sjukpenning

Andelen tillräckliga beslutsunderlag inom sjukpenning uppgick under 2011 till 92 procent. Det är en ökning jämfört med år 2010 då andelen var 84 procent och år 2009 då andelen var 82 procent.

Det är dock svårt att bedöma i vilken utsträckning ökningen i resultaten för tillräckligt beslutsunderlag avspeglar en förbättrad kvalitet i ärendena. Det beror på att det inför 2011 har gjorts förändringar i frågeformuläret för sjukpenning, både i frågorna och i hjälptexterna. Det gör att jämförelser med 2010 års resultat ska göras med försiktighet.

Det har under året pågått ett aktivt arbete för att påverka resultaten i positiv riktning. En gång per kvartal görs extra uttag av sjukpenningärenden som gör att resultaten kan följas på lokal nivå, vilket gör det möjligt att mer aktivt arbeta med eventuella brister. Dessutom genomförs kontinuerligt kvalitetuppföljningar på handläggarnivå.

¹² Försäkringskassan följer upp kvaliteten i beslutsunderlagen i olika typer av studier. Det empiriska materialet kan bland annat samlas in via aktgranskningar, den kontinuerliga kvalitetskontrollen eller DoA (diagnos- och arbetsgivarregister, ett system för registrering av viktiga mätpunkter i sjukfallen). Försäkringskassan har genomfört olika undersökningar inom exempelvis arbetsskador och sjukpenning (rehabiliteringskedjan). Resultatet i studierna inom samma försäkringsområde kan variera beroende på vilken undersökningsmetod som används. Resultaten från dessa olika studier bör inte jämföras. Det beror på att kvalitetsresultatet blir olika på grund av att olika metoder, urval och frågeställningar används.

När det gäller framför allt kvaliteten i läkarintygen visar den kontinuerliga kvalitetskontrollen på bättre resultat än de mer djupgående studier som har gjorts, till exempel inom ramen för sjukskrivningsmiljarden (se åiterrapportering av mål i regleringsbrevet nedan). Resultaten av dessa uppföljningar kan inte jämföras eftersom det handlar om olika typer av kontroller med olika syften. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen är en övergripande kvalitetsgranskning medan miljardengranskningen har fokuserat på just läkarintygsfrågan.

Sjukersättning och aktivitetsersättning

Både sjukersättning och aktivitetsersättning har under 2011 visat på lägre andel tillräckliga beslutsunderlag än de föregående åren. Från att ett resultat på cirka 90 procent har andelen tillräckliga beslutsunderlag sjunkit till ungefär 70 procent. Som under föregående år finns brister i den utredning som ska göras tillsammans med den försäkrade inför beslut om ersättning. Det som tillkommit under året och som svarar för försämringen av årets resultat är brister i utredningen som ligger till grund för bedömning och beräkning av den ekonomiska ersättningens storlek. Denna beräkning är i många fall komplicerad. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen har framför allt fångat de brister som finns i Försäkringskassans dokumentation i journalerna om ställningstaganden i ärendena.

Försäkringskassan har under 2011 haft ett särskilt fokus på kvalitetsfrågor och arbetat med både kvalitetshöjande åtgärder i handläggningen och kalibreringsinsatser i själva kvalitetskontrollen. För sjukersättning och aktivitetsersättning har beräkningsfrågorna lyfts fram särskilt för att höja kompetensen inom detta område. Sammantaget har dessa satsningar fått till följd att resultaten i den kontinuerliga kvalitetsgranskningen initialt visat på mycket försämrade resultat i de delar som mäter beräkning. Kalibreringsinsatser i kvalitetskontrollen syns i resultaten omgående. Åtgärder som syftar på att höja kunskaperna samt kvaliteten i dokumentation om ställningstaganden får synlig effekt i kvalitetsgranskningen först efter en tid.

Bostadstillägg

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen för perioden visar att andelen beslut med tillräckligt beslutsunderlag är 99 procent och andelen ärenden med rätt beslut är 95 procent. När det gäller beslutsunderlag visar resultatet att kvaliteten är god. Endast i en liten andel av de granskade ärendena finns bristande underlag och i dessa fall går det inte att avgöra om orsaken är slarv eller bristande kunskap. Bortfallet av ärenden som lämnas för granskning är fortfarande stor. Alla beslut inom bostadstillägg som ska granskas blir dock granskade. Det bortfall som finns beror på att beslutstyper som inte ska granskas ändå faller ut för granskning. Kvalitetskontrollanterna sorterar då bort de felaktiga beslutstyperna och detta ger ett bortfall i ärendeslaget.

Arbetskadeliivränta

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen visar att andelen ärenden med tillräckligt beslutsunderlag är 100 procent och andelen ärenden med rätt beslut är 100 procent. Det är en liten förbättring jämfört med 2010 års resultat då andelen ärenden med tillräckligt beslutsunderlag var 98 procent.

Inom ramen för den kontinuerliga kvalitetskontrollen har inga direkta kvalitetsbrister framkommit. Andra mer djupgående granskningar har däremot visat att underlaget är bristfälligt i en stor del av arbetskadeliivränteärendena.

Det finns skillnader i hur ofta ansökningar om arbetskadeliivränta beviljas beroende på den sökandes kön, födelseland och var i landet beslutet fattas. Försäkringskassan har i

en studie¹³ försökt finna förklaringar till detta. Studien omfattade 400 beslut om livränta på grund av skadlig inverkan som fattades 2010. Den bekräftade att det finns skillnader i besluten och underlagen för besluten. Resultaten pekar på några möjliga förklaringar till skillnaderna. Den främsta orsaken är regelverkets konstruktion.

I studien framkommer att 60 procent av ärendena i studien har ett tillräckligt beslutsunderlag. Försäkringskassan ser allvarligt på att så stor del som 40 procent av ärendena inte har ett tillräckligt underlag. Bifallen har tillräckligt underlag i högre grad (60 procent) än avslagen (40 procent).

Det finns flera tänkbara förklaringar till varför resultaten i den kontinuerliga kvalitetskontrollen och resultaten i studien¹⁴ skiljer sig åt. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen är en övergripande kvalitetsgranskning. I studien har man däremot gjort en djupgående granskning där man både granskat akter och intervjuat de personer som arbetar med arbetsskadeförsäkringen.

Försäkringskassan har under året sett över granskningsfrågorna i den kontinuerliga kvalitetskontrollen för att göra dem mer lika de granskningsfrågor som användes i studien.

För att kunderna ska behandlas lika, rättssäkert och få ett bra bemötande har Försäkringskassan påbörjat en rad åtgärder det senaste året i syfte att stärka kompetensen hos dem som arbetar med arbetsskadeförsäkringen och förbättra kvaliteten på utredningarna. Samtliga arbetsskadeutredare har under året genomgått en endagarskurs i exponeringsutredning. Genom ett samarbete med Arbets- och miljömedicinska kliniken vid Sahlgrenska akademien i Göteborg genomförs fortlöpande utbildningar i arbetsmedicin. Under 2011 implementerades en ny handläggningsprocess för arbetsskador. I den nya processen har bland annat mer tid avsatts för exponeringsutredningar.

Insatser för att öka kvaliteten i handläggningen redovisas närmare i avsnitt Återrapportering av mål och uppdrag i regleringsbrevet.

Återrapportering av mål och uppdrag i regleringsbrevet

Mål Försäkringskassan ska verka för en väl fungerande sjukskrivningsprocess som präglas av tidiga och aktiva åtgärder så att fler personer återfår arbetsförmågan och ges förutsättningar att återgå i arbete.

Återrapportering Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen

Målet är delvis uppfyllt.

Bedömning av måluppfyllelse

Ohälsotalet, sjukpenningtalet och nybeviljad sjukersättning och aktivitetsersättning per 1000 försäkrade ligger på en låg nivå. Försäkringskassan registrerar bedömningar vid dag 91 och 180 i rehabiliteringskedjan i allt högre utsträckning. Reglerna om särskilda skäl och oskäligt i rehabiliteringskedjan tillämpas korrekt. Förmånen fler dagar med

¹³ Socialförsäkringsrapport 2011:16

¹⁴ Ibid

sjukpenning på normalnivå¹⁵ beviljas för den grupp som förmånen är tänkt för. Sammantaget tyder det på att sjukskrivningsprocessen fungerar allt bättre.

Det finns dock fortfarande utvecklingsområden. Trots förbättringar av kvaliteten i de medicinska underlagen och ökad användning av det försäkringsmedicinska beslutsstödet kan de medicinska underlagen utvecklas ytterligare. Försäkringskassan behöver bli bättre på att begära kompletteringar av dessa underlag och utveckla sitt arbete med att säkerställa ett korrekt och relevant beslutsunderlag. Övergången till programmet arbetslivsintroduktion hos Arbetsförmedlingen behöver förbättras för dem som uppnått maximal tid i sjukförsäkringen. Det gör att målet i regleringsbrevet sammantaget bedöms vara delvis uppfyllt.

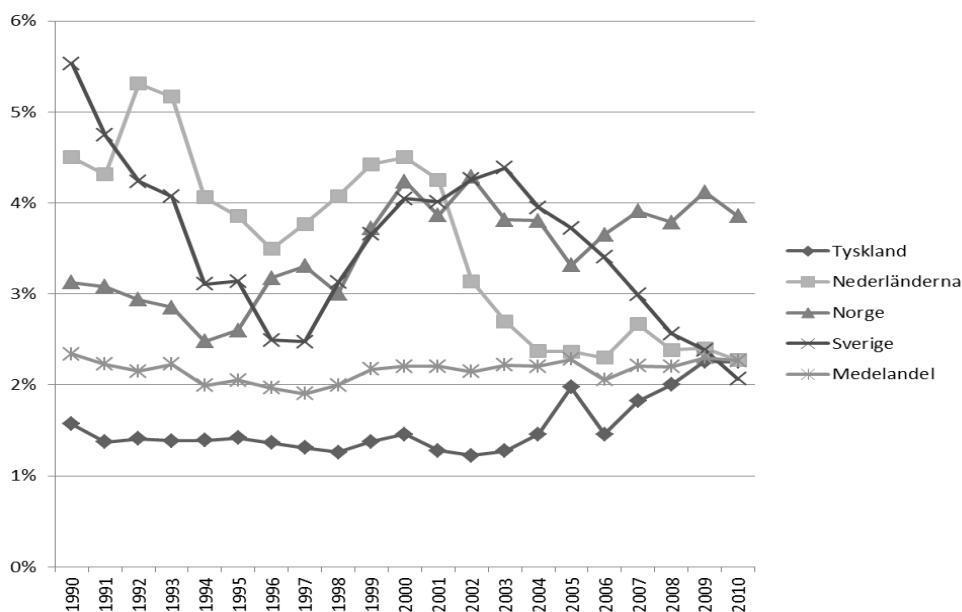
Utfallet i sjukförsäkringen

Redovisningen av måluppfyllelsen föregås av en beskrivning av utfallet i sjukförsäkringen. Utfallet indikerar om sjukskrivningsprocessen fungerar väl. De delar av utfallet som beskrivs är bland annat sjukfrånvaron, ohälsotalet och det nya sjukpenningtalet.

Sjukfrånvaron i Sverige under genomsnittsnivån för Europa

Sjukfrånvaron i Sverige har fortsatt att minska. Eftersom sjukförsäkringarna ser olika ut i alla länder kan inte sjukförsäkringsstatistik användas för jämförelser mellan länder. Därför används begreppet sjukfrånvaro¹⁶ i stället. Sjukfrånvaron i Sverige har minskat sedan 2004 och var 2010 under genomsnittet för Europa¹⁷. Kvinnorna i Sverige har dock en sjukfrånvaro som ligger strax över genomsnittet för kvinnorna i Europa. Sjukfrånvaron bland kvinnor i Sverige har ändå minskat markant sedan 2004. Bland män i Sverige är sjukfrånvaron lägre än genomsnittet för män i Europa.

Sjukfrånvaron som andel av antal anställda i åldern 20–64 år, 1990–2010



¹⁵ Den som har en allvarlig sjukdom kan få fler dagar med sjukpenning på normalnivå (knappt 80 procent av SGI) efter 1 års sjukskrivning. Bestämmelsen har kommit till därför att det inte är rimligt att tidsbegränsa ersättningen för en person som har en allvarlig sjukdom (till exempel en neurologisk sjukdom såsom ALS). Dessa försäkrade ska skyddas mot tidsgränsen så att dagarna inte tar slut och för att normalnivån på sjukpenningen behålls.

¹⁶ Sjukfrånvaro är heltidsfrånvaro från arbetet på grund av sjukdom eller skada för anställda, oavsett om frånvaron ersätts av någon part eller inte ersätts alls.

¹⁷ Danmark, Finland, Frankrike, Nederländerna, Norge, Storbritannien, Sverige och Tyskland.

Ohälsotalet fortsätter att minska

Ohälsotalet var i december 2011 27,7 dagar vilket är det lägsta värdet sedan mätningarna startade. Värdet är högre för kvinnor (32,7) än för män (22,7). Under året minskade ohälsotalet med 6,2 procent. Det kan jämföras med 2010 då minskningen var 10,1 procent. Minskningen under 2011 beror enbart på att antalet personer med tidsbegränsad sjukersättning och sjukersättning tills vidare har minskat.

Ohälsotalet består till största delen av personer som har sjukersättning, en grupp vars antal förändras relativt långsamt. Det gör att ohälsotalet framför allt påverkas av vad som tidigare har skett inom sjukförsäkringen, medan förändringar som nu sker inte visas på ett tydligt sätt. Därför använder Försäkringskassan från och med 2011 i stället det nya sjukpenningtalet för att månadsvis följa utvecklingen i sjukförsäkringen.

Sjukpenningtalet

Det nya sjukpenningtalet¹⁸ anger hur många frånvarodagar som ersätts med sjukpenning eller rehabiliteringspenning per försäkrad under en 12-månadersperiod.

I december 2011 var sjukpenningtalet 6,8 dagar. Män har ett lägre sjukpenningtal (5,1) jämfört med kvinnor (8,6). Sjukpenningtalet har minskat markant sedan 2002 fram till 2010. Under 2011 har det skett en viss ökning jämfört med 2010 då det var 6,0 dagar. Det beror framför allt på att de försäkrade som nått maximal tid i sjukförsäkringen återgått i sjukskrivning efter att ha deltagit i programmet arbetslivsintroduktion hos Arbetsförmedlingen under cirka tre månader. Sjukfallen blir i genomsnitt längre för de försäkrade som återvänder till sjukförsäkringen efter att nått tidsgränsen i sjukförsäkringen jämfört med dem som startar ett nytt sjukfall.

Nybeviljade sjukersättningar och aktivitetsersättningar per 1000 försäkrade

Nybeviljade sjukersättningar och aktivitetsersättningar per 1000 försäkrade¹⁹ mäter antalet individer med nybeviljad sjuk- eller aktivitetsersättning under en 12-månadersperiod jämfört med det genomsnittliga antalet registrerade försäkrade 19–64 år under motsvarande period.

I december 2011 var detta antal 2,82 personer. Dessa siffror ligger på samma nivå som i december 2010. Sedan 2004 och fram till och med juni 2011 har antalet nybeviljade sjukersättningar och aktivitetsersättningar per 1 000 försäkrade minskat. Minskningen gäller framför allt sjukersättning, sannolikt på grund av det nya regelverket för sjukersättning med hårdare krav på stadigvarande nedsättning av arbetsförmågan. Antalet nybeviljade aktivitetsersättningar ökade fram till 2007 och har därefter minskat något.

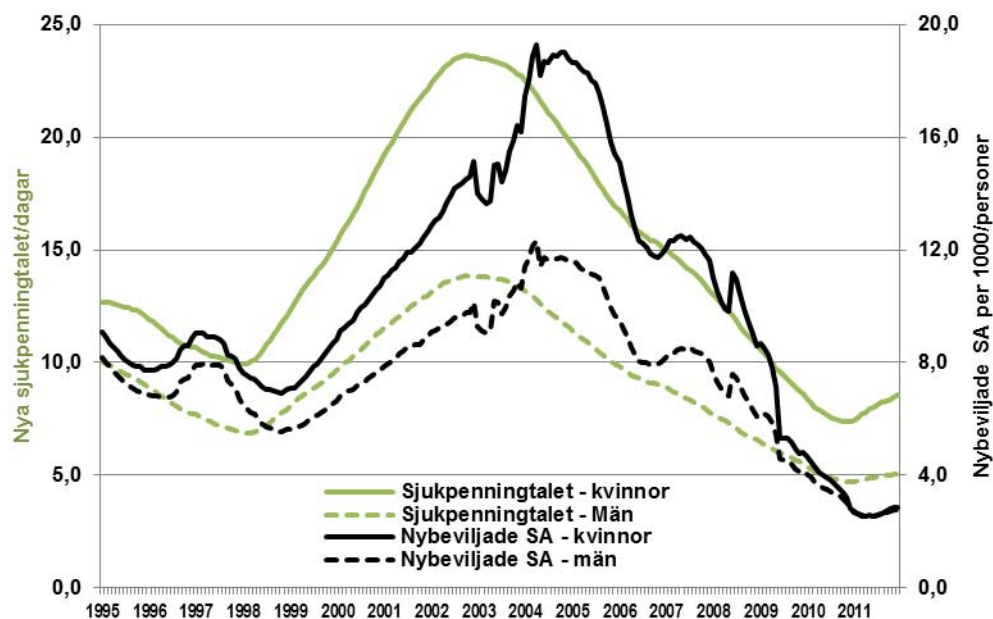
¹⁸ Det nya sjukpenningtalet mäter antalet ersatta nettodagar med alla former av sjukpenning och rehabiliteringspenning som betalats ut under en 12-månadersperiod per registrerad försäkrad som är 16–64 år. Försäkrade som har hel sjukersättning eller aktivitetsersättning ingår inte eftersom de inte kan få sjukpenning. Det nya sjukpenningtalet motsvarar alltså det gamla sjukpenningtalet som har varit ett mått inom ramen för den officiella statistiken sedan 1999, med den skillnaden att även rehabiliteringspenning ingår. Det nya sjukpenningtalet tar också hänsyn till att sjukpenning kan ges som en partiell ersättning.

¹⁹ Begreppet nybeviljad innebär att en person får sjukersättning eller aktivitetsersättning utan att i direkt anslutning till beviljandet ha en period med förmånen sedan tidigare. Registrerade försäkrade är alla svenska och utländska medborgare som har fyllt 16 år och som är bosatta eller arbetar i Sverige. Antal registrerade försäkrade mäts den sista dagen i varje månad. För årsstatistik beräknas sedan ett medelvärde av dessa 12 mätningar. Individer som redan är i beståndet sjukersättning eller aktivitetsersättning exkluderas från nämnaren, då dessa individer inte är föremål för att kunna bli nybeviljade. Måttet tar hänsyn till att antalet registrerade försäkrade kontinuerligt ökar. Nybeviljande av sjukersättning eller aktivitetsersättning ger även en snabbare indikation på om antalet med stadigvarande nedsättning av arbetsförmågan på grund av sjukdom förändras jämfört med ohälsotalet som var det mått som tidigare följdes (se Socialförsäkringsrapport 2011:6 Nya ohälsomått inom sjukförsäkringen för mer information).

En viss ökning av antalet ersättningar har skett sedan juli 2011. Det beror på att de personer som tidigare uppnått maximal tid med sjukpenning på fortsättningsnivå eller tidsbegränsad sjukersättning återvänt till sjukförsäkringen kort efter deltagandet i programmet arbetslivsintroduktion. Ett antal av dessa har sedan beviljats sjukersättning tills vidare.

När det gäller antalet nybeviljade sjukersättningar och aktivitetsersättningar finns det i regel inga skillnader mellan kvinnor och män.

Sjukpenningtalet och nybeviljad sjukersättning och aktivitetsersättning per 1000 försäkrade



Avslag på ansökan om sjukpenning på samma nivå som föregående år

Andelen avslag på ansökan om sjukpenning låg på ungefär samma nivå 2011 som föregående år. Totalt beviljades sjukpenning för 97 procent av de som sökte. Andelen är något högre för kvinnor än för män.

Avslag på ansökan om sjukpenning

	2009		2010		2011	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Antal avslag	8 807	5 122	9 975	5 755	9 911	5 133
Andel avslag, procent ¹	3,0	2,8	3,2	3,1	3,2	2,9

¹ Andel avslag av summan av antalet startade sjukfall och antalet avslag.

Något färre beslut om att inte längre betala ut sjukpenning

Sannolikheten för att Försäkringskassan beslutar att inte längre betala ut sjukpenning är låg och andelen sådana beslut har börjat stabilisera sig. Under 2011 har Försäkringskassan beslutat att inte längre betala ut sjukpenning i knappt 2 procent²⁰ av ärendena. Det är en något lägre andel jämfört med 2010. Andelen är något högre för män än för kvinnor.

²⁰ Andelsuppgifter avseende beslut att inte längre betala ut sjukpenning finns t.o.m. november 2011. Antalsuppgifter finns för hela 2011.

Beslut om att inte längre betala ut sjukpenning

	2009		2010		2011	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Antal indrag	5 622	4 388	5 052	3 853	4 277	2 845
Andel indrag, procent ¹	2,0	2,5	1,9	2,4	1,6	1,9

¹ Andelen indrag av sjukpenning i förhållande till det totala antalet avslutade sjukfall.

Sjukfallen har blivit längre

Antalet sjukfall har blivit något fler och de har också blivit längre. Under 2011 beräknas 269 000 sjukfall ha startat som blivit 30 dagar eller längre, vilket är en ökning på 0,4 procent jämfört med 2010. Av dessa utgjorde kvinnornas antal 167 000 medan männens antal var 102 000. Det genomsnittliga sjukfallet²¹ är i dag 77 dagar långt. Det är en ökning jämfört med 2010. Kvinnor har i genomsnitt något kortare sjukfall än män, 76 respektive 78 dagar.

Allt färre med sjukersättning men fler med aktivitetsersättning

I december 2011 hade 373 000 personer sjukersättning varav 222 000 är kvinnor och 151 000 män. Det kan jämföras med 416 000 personer i december 2010. Av dem var 248 000 kvinnor och 168 000 män. I december 2011 hade 27 500 personer aktivitetsersättning varav 13 000 var kvinnor och 14 500 män. Detta är fler än vid motsvarande tidpunkt 2010, då 26 600 personer hade aktivitetsersättning. Av dem var 12 600 kvinnor och 14 000 män. En förklaring till ökningen kan vara att få personer lämnar aktivitetsersättningen. De flesta beviljas en ny period när den första tar slut.

Försäkringskassans bidrag till en väl fungerande sjukskrivningsprocess

I detta avsnitt beskrivs hur vissa delar av sjukskrivningsprocessen utvecklats under året och vad Försäkringskassan gör för att sjukskrivningsprocessen ska fungera väl. Det handlar om

- utvecklingen av kvaliteten i de medicinska underlagen
- handläggningen enligt rehabiliteringskedjan
- vilka som beviljas ersättning utöver tidsgränserna
- övergången till Arbetsförmedlingen efter maximal tid i sjukförsäkringen
- arbetet med steglös avräkning och förnyade utredningar under tid med sjukersättning
- arbetet med unga med aktivitetsersättning
- arbetet med samverkan för en väl fungerande sjukskrivningsprocess

Fortfarande brister i de medicinska underlagen men ökad användning av det försäkringsmedicinska beslutsstödet

För att sjukskrivningsprocessen ska vara effektiv och rättsäker krävs att de medicinska underlagen har god kvalitet.

Under året har Socialstyrelsen och Försäkringskassan fortsatt samarbetet med att utveckla det försäkringsmedicinska beslutsstödet. Användningen av beslutsstödet inom både Försäkringskassan och läkarkåren är utbredd. I flertalet fall (sju av tio) sjukskriver läkaren inom den tid som rekommenderas i beslutsstödet. Men det finns vissa områden som behöver förbättras. Det handlar bland annat om att läkarna behöver bli bättre på att

²¹ Medelfallängden (det genomsnittliga sjukfallet) beräknas med liknande teknik som den förväntade livslängden beräknas inom demografin.

motivera i läkarintygen när de sjukskriver längre än den rekommenderade tiden och att Försäkringskassan i de fallen behöver bli bättre på att begära kompletteringar.²²

En studie²³ som Försäkringskassan genomfört visar att 45 procent av de medicinska underlag som ingick i studien hade tillräckligt god kvalitet. Andelen medicinska underlag med god kvalitet var högre för män än för kvinnor. Av resultatet framkommer även att en större andel av de medicinska underlagen som avser personer födda inom Sverige, EU och Nordamerika har bättre kvalitet än de medicinska underlagen som avser personer födda i mellanöstern, Nordafrika och Turkiet.

32 procent av de medicinska underlagen i studien borde ha kompletterats när hänsyn togs till informationen i hela akten, men enbart 9 procent har kompletterats av Försäkringskassans handläggare.

För att sjukskrivningsprocessen ska fungera bättre krävs att läkarna utfärdar medicinska underlag med högre kvalitet och att Försäkringskassan blir ännu bättre på att komplettera bristfälliga medicinska underlag. Frågan har varit i fokus under flera år och under 2011 har Försäkringskassan genomfört kompetenshöjande insatser för handläggarna för att förbättra kvaliteten i de medicinska underlagen. Bland annat har satsningen fortsatt på försäkringsmedicin inom utbildning och kunskapsbyggande i enlighet med den försäkringsmedicinska strategi som antogs i början av 2010. Arbetet med den så kallade sjukskrivningsmiljarden gör också att en ständig dialog om läkarintygsfrågorna förs med SKL och läkarkåren. Under året har elektronisk överföring av läkarintyg mellan läkarna och Försäkringskassan genomförts i samtliga landsting. Avsikten är att läkarintygen ska vara bättre ifyllda när de kommer till Försäkringskassan. Det ska också underlätta kommunikationen i de fall kompletteringar behövs eller när läkaren vill ställa frågor till Försäkringskassan (Se vidare Enkelt under Kvalitet ovan).

Försäkringskassan har också hållit Lika-seminarier om läkarintyg. Dessa syftar till att förbättra handläggarnas förmåga att bedöma läkarintygen som underlag inför beslut om rätt till sjukpenning och till att uppmärksamma den utredningsskyldighet Försäkringskassan har.

Fler bedömningar i rehabiliteringskedjan i rätt tid men få kontaktmöten

Mer aktiv utredning med arbetsgivaren

För att sjukskrivningsprocessen ska fungera väl krävs ett aktivt samarbete med den försäkrades arbetsgivare i syfte att uppnå en snabbare återgång i arbete. Enligt reglerna i rehabiliteringskedjan ska Försäkringskassan från och med dag 91 i ett sjukpenning-ärende bedöma om den försäkrade skulle klara att arbeta med något annat hos arbetsgivaren. En studie²⁴ som Försäkringskassan gjort visar att Försäkringskassan i närmare nio fall av tio registrerar bedömningen mot annat arbete hos arbetsgivaren inom 90 dagar om läkarintygen kommer in i tid. För alla ärenden, även de där läkarintyget kommer in i efterhand, registrerade Försäkringskassan under 2011 att bedömning mot annat arbete hos arbetsgivaren hade gjorts inom 90 dagar i 73 procent av fallen. Det kan jämföras med 70 procent under 2010. Ökningen av bedömningen mot annat arbetet hos arbetsgivaren tyder på att sjukskrivningsprocessen fungerar allt bättre.

En anledning till att bedömningen mot annat arbete hos arbetsgivaren inte görs i ännu fler sjukfall före dag 91 kan vara att utredningen inte påbörjas i tid. En studie²⁵ som Försäkringskassan genomfört visar att de vanligaste anledningarna till att ärenden inte utreds i tid är att ansökan om sjukpenning lämnas in sent och att begärda komplettering-

²² Dnr 002082-2011

²³ Socialförsäkringsrapport 2011:12

²⁴ Dnr 037795-2011

²⁵ Socialförsäkringsrapport 2010:1

ar från läkare och den försäkrade inte kommer in tillräckligt snabbt. Hur snabbt den försäkrade och läkaren skickar in de handlingar som behövs kan alltså påverka när utredningen med arbetsgivaren görs. Möjligheten att ansöka via webbplatsen och den elektroniska överföringen av läkarintyg borde leda till förbättringar på detta område.

Få kontaktmöten erbjuds

När det finns risk för att en försäkrad inte kommer att återgå till arbete hos arbetsgivaren innan dag 180 ska Försäkringskassan erbjuda den försäkrade kontakt med Arbetsförmedlingen för att ge stöd i att söka annat arbete.

Försäkringskassan har gjort en uppföljning av vilka försäkrade som erbjuds kontaktmöten och hur dessa möten upplevs av de försäkrade. En kvantitativ analys har genomförts som baserades på sjukfall som passerade dag 90 i rehabiliteringskedjan mellan den 1 januari 2010 till och den 30 juni 2011. 10 personer har intervjuats om hur de upplevde kontaktmötena.

Under den aktuella perioden erbjöd Försäkringskassan ett kontaktmöte i knappt 4 procent av de sjukpenningärenden som varade längre än 90 dagar²⁶. Ett skäl till att antalet kontaktmöten är så lågt kan vara att införandet av rehabiliteringskedjan framför allt gjort att personer återgår till befintlig anställning före eller i samband med dag 180. Ett annat skäl kan vara att Försäkringskassan inte fått in underlag från läkaren och/eller arbetsgivaren som möjliggör bedömning inom rehabiliteringskedjans givna tidsgränser.

Resultaten visar att män erbjuds kontaktmöten i större utsträckning än kvinnor. De med förgymnasial och gymnasial utbildning erbjuds oftare kontaktmöten än de med eftergymnasial utbildning. Personer med sjukdomar i rörelseorganen erbjuds kontaktmöten oftare jämfört med övriga diagnosgrupper. De som är utrikes födda erbjuds kontaktmöte i större utsträckning än de som är födda i Sverige.

Syftet med och innehållet i kontaktmötet är ofta oklart för de försäkrade, vilket kan skapa felaktiga förväntningar på mötet. Detta resultat är snarlikt med hur de försäkrade som uppnår maximal tid i sjukförsäkringen upplever programmet arbetslivsintroduktion²⁷. Av intervjuerna framgår även att de försäkrade vill ha individuella lösningar. En generell ”mall” som används för alla kan göra att de försäkrade inte känner sig delaktiga i processen. Flera uppger dock att kontaktmötena är bra för att få information om reglerna inom socialförsäkringen och möjligheterna att orientera sig mot arbetsmarknaden.

Ökad andel bedömning av arbetsförmågan mot den reguljära arbetsmarknaden

För att sjukskrivningsprocessen ska fungera väl fordras att Försäkringskassan är aktiv med att pröva arbetsförmågan mot olika bedömningsgrunder och vid rätt tidpunkt i rehabiliteringskedjan. En studie²⁸ som Försäkringskassan genomfört visar att Försäkringskassan i närmare nio fall av tio registrerar bedömning av arbetsförmågan mot den reguljära arbetsmarknaden inom 180 dagar om läkarintygen kommer in i tid. Under 2011 registrerade Försäkringskassan att bedömning av arbetsförmågan gjorts mot den reguljära arbetsmarknaden inom 180 dagar i 75 procent av alla ärenden. Då har även de ärenden där läkarintygen kommer in för sent räknats in. Resultatet är en ökning jämfört med 2010 då andelen var 71 procent. Men det är framför allt en stor ökning jämfört med 2009 då bedömningen registrerades i knappt hälften av ärendena.

Ökningen tyder på att sjukskrivningsprocessen fungerar allt bättre.

²⁶ De försäkrade som har en anställning vid sjukfallets start.

²⁷ Socialförsäkringsrapport 2012:1

²⁸ Dnr 037795-2011

En annan studie²⁹ som Försäkringskassan gjort visar att bedömningar av arbetsförmågan mot den reguljära arbetsmarknaden görs i större omfattning och tidigare i sjukfallen än vad som var fallet med den tidigare steg-för-steg-bedömningen. Ärenden som i 180-dagarsbedömningen bedömts mot det vanliga arbetet med stöd av särskilda skäl avslutas tidigare och den försäkrade återgår i större omfattning till det vanliga arbetet jämfört med dem som enbart bedömts mot den reguljära arbetsmarknaden. Det tyder på att Försäkringskassan tillämpar särskilda skäl korrekt.

Oskälighetsbedömningen i rehabiliteringskedjan används i de ärenden som avsetts. Inom gruppen dominerar tumörer, sjukdomar i muskuloskeletala systemet, cirkulationsorganens sjukdomar och sjukdomar i nervsystemet och sinnesorganen.

Insatser för att öka kvaliteten i handläggningen

De återgårdar som genomförts under året för att förbättra kvaliteten i sjukskrivningsprocessen har bland annat varit ärendeuppföljningar, likaseminarier och kunskapsutveckling om rehabilitering. Dessutom pågår ett arbete med att ta fram ett verktyg som stöd för att bedöma arbetsförmåga mot den reguljära arbetsmarknaden. Detta kommer att få stor betydelse för kvaliteten i handläggningen framöver.

Ärendeuppföljningen har gått till så att enhetschefer och specialister inom lokala försäkringscenter har gått igenom ett antal slumpmässigt utvalda ärenden tillsammans med den medarbetare som handlagt ärendena. Varje handläggare har på så sätt fått individuell återkoppling med fokus på kvalitet och effektivitet.

Lika-seminarier har genomförts inom sjukpenning.³⁰ Typärendena handlar framför allt om svåra bedömningar i rehabiliteringskedjan, som exempelvis bedömning av arbetsförmågan i förhållande till den reguljära arbetsmarknaden och bedömning av undantaget oskäligt. Syftet har varit att ge möjlighet att diskutera de olikheter som kan finnas mellan handläggare för att på det viset nå en mer enhetlig tillämpning i sjukpenningärenden.

På uppdrag av regeringen genomförs en gemensam kunskapsutveckling om rehabilitering för personer med psykisk funktionsnedsättning. Kunskapsutvecklingen vänder sig till handläggare på Försäkringskassan och personal på Arbetsförmedlingen, socialtjänsten och psykiatrien som i sitt arbete möter personer med psykisk diagnos och funktionsnedsättning.

Försäkringskassan har i uppdrag att i samverkan med Socialstyrelsen och Arbetsförmedlingen vidareutveckla metoder och instrument för bedömning av arbetsförmåga inom sjukförsäkringen.³¹ Försäkringskassan har i två delrapporter³² till regeringen redovisat hur arbetet framskridit. I september 2011 började Försäkringskassan att i begränsad skala succesivt införa de nya metoderna. Till en början berör det ärenden som ska bedömas mot den reguljära arbetsmarknaden. Hur arbetet fortskrider kommer att fortlöpande rapporteras till regeringen.

Tidsgränserna i sjukförsäkringen

För att sjukskrivningsprocessen ska fungera väl fordras att rätt ersättning beviljas till rätt personer och att de som har möjlighet får chansen att orientera sig mot arbetsmarknaden.

²⁹ Dnr 007927-2011

³⁰ Dnr 078216-2010

³¹ Uppdrag att vidareutveckla metoder och instrument för bedömning av arbetsförmåga S2010/5364/SF

³² Dnr 088713-2010 (delrapporterna har samma diarienummer)

I december 2011 fick 4 000 personer förmånen fler dagar med sjukpenning på normalnivå utbetald. Av dessa var 2 200 kvinnor och 1 800 män. 3 500 personer fick denna förmån utbetald i december 2010 varav 2 000 var kvinnor och 1 500 män. En studie som Försäkringskassan gjort³³ visar att den absolut vanligaste orsaken till att en försäkrad får förmånen är att hon eller han drabbas av någon form av cancer. Studien visar också att förmånen i regel beviljas för den avsedda gruppen försäkrade vilket bekräftar tidigare studier som Försäkringskassan genomfört.³⁴ Av de som får förmånen är 57 procent kvinnor och 43 procent män.³⁵

Under 2011 uppnådde 22 700 försäkrade maximal tid i sjukförsäkringen. Av dessa hade 16 400 tidsbegränsad sjukersättning medan 6 300 hade sjukpenning på fortsättningsnivå³⁶. I diagrammet nedan visas utvecklingen för dem som lämnade sjukförsäkringen på grund av att de uppnådde maximal tid under första halvåret 2011.

Cirka två tredjedelar av dem som uppnådde maximal tid påbörjade programmet arbetslivsintroduktion. Knappt hälften av alla som uppnådde maximal tid i sjukförsäkringen fortsatte att vara sjukskrivna. En del av dem fick en annan sjukförsäkringsförmån i direkt anslutning till att ersättningsperioden upphörde medan andra beviljades sjukpenning efter att ha deltagit i programmet arbetslivsintroduktion hos Arbetsförmedlingen.

Mer än hälften av dem som uppnått maximal tid i sjukförsäkringen har inte återvänt till sjukskrivning. Se vidare figur nedan.

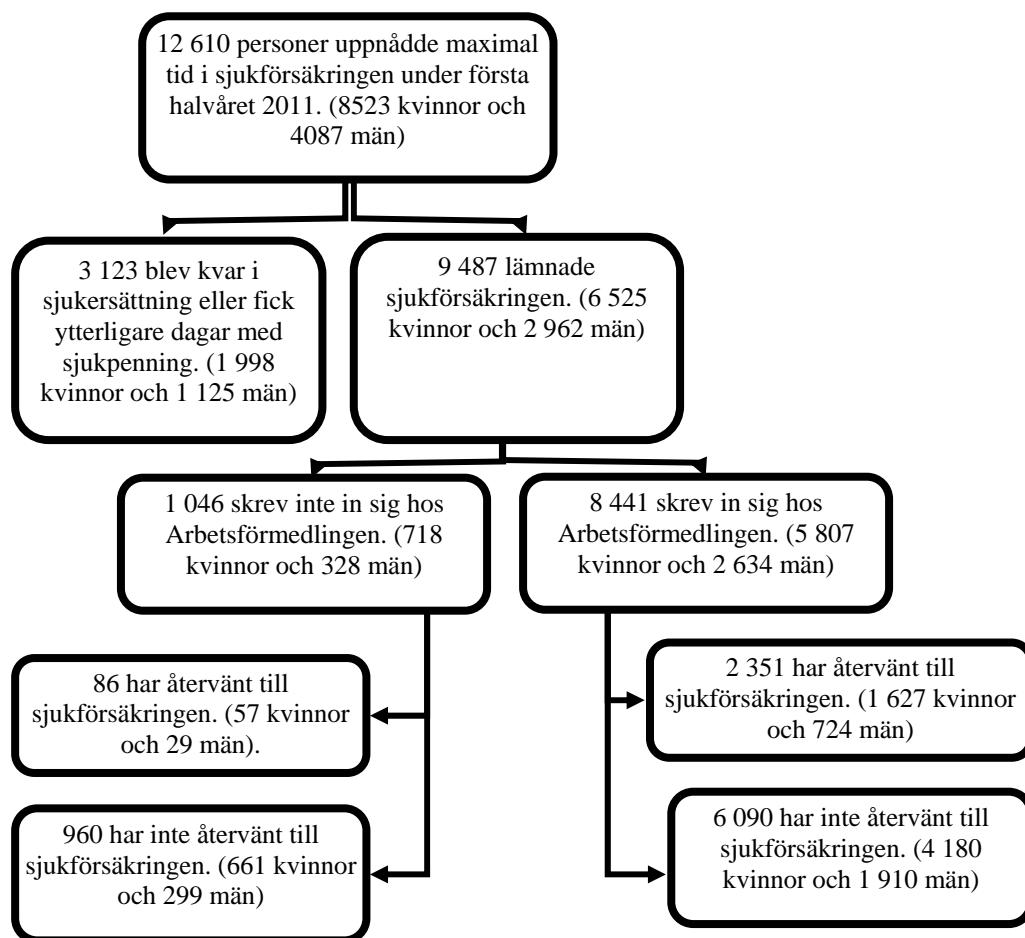
³³ Dnr 037795-2011

³⁴ Dnr 82865-2009

³⁵ Dnr 037795-2011

³⁶ Antalet personer med sjukpenning på fortsättningsnivå som uppnådde maximal tid i november och december 2011 är prognosvärden.

Uppföljning av de personer som uppnådde maximal tid i sjukförsäkringen under första halvåret 2011³⁷



Övergången till Arbetsförmedlingen behöver förbättras

Det är angeläget att övergången till Arbetsförmedlingen fungerar väl för dem som når maximal tid i sjukförsäkringen så att den enskilde får stöd att gå från sjukskrivning till återgång i arbete.

Försäkringskassan har genomfört en studie³⁸ som belyser Försäkringskassans och Arbetsförmedlingens rutiner och samarbete för personer som övergår till Arbetsförmedlingen på grund av att de uppnått maximal tid i sjukförsäkringen. Syftet är att ta reda på om samarbete och rutiner före, under och efter programmet arbetslivsintroduktion skapar förutsättningar för att ge stöd och tillgodose de försäkrades behov under hela processen. Studien har ett uttalat individperspektiv. I den intervjuades 21 personer som uppnådde maximal tid i sjukförsäkringen. För att fånga upplevelsen av hela processen – före, under och efter programmet arbetslivsintroduktion – intervjuades personerna vid tre tillfällen.

De flesta av de intervjuade upplever inte processen som begriplig och hanterbar därför att de inte vet varför man ska delta i programmet, vad det kommer att innebära och vad deltagandet är tänkt att leda till. Studien visar även att merparten av de intervjuade är mer eller mindre oroad för sin ekonomi under hela processen. Ett fåtal av dem är emellertid mycket nöjda med programmet arbetslivsintroduktion.

³⁷ Dnr 016315-2011

³⁸ Socialförsäkringsrapport 2012:1

Slutsatsen av studien blir att övergången för personer som uppnått maximal tid i sjukförsäkringen till Arbetsförmedlingen behöver förbättras.

I Försäkringskassans och Arbetsförmedlingens återrapportering till regeringen om hur stödet för den enskildes återgång i arbete ska vidareutvecklas efter 2011³⁹ finns flera förslag för att förbättra situationen. Bland annat föreslås att en gemensam kartläggning görs i de ärenden där ingen pågående planering av samverkan redan finns. Det skulle på ett bättre sätt kunna förbereda den enskilde för övergången till arbetslivsintroduktion. Kartläggningen ska genomföras senast sex månader innan personerna uppnår maximal tid i sjukförsäkringen. Vidare föreslås det att den enskilde ska kunna erbjudas arbetsförberedande insatser i Arbetsförmedlingens regi med ersättning från sjukförsäkringen. De nya arbetssätten ska införas successivt under 2012.

Arbete och förnyade utredningar under tid med sjukersättning

Samtidigt som antalet försäkrade med tidsbegränsad sjukersättning minskar kommer Försäkringskassans arbete med dem som fått sjukersättning tills vidare att intensifieras. Det handlar till exempel om att informera de försäkrade om möjligheten att arbeta med sjukersättning.

I januari 2009 började nya regler för sjukersättning och arbete att tillämpas, den så kallade steglösa avräkningen. Reglerna innebär att den som har sjukersättning enligt de regler som gällde före juli 2008 kan arbeta och studera utan att rätten till sjukersättning påverkas. Den försäkrade kan ha inkomster upp till ett fribelopp (42 800 år 2011) utan att det påverkar hur mycket sjukersättning som betalas ut. Inkomster över fribeloppet minskar storleken på utbetalningarna av sjukersättning. De försäkrade som ansöker om steglös avräkning får ange en uppskattad inkomst för året som de ska arbeta under tiden som de har sjukersättning och får därefter en preliminärt omräknad sjukersättning.

År 2011 var första gången som Försäkringskassan kunde stämma av de inkomster som den försäkrade angett i förhållande till Skatteverkets fastställda pensionsgrundande inkomst för 2009. Denna avstämning berörde 8 800 personer och visade att de försäkrade sammantaget fått högre inkomster än vad de preliminärt uppskattade. Försäkringskassan kommer att begära återbetalning på 24 miljoner kronor i för mycket utbetald sjukersättning och kommer betala ut 8,8 miljoner för de som fått för låg sjukersättning.

Under 2011 har 9 900 personer⁴⁰ beviljats att arbeta enligt reglerna för steglös avräkning. Det är en ökning med 400 personer jämfört med 2010. Av dem som arbetar enligt reglerna för steglös avräkning är 6 200 kvinnor och 3 700 män. 37 procent hade reducerad sjukersättning. En studie som Försäkringskassan genomfört⁴¹ visar att många som omfattas av reglerna för steglös avräkning inte arbetar på grund av att det medicinska tillståndet hindrar dem.

För dem som fått sjukersättning enligt regelverket från och med den 1 juli 2008 och som inte omfattas av reglerna för steglös avräkning har Försäkringskassan under 2011 börjat göra förnyade utredningar. Syftet med dessa är att följa upp hälsotillståndet och informera om möjligheterna till rehabilitering och arbete med vilande sjukersättning. Försäkringskassan gjorde 4 000 sådana utredningar under 2011. En övervägande majoritet av utredningarna resulterade inte i någon ändring medan ett fåtal antingen började arbeta med vilande sjukersättning eller fick ändrad grad av ersättning.

³⁹ Dnr 026922-2011

⁴⁰ Antal personer som arbetar enligt reglerna för steglös avräkning t.o.m. november 2011 (beståndet) samt inflödet med personer i december 2011.

⁴¹ Dnr 090969-2010

Ökat fokus på unga med aktivitetsersättning

Under 2011 har Försäkringskassan förstärkt sitt fokus på unga med funktionsnedsättning, däribland unga med aktivitetsersättning.

Syftet är att motverka de negativa effekterna som ett tidigt inträde i sjukförsäkringen innebär för individen både socialt och ekonomiskt. Unga med aktivitetsersättning har därför under året lyfts fram som en prioriterad grupp vid olika kompetensutvecklings-tillfällen, till exempel de nätverksträffar som anordnas för olika yrkesgrupper på Försäkringskassan. Försäkringskassan har även i uppdrag⁴² att prioritera ungdomar med aktivitetsersättning i samverkansåtgärder med Arbetsförmedlingen, kommunen och via samordningsförbunden. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har genom konferenser, studiebesök och enkätundersökningar arbetat för att unga med aktivitetsersättning särskilt lyfts fram i samverkan genom samordningsförbund. Försäkringskassan har i en första delrapport⁴³ till regeringen redovisat de åtgärder som vidtagits under första halvåret 2011 och en samlad redovisning lämnas i februari 2012.

Samverkan för en väl fungerande sjukskrivningsprocess

En väl fungerande sjukskrivningsprocess är beroende av en god samverkan mellan myndigheter, hälso- och sjukvården, arbetsgivare och intresseorganisationer. Samverkan mellan Försäkringskassan och olika partners sker på såväl lokal som central nivå.

Samverkan med Socialstyrelsen och hälso- och sjukvården

För att stimulera hälso- och sjukvården att aktivt bidra till utvecklingen av sjukskrivningsprocessen har regeringen sedan 2006 avsatt särskilda medel, den så kallade sjukskrivningsmiljarden. Socialstyrelsen har en avgörande roll i att bistå Försäkringskassan med beslutsunderlag vid granskning av landstingens ledningssystem. Försäkringskassan har, i enlighet med uppdraget i regleringsbrevet, fastställt redovisningskrav utifrån den del av överenskommelsen som gäller 2011 i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). När det gäller ett av villkoren (landstingens ledningssystem för sjukskrivningsprocessen), har beslut om redovisningskraven och villkorets uppfyllelse fattats i samråd med Socialstyrelsen. Försäkringskassan har under 2011 följt upp och beslutat i vilken utsträckning landstingen uppfyllt villkoren i den del av överenskommelsen som gällde för år 2010 samt betalat ut ersättningen till landstingen. Sammanlagt har 714 miljoner kronor betalats ut till landstingen ur sjukskrivningsmiljarden under 2011. 495 mnkr betalades ut för en rörlig del som beräknas utifrån ohälsotolets relativa utveckling för de olika landstingen. 219 mnkr betalades ut utifrån landstingens uppfyllande av villkoren.

Försäkringskassan har under året även administrerat utbetalning av medel till landstingen för rehabilitering och behandling inom ramen för rehabiliteringsgarantin.

Försäkringskassans har också i uppdrag att ansvara för en forskningssatsning inom ramen för rehabiliteringsgarantin. Syftet med forskningssatsningen är att öka den evidensbaserade kunskapen om vilka behandlingsmetoder som bidrar till att öka arbetsförmågan och underlätta återgång i arbete för personer i arbetsför ålder som är sjukskrivna eller riskerar att bli sjukskrivna med diagnoser som omfattas av rehabiliteringsgarantin. Satsningen benämns Rehabilitering och samordning (REHSAM) och ska bidra till ett kostnadseffektivt och långsiktigt hållbart system för rehabilitering. Huvudsökande av forskningsmedel från REHSAM är landstingen i samverkan med universitet och högskolor. Programmet har haft tre utlysningar, i augusti 2009, mars 2010 och mars 2011. Hittills har 46 miljoner kronor beviljats till 15 projekt (cirka 30 procent av alla ansökningar) inom 10 av 18 landsting. Beslut fattas preliminärt

⁴² Dnr 037779-2011

⁴³ Dnr 037779-2011

i februari 2012 om vilka projekt som beviljas forskningsmedel i den tredje utlysningen. Beslutet kommer att omfatta cirka 35 miljoner kronor.

Försäkringskassan och landstingen kan genom finansiell samordning i projektform utveckla samarbetet i sjukskrivningsprocessen för en mer effektiv rehabilitering för den enskilde. För år 2011 var anslaget för detta ändamål 30 miljoner kronor. Merparten av dessa medel har fördelats till lokala samverkansinsatser där ambitionen har varit att skapa mer effektiva strukturer för samverkan kring sjukskrivna individer och för att öka kvaliteten på medicinska underlag från hälso- och sjukvården. Aktiviteterna i projekten har i stor uträkning handlat om informations- och dialoginsatser mellan Försäkringskassan och vårdcentralerna inom landstingen (vårdcentraler/hälsocentraler och psykiatriska mottagningar m.m.). Insatserna syftar till att öka medvetenheten om behovet av att höja kvaliteten i medicinska underlag samt att skapa en gemensam kunskapsplattform kring sjukskrivningsprocessen och försäkringsmedicinska frågeställningar. Insatserna har också ofta som mål att öka förståelsen och kunskapen om parternas respektive uppdrag för att skapa en gemensam värdegrund för fortsatt samarbete.⁴⁴

Samordningsförbund för bättre samverkan inom rehabiliteringsområdet

Sedan 2004 är det möjligt för Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommuner och landsting att enligt en särskild lagstiftning bedriva finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet i syfte att uppnå eller förbättra en enskilds arbetsförmåga. I uppdraget ligger även att stödja utvecklingen av finansiell samordning. Förändringar av antalet samordningsförbund har under året skett dels genom bildande av nya förbund, dels genom sammanslagningar av mindre förbund. I december 2011 finns 82 samordningsförbund som omfattar 216 kommuner.⁴⁵

Utökad samverkan med Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen är en viktig samarbetspartner för Försäkringskassan i sjukskrivningsprocessen. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har ett gemensamt uppdrag att underlätta övergång från sjukförsäkring till arbetssökande och nytt arbete. Samverkan med Arbetsförmedlingen sker kring de arbetslösa, inom rehabiliteringskedjan, i samband med att personer uppnår maximal tid i sjukförsäkringen samt inom den så kallade handlingsplanssamverkan.⁴⁶

De personer som har ersättning från sjukförsäkringen och behöver insatser för att kunna ta tillvara sin arbetsförmåga erbjuds arbetslivsinriktad rehabilitering i samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.⁴⁷

⁴⁴ Dnr 042023-2011

⁴⁵ Dnr 042023-2011

⁴⁶ Dnr 063539-2011

⁴⁷ Dnr 063539-2011

- Totalt har 8 692 personer under 2011 antingen fått arbete eller utbildning, skrivits in på Arbetsförmedlingen i något arbetsmarknadspolitiskt program eller är anmälda som arbetssökande efter deltagande i handlingsplanssamverkan. Andelen av samtliga deltagare i handlingsplanssamverkan som fått ett arbete eller kommit närmare arbetsmarknaden är 68 procent.
- 3 493 (27 procent) har fått arbete eller utbildning 12 månader efter påbörjad insats under 2011. För 2010 var resultatet 28 procent. Målet för 2011 var 35 procent.
- Målgruppen anställda har det bästa resultatet 2011 med 35 procent (686 personer) till arbete eller utbildning.
- Inflödet av nya deltagare till handlingsplanssamverkan var 10 356 personer 2011 jämfört med det planerade antalet 10 611 vilket innebär en måluppfyllelse på 98 procent.

Prioriteringen av unga återspeglas i en ökning av andelen unga i inflödet som var 20 procent av samtliga nya deltagare 2011 jämfört med 18 procent 2010. Antalet nya unga 2 025 personer.⁴⁸

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen kommer under 2012 att vidareutveckla samarbetet med syfte att nå fler sjukskrivna som behöver stöd för att komma tillbaka i arbete. Inriktningen på det utvecklade samarbete är att myndigheterna ska samarbeta betydligt tidigare i sjukfallet än i dag, och i angränsning till tidsgränserna i rehabiliteringskedjan. Samarbetet ska även gälla unga med aktivitetsersättning.

Anslaget för samverkan och finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet har fördelats enligt tabellen nedan.

Förbrukade resurser per samverkansform 2011, 1000-tal kronor

	Tilldelade medel	Utfall 2011
Handlingsplanssamverkan med Arbetsförmedlingen	311 000	311 686
Alternativa insatser för långtidssjukskrivna	0	468
Tvåpartsfinansiering	30 000	28 685
Samordningsförbund	260 000	257 867
Centrala medel	3 000	2 238
Totalt	604 000	600 944

Samverkan med arbetsgivarna har utvecklats

Arbetsgivarna är en av Försäkringskassans viktigaste partner i sjukskrivningsprocessen. Sedan 2008 finns ett koncept för samverkan med stora arbetsgivare med hög sjukfrånvaro. Under 2011 har konceptet utvecklats till att omfatta även små och medelstora arbetsgivare. Genom ett fördjupat samarbete kan Försäkringskassan erbjuda arbetsgivare stöd av lokalt samverkansansvariga och kontaktteam som handlägger arbetsgivarens samtliga sjukfall.

2011 har Försäkringskassan samverkansöverenskommelser med ca 500 arbetsgivare, varav 19 är nationella överenskommelser.

Företagshälsovårdens tidiga och anpassade stödinsatser vid sjukfall

Företagshälsovården är arbetsgivarnas viktigaste resurs såväl i det förebyggande arbetet som i arbetet med sjukfrånvaro och rehabilitering. I statsbudgeten för 2011 har 480 miljoner kronor avsatts för bidrag till anordnare av företagshälsovård som kan tillhandahålla vissa tjänster inom rehabiliteringsområdet.

⁴⁸ Dnr 063539-2011

Syftet med bidraget till företagshälsovården är att stimulera till tidiga och adekvata insatser vid sjukfrånvaro och öka anställdas möjligheter att återgå i arbete.

Försäkringskassan godkänner anordnare av företagshälsovård samt betalar ut bidrag. För närvarande är 253 anordnare av företagshälsovård med 683 enheter godkända av Försäkringskassan. Under 2011 har Försäkringskassan betalat ut 250 miljoner kronor och jämfört med förra årets utfall handlar det om en marginell ökning.

Stärkt samarbete med Arbetsmiljöverket

Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket har sedan 2005 en nationell samverkansöverenskommelse. För att utveckla samarbetsformerna togs en gemensam handlingsplan fram för 2011, och under året har myndigheterna genomfört tema- och informationsträffar tillsammans lokalt och regionalt. Syftet med träffarna var att informera om myndigheternas respektive uppdrag, säkerställa lokala kontaktvägar samt stärka Försäkringskassans samverkansansvariga och personliga handläggare i frågor kring arbetsanpassning och rehabilitering.

Försäkringsområde Barn och familj

I detta avsnitt redovisas resultat inom försäkringsområde Barn och familj. Utifrån vilka förmåner som är volymmässigt och utgiftsmässigt störst kommenteras barnbidrag, bostadsbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och underhållsstöd. Dessutom avrapporteras två mål i regleringsbrevet.

Om försäkringsområdet

Familjepolitiken ska underlätta för föräldrar att kombinera yrkesliv med familjeliv genom att förbättra möjligheten för båda föräldrarna att delta i arbetslivet samtidigt som de ska kunna ta hand om barnen när de är små. En del i familjepolitiken är de olika socialförsäkringsförmåner som Försäkringskassan beslutar om och betalar ut till föräldrar. I Sverige finns det drygt 1,9 miljoner barn och cirka 2 miljoner föräldrar som bor i cirka 1,3 miljoner hushåll. Det är dessa som den ekonomiska familjepolitikens olika förmåner främst har betydelse för. De volymmässigt och utgiftsmässigt största förmånerna kommenteras här.

Barnbidrag betalas ut för barn som bor i Sverige. Föräldrar som har gemensam rättslig vårdnad om sitt barn kan välja vem som ska få barnbidraget, om inget val görs betalas pengarna ut till mamman. Under 2011 utbetalades 6,9 procent av barnbidragen till pappor och 93,1 procent till mammor. 2,8 procent av barnbidragen utbetalades i form av delat barnbidrag.

Föräldrapenning syftar till att möjliggöra för både kvinnor och män att kombinera förvärvsarbete och studier med familjeliv. Föräldrapenning kan betalas ut för sammanlagt 480 dagar per barn. Om föräldrarna har gemensam vårdnad om barnet har var och en rätt till hälften av dagarna. De allra flesta dagarna används av kvinnor. Under 2011 utbetalades 23,7 procent av dagarna till män och 76,3 procent av dagarna till kvinnor.

Den tillfälliga föräldrapenningen ska kompensera föräldrarna ekonomiskt för förlorad arbetsinkomst som uppstår då de behöver stanna hemma för att vårda sina sjuka barn. Användandet av tillfällig föräldrapenning är något mer jämställt än användandet av föräldrapenning. Under 2011 utbetalades 35,7 procent av dagarna till männen och 64,3 procent till kvinnorna.

Bostadsbidraget utbetalas till barnfamiljer samt ungdomar som fyllt 18 men inte 29 år. Syftet med bidraget är att ge ekonomiskt svaga hushåll möjlighet att hålla sig med goda och tillräckligt rymliga bostäder. Den största delen av mottagare av bostadsbidrag utgörs av ensamstående kvinnor.

Underhållsstödet syftar till att garantera barn till särlevande föräldrar viss försörjning. De flesta mottagarna av underhållsstöd är kvinnor.

Den ekonomiska familjepolitikens förmåner bidrar till att höja alla barnfamiljers disponibla inkomst, men det finns skillnader i hur mycket den betyder för barn-

familjernas ekonomi. Störst är betydelsen för ensamstående föräldrar och framför allt de behovsprövade bidragen underhållsstöd och bostadsbidrag. Men även för sammanboende med två eller flera barn har den ekonomiska familjepolitiken stor betydelse. För dessa är de generella bidragen, det vill säga barnbidrag och flerbarnstillägg viktigast.

Ett tecken på att familjepolitiken fungerar är födelsetalets positiva utveckling under hela 2000-talet. Under 2011 minskade dock antalet födda barn något, med cirka 5 000 barn, totalt föddes cirka 111 000 barn under året.

Under 2011 uppgick utgifterna för försäkringsområdet till 64,2 miljarder kronor. Det är en ökning med närmare 2 miljarder kronor jämfört med föregående år. Utgifterna för försäkringsförmånerna föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning utgjorde närmare hälften av utgifterna, 33 miljarder kronor. De generella bidragen, barnbidraget och flerbarnstillägget, uppgick till drygt 24 miljarder kronor. Utgifterna för de behovsprövade förmånerna bostadsbidrag och underhållsstöd uppgick till drygt 6,8 miljarder kronor.

Utgifterna för socialförsäkringsförmånerna inom familjepolitiken påverkas av flera faktorer såsom antal födda barn, barnkullarnas storlek, föräldrarnas löneutveckling och konjunkturen. Under året har antalet födda barn minskat något.

Trots denna minskning har utgifterna föräldrapenning och barnbidrag ökat med drygt 1,3 miljarder kronor. Även utgifterna för tillfällig föräldrapenning har ökat. Det beror bland annat på att det finns fler barn i åldrarna 0–12 år och höjda löner vilket påverkar ersättningsnivån.

För underhållsstöd och bostadsbidrag har däremot utgifterna minskat. Att utgifterna minskat inom underhållsstödet beror bland annat på att antalet barn under 18 år med särlevande föräldrar har minskat något och att allt fler barn bor växelvist samt Försäkringskassans arbete med att få föräldrarna att sköta underhållet själva.

Minskningen för bostadsbidraget har pågått under flera år. Den beror bland annat på att färre hushåll är berättigade till bostadsbidrag på grund av att inkomstgränserna inte har ändrats sedan 1997. Under 2009 och 2010 ökade dock utgifterna eftersom lågkonjunkturen gav lägre sysselsättning och fler hushåll fick lägre inkomster.

Kostnader

De samlade förvaltningskostnaderna för de förmåner som här redovisas inom försäkringsområdet Barn och familj är 2,2 miljarder kronor vilket motsvarar 28 procent av Försäkringskassans förvaltningskostnader 2011.

Kostnaderna för att handlägga ett ärende har förändrats något.

Styckkostnader per förmån inom försäkringsområde Barn och familj, löpande priser

Förmån	2009	2010	2011	2010–2011, procentuell förändring
Barnbidrag, kr/utbetalning	12	12	14	17
Bostadsbidrag, kr/beslut	560	587	645	10
Föräldrapenning, kr/utbetalning	192	201	214	6
Tillfällig föräldrapenning, kr/utbetalning	225	222	219	-1
Underhållsstöd, kr/beslut	2 173	2 110	2 102	0

För barnbidraget, som är den volymmässigt största för förmånen och också den förmån som har lägst styckkostnad, har styckkostnaden per utbetalning ökat från 12 till 14 kronor. Den låga styckkostnaden har att göra med att utbetalningarna sker till den allra största delen maskinellt med automatik. Styckkostnaden för föräldrapenning har ökat något medan styckkostnaden för tillfällig föräldrapenning däremot minskat något. Utvecklingen inom dessa två förmåner bör dock analyseras i ett sammanhang, eftersom det i stort sett är samma personal som arbetar med förmånerna. För bostadsbidrag har styckkostnaden ökat från 587 kronor till 645 kronor. Ökningen kan förklaras av Försäkringskassans arbete med att öka kvaliteten i beslutsunderlagen. Trots Försäkringskassans arbete med att uppnå ett jämnare inflöde av ansökningar förekommer säsongsvariationer. Förstärkt bemanning under de månader då antalet ansökningar om bostadsbidraget är som högst bidrar också till ökade styckkostnader. För underhållsstödet har styckkostnaden minskat något, vilket beror på förbättrad personalkompetens och ökat fokus på resultatstyrning.

Försäkringskassan har under året genomfört flera insatser för att öka produktiviteten och minska styckkostnaderna, där den pågående automatiseringen av föräldraförmånerna är den viktigaste. Automatiseringen innebär att antalet manuella moment minskar och att risken för oavsiktliga fel därmed elimineras.

Handläggningen av tillfällig föräldrapenning är sedan tidigare delvis automatiserad. Arbetet med att öka graden av automatisering har fortsatt under året, vilket bidragit till fler automatberedda ärenden. I genomsnitt har andelen automatberedda ärenden ökat med 6 procentenheter under året. Det betyder att närmare 20 procent av ärendena nu automatbereds. Försäkringskassan arbetar också för att kunna börja automatisera handläggningen av föräldrapenning framöver.

Kvalitet

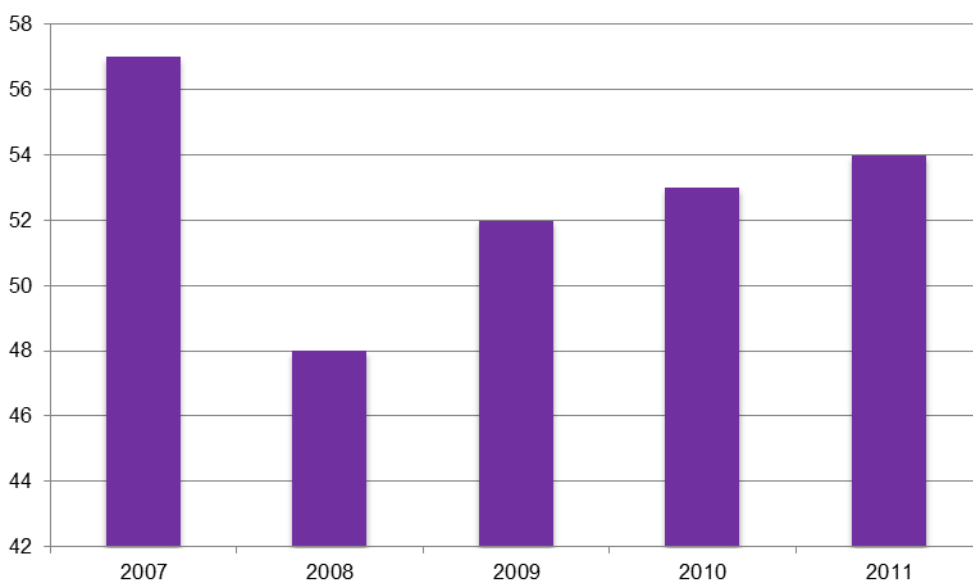
Familjeförmånerna uppvisar överlag en positiv utveckling när det gäller resultaten i Försäkringskassans kundundersökning, utveckling av handläggningstider och ärendekvalitet.

Enkelt

Föräldrar är fortsatt den mest nöjda kundgruppen

Föräldrar är liksom 2010 den kundgrupp som är mest nöjd med Försäkringskassan med ett nöjd kund-index (NKI) på 54.

För fakta om NKI se faktaruta under Samlad bedömning – Kvalitet – Enkelt.

Nöjd kund-index för kunder inom försäkringsområde Barn och familj**Ingen förändring när det gäller bemötande**

Föräldrars upplevelse av bemötandet från Försäkringskassan har samma betyg som tidigare, förutom en mindre sänkning när det gäller respektfull behandling.

Förbättringar när det gäller det egna ärendet

Kundgruppen föräldrar anser i hög utsträckning att de får den information som de behöver i det egna ärendet. Resultatet har också förbättrats något när det gäller föräldrarnas uppfattning om att deras ärenden handläggs snabbt och att de får veta hur lång tid deras ärende kommer att ta.

Högt betyg till självbetjäningstjänster och webbplats

Självbetjäningstjänsterna för föräldrar är de självbetjäningstjänster som omfattats av flest utvecklingsinsatser under året. Tjänsterna är ett stöd vid användande av föräldraförmånerna, bland annat när det gäller att lämna fullständiga uppgifter och att kunna se i "Mina sidor" när nästa utbetalning kommer. Föräldrar som använder självbetjäning kan även få besked via SMS eller e-post. Kundgruppen föräldrar ger höga betyg till informationen på webbplatsen. De tycker att det är enkelt att använda "Mina sidor" och att självbetjäningstjänsterna täcker deras behov.

Under året har arbetet med att utveckla tjänsterna för självbetjäning fortsatt i syfte att förbättra servicen för kunderna och avlasta administrationen. Kunderna ska kunna sköta sina ärenden själva när de vill på webben. Sedan några år tillbaka finns självbetjäning för föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning i samband med barns födelse/adoption. Sedan tidigare finns även "Mina sidor" där föräldrarna kan se när utbetalningen kommer att ske och med vilket belopp. Det finns även möjlighet för Försäkringskassan att lämna information till den försäkrade den vägen. Sedan i juni är det också möjligt att ansöka om bostadsbidrag på webben, dock än så länge bara för ensamsökande.

Tillgänglighet – kontaktvägar

Kundgruppen föräldrar upplever både att det har blivit något svårare att få kontakt med rätt person och att det blivit svårare att kunna besöka kontor 2011. Skillnaden är emellertid liten jämfört med 2010.

Snabbt

Förbättrade handläggningstider för samtliga förmåner inom försäkringsområde Barn och familj

Resultatutvecklingen för förmånerna inom området Barn och familj har varit positiv under året. Jämfört med 2010 har handläggningstiderna förbättrats för samtliga förmåner.

För fakta om handläggningstider se faktaruta under Samlad bedömning – Kvalitet – Snabbt.

Handläggningstider inom försäkringsområde Barn och familj, andel ärenden som handläggs inom målsatt antal dagar, procent¹

	2007	2008	2009	2010	2011
Andel inom 30 dagar					
Bostadsbidrag (75)	77	51	54	67	79
Föräldrapenning (90)	82	76	79	85	86
Tillfällig föräldrapenning (90)	90	81 ²	74 ²	66 ²	76 ²
Andel inom 40 dagar					
Underhållstöd (75) ³	(78)	(52)	(54) 62	74	83

¹ Försäkringskassans målnivåer för 2011 inom parentes.

² Fr.o.m. juli 2008 krävs intyg från skola och förskola. Handläggningen kan inte påbörjas förrän kunden lämnat både begäran om ersättning och intyg. Handläggningen beräknas emellertid från det datum då begäran om ersättning kom in till Försäkringskassan.

³ Byte av källsystem för statistik och underhållstöd gjordes 2009. För 2007–2009 redovisas resultat enligt såväl det gamla som nya sättet att beräkna. Det äldre beräkningssättet inom parentes.

För att klara av att hålla korta och jämna handläggningstider måste Försäkringskassan i rätt tid möta variationer i ärendeinflödet med rätt produktionskapacitet. Många av förmånerna kännetecknas av tämligen stora säsongsvariationer i inflödet av ärenden. Ett exempel på det är tillfällig föräldrapenning, där det i genomsnitt kom in 228 000 ärenden per månad under 2011. Högst var inflödet i mars med 385 000 ärenden och lägst under juli med 88 000 ärenden.

Under de senaste åren har formerna för att hantera dessa säsongsvariationer utvecklats. Försäkringskassans budgetarbete är nu mer anpassat för att säkerställa att rätt resurser allokteras till rätt förmån. Resurser fördelas till de ärendeproducerande avdelningarna utifrån prognoser över kommande ärendeinflöde och uppgift från processbeskrivningarna om hur lång tid ett genomsnittligt ärende tar att handlägga. Under 2011 har fortsatta insatser gjorts för att förbättra såväl inflödesprognoser som uppgifter om resursåtgången per ärende.

För de mest utsatta förmånsslagen, med stora säsongsvariationer och krav på handläggning inom en månad, följs ärendeproduktionen på nationell nivå veckovis. I syfte att göra organisationen mer flexibel så att inflödestoppar kan hanteras har en rad insatser gjorts under året. För att klara de kritiska sommarmånaderna har en samordnad nationell planering gjorts. Vikarier, oftast studenter och tidigare anställda, har använts. Medarbetare inom kundcenter har i ökad grad handlagt ärenden i samband med perioder av färre telefonsamtal. Insatser har gjorts för att öka andelen ärenden med tillfällig föräldrapenning som automatbereds.

De något kortare handläggningstiderna för föräldrapenning förklaras till största delen av den ovan beskrivna samordnade planeringen för sommaren, då ärendeinflödet är som störst. En bidragande orsak var också att föräldrarna informerades inför sommaren om vikten av att komma in med sin ansökan i god.

Handläggningstiderna för tillfällig föräldrapenning har kraftigt förbättrats, men resultatet är ändå bland de lägre. Det kan till viss del förklaras av prioritering i handläggningen mellan tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning. En annan förklaring är svårigheten att hinna med handläggningen under månader med mycket högt ärendeflöde. Det gäller framför allt vinterhalvåret. Andelen ärenden som helt automatberetts har ökat successivt under året, vilket kommer att kunna förbättra och stabilisera handläggningstiderna.

En stor förbättring har skett av handläggningstiderna för bostadsbidrag. Inflödet av ansökningar har tidigare varit ojämnt fördelade över året, med flest ansökningar under oktober och november. Förbättrad produktionsplanering och Försäkringskassans arbete med att sprida när ersättningsperioder upphör har gjort att inflödet av nya ansökningar har spridits över året och gett en jämnare arbetsbelastning. Möjligheten att ansöka via webben har förbättrat beslutsunderlaget i dessa ärenden vilket kan bidra till att det går snabbare att komma till beslut. Även för underhållsstöd har det skett en stor förbättring av handläggningstiderna. Det gäller både för ansökan om själva förmånen och bidrags-skyldigas ansökan om anstånd.

I huvudsak färre ärenden med långa handläggningstider

En annan aspekt av handläggningstiden är den tid som vissa kunder fått vänta på besked från Försäkringskassan. I tabellen nedan redovisas andelen ärenden där kunden fått sin utbetalning, eller sitt beslut efter 50 dagar. För tre av förmånerna minskar andelen medan den är oförändrad för en.

Andel ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga inom försäkringsområde Barn och familj, procent

	2007	2008	2009	2010	2011
Andel längre än 50 dagar					
Bostadsbidrag	8	22	34	19	9
Föräldrapenning	4	6	3	3	3
Tillfällig föräldrapenning ¹	4	7	10	14	10
Underhållstöd ²	(14)	(34)	(33)	24	15

¹ Se not om tillfällig föräldrapenning i föregående tabell.

² Se not om underhållsstöd i föregående tabell.

Föräldrapenning har en låg andel ärenden med mycket lång handläggningstid, cirka tre procent av det totala antalet ärenden. Det är detsamma som föregående år. Resultatet för tillfällig föräldrapenning har förbättrats, men andelen ärenden med mycket lång handläggningstid är fortfarande hög, vart tionde ärende tog mer än 50 dagar att handlägga. I dessa ärenden handlar det ofta om att det behövs kompletterande uppgifter som ofta tar lång tid att få in. För bostadsbidrag har resultatet förbättrats avsevärt. Det har lyckats genom förbättrad kontroll och planering samt åtgärder som vidtagits för att hantera de stora variationerna i ärendeflödet.

Förbättrad tillgänglighet och kortare svarstider i kundcenter

Föräldrarna anser att det är lättare att komma fram på telefon jämfört med 2010. I genomsnitt har de fått vänta knappt fem minuter. 2010 var väntetiden 13 minuter. Antalet inkomna samtal som handlar om föräldraförsäkringen har också minskat jämfört med 2010. Under 2011 inkom drygt 2,7 miljoner samtal till Försäkringskassans kundcenter, varav nästan 2,3 miljoner besvarades. Det innebär en tillgänglighet på 83 procent. Det är en markant förbättring mot 2010, då tillgängligheten var 56 procent.

Även samtal om andra familjeförmåner har minskat jämfört med 2010. Tillgängligheten har ökat till 82 procent jämfört med 68 procent för 2010. Kunderna har i genomsnitt fått vänta i 5 minuter jämfört med 2010, då väntetiden var 7 minuter.

Anledningen till den positiva utvecklingen är bland annat en effektivare personalrekrytering som gjort att fler handläggare funnits på plats och därmed kunnat hjälpa fler kunder direkt.

Rätt

Kvaliteten i handläggningen är fortsatt god inom försäkringsområde Barn och familj

Resultaten av Försäkringskassans kontinuerliga kvalitetskontroll under 2011 ger sammantaget en positiv bild för förmånerna inom området Barn och familj.

För fakta om den kontinuerliga kvalitetskontrollen se faktaruta under avsnitt Samlad bedömning – Kvalitet – Rätt.

Andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut i de ärenden som hade tillräckligt beslutsunderlag per förmån inom försäkringsområde Barn och familj, procent¹

Förmån	2009		2010		2011 (jan–okt)	
	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut
Föräldrapenning	97	93	96	99	96	98
Tillfällig föräldrapenning ²	97	97	94	99	–	–
Bostadsbidrag	97	94	98	98	99	98
Underhållsstöd	95	99	97	100	95	100

¹ Avrundning har gjorts till närmaste heltal.

² För tillfällig föräldrapenning finns inget resultat för 2011, se nedan.

För föräldrapenning är andelen tillräckliga beslutsunderlag den samma som för 2010, 96 procent, medan andelen rätt beslut försämrats något till 98 procent. De brister som finns i beslutsunderlagen gäller främst utredning av kvalifikationsvillkoret för inkomstrelaterad ersättning (det så kallade 240-dagarsvillkoret) och att dokumentation saknas i ärendet.

När det gäller tillfällig föräldrapenning finns det inga relevanta kvalitetsresultat för 2011. Det beror på ett felaktigt inflöde av ärenden till urvalet i kontrollen för tillfällig föräldrapenning vilket är en konsekvens av en IT-ändring.

För bostadsbidraget har andelen tillräckliga beslutsunderlag ökat jämfört med 2010. Medan andelen rätt beslut är oförändrad. Inom de handläggande delarna av organisationen har lokala granskningar pågått under 2011 med fokus på kvalitet. Dessa har också fördelat granskningen så att olika försäkringscenter granskar varandras beslut.

Resultatet för underhållsstödet är något sämre än i fjol när det gäller andelen tillräckligt beslutsunderlag. Bristerna gäller främst saknad uppgift om handläggaren har utrett möjlighet till direktbetalning och kontroll av vem som är vårdnadshavare för barnet. När det gäller rätt beslut framgår inte några kvalitetsbrister.

Återrapportering av mål i regleringsbrevet

Mål 1 Föräldrar ska genom Försäkringskassans information få goda förutsättningar att välja hur man vill fördela föräldrapenningdagarna mellan sig.

Återrapportering Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen samt redovisa genomförda insatser.

Målet är uppfyllt

Bedömning av måluppfyllelse

Försäkringskassans bedömning är att målet uppnås genom den information som erbjuds om föräldraförsäkringen via flera olika informationskanaler och planeringsverktyget på Försäkringskassans webbplats. Informationen på andra språk än svenska har under året utökats och förbättrats. Föräldrars beslut om föräldrapenninguttag påverkas också av andra faktorer som ligger utanför Försäkringskassans ansvarsområde, till exempel avtal om föräldralön via arbetsgivare, jobbskatteavdrag med mera.

Flera olika informationskanaler

För att föräldrar ska ha goda förutsättningar att välja hur de vill fördela föräldrapenningdagarna mellan sig behöver de goda kunskaper om föräldraförsäkringens syfte och regler. Försäkringskassan informerar om föräldraförsäkringen via flera olika kanaler.

En hel del av informationen finns tillgänglig på Försäkringskassans webbplats. Många blivande föräldrar och föräldrar är vana vid att uträtta sina ärenden på nätet. Därför har Försäkringskassan under året utökat informationen via sociala medier, däribland Facebook.

Inför barnets födelse får blivande mammor ett startbrev med information om Försäkringskassans olika informationskanaler. Försäkringskassan har tidigare haft informationsträffar för blivande och nyblivna föräldrar. Dessa har under året ersatts av en webbaserad grundutbildning i föräldraförsäkringen. Detta möjliggör mer målgruppsanpassad information som dessutom är tillgänglig dygnet runt.

För föräldrar som sedan vill planera sitt uttag av föräldrapenning finns ett planeringsverktyg på Försäkringskassans webbplats där föräldrar kan fylla i vilka dagar de vill vara hemma med föräldrapenning. Verkttyget håller reda på uttagna dagar, hur många dagar som finns kvar för barnet, om dagar behöver överlåtas till den andra föräldern m.m. Med hjälp av verktyget kan man se hur mycket pengar som preliminärt kommer att betalas ut varje månad till de båda föräldrarna. Planeringsverktyget har funnits i flera år och utförde cirka 20 000 planeringar per månad under 2011. På webbplatsen finns även en beräkningsfunktion för jämställdhetsbonus.

I tryckt form finns basinformation i två olika broschyrer. Mer fördjupad information ges i två faktablad, som även finns i lättläst version.

Information på andra språk

En viss del av informationen på Försäkringskassans webbplats finns på andra språk, dock inte planeringsverktyget och beräkningsverktyget. I december introducerades möjligheten att ställa frågor om föräldraförsäkringen till Försäkringskassan på Facebook. Facebooksidan "In other languages" är Sveriges första kundcenter på fem språk på Facebook. Språken är engelska, polska, spanska, finska och arabiska eftersom de efterfrågas mest av kunderna.

Faktabladerna ges ut på 17 olika språk. Försäkringskassans kundcenter för privatpersoner, som nås via ett gemensamt telefonnummer, ger information, uppgifter om status i ärenden, stöd vid ansökan eller självbetjäning och handlägger till viss del även ärenden direkt. Kundcenter har också viss språkservice med information på engelska och vid bokade samtal även ytterligare språk. På flera av Försäkringskassans servicekontor runt om i landet finns personal som har goda kunskaper i flera olika språk.

Föräldrar behöver information från fler aktörer än Försäkringskassan

År 2009 genomförde Försäkringskassan en undersökning bland 500 nyblivna föräldrar om deras syn på Försäkringskassans information om föräldraförsäkringen. Eftersom kort tid gått sedan undersökningen genomfördes kan resultaten antas vara fortsatt aktuella. Undersökningen visade att många föräldrar hämtar information från flera av Försäkringskassans informationskanaler. Mammorna är mer aktiva och har större kunskaper om föräldraförsäkringen än papporna.

Informationen i alla informationskanalerna uppfattas av en majoritet av föräldrarna som lättillgänglig. Nästan hälften av föräldrarna anser dock att Försäkringskassans information inte är tillräcklig för att på ett bra sätt kunna planera föräldrapenningdagarna, utan det behövs information från fler aktörer. Hur man ska ta ut sin föräldraledighet är ett komplext familjeekonomiskt beslut, och det påverkas av en stor mängd individuella omständigheter och faktorer som ligger utanför Försäkringskassans område. Dessa har svår överskådliga ekonomiska och icke-ekonomiska effekter.

Försäkringskassans information är inriktad både på föräldraförsäkringens regler och på hur man använder självbetjäningstjänsterna. Informationen omfattar även reglerna kring sjukpenninggrundande inkomst och jämställdhetsbonus, bägge har betydelse för planeringen av föräldrapenninguttag och upplevs som svåra av många föräldrar. Men mycket av det som är viktigt för föräldrarnas planering av föräldrapenninguttag ligger utanför Försäkringskassans ansvarsområde. Det gäller familjens ekonomi, deras arbets-situation, om de har avtal med arbetsgivaren om föräldralön eller föräldrapenningtillägg och om de har kunskap om jobbskatteavdraget. Dessutom kan attityder hos arbets-givare, arbetskamrater, vänner och tillgång till barnomsorg spela in. Föräldrarnas val kan också påverkas av hur de tror att minskat arbete och uttag av föräldrapenning påverkar deras framtida pension.

Mål 2 Försäkringskassan ska verka för att särlevande föräldrar i större utsträckning på egen hand reglerar underhållet för barnet.

Åtterrapporering Försäkringskassan ska redovisa genomförda insatser och vilken effekt dessa har haft. Försäkringskassan ska även redovisa i vilken utsträckning särlevande föräldrar reglerar underhållet på egen hand. I detta sammanhang ska Försäkringskassan beakta ökningen av det växelvisa boendet.

Målet är delvis uppfyllt

Bedömning av måluppfyllelse

Målet är delvis uppfyllt. Andelen särlevande föräldrar som bedöms ha ekonomisk möjlighet att själva sköta underhållet och som reglerar underhållet utan Försäkringskassans medverkan fortsätter att öka, men ökningen har stagnerat. Försäkringskassans arbete att uppmuntra föräldrar som har ekonomiska förutsättningar att betala 1 273 kronor per månad att själv sköta underhållet bidrar till att en del särlevande föräldrar själva reglerar underhållet för barnet. Att allt fler barn bor växelvist bidrar sannolikt också till att föräldrarna sköter underhållet själva. En undersökning visar att det växelvisa boendet har ökat kraftigt.⁴⁹ Ungefär 40 procent av barnen till särlevande föräldrar bor i dag växelvist. Det finns också många barn som har rätt till underhåll, men som inte får något alls.

En fjärdedel av barnen har särlevande föräldrar

Av Sveriges drygt 1,9 miljoner barn har cirka en halv miljon särlevande föräldrar. Föräldrarna till dessa barn har separerat eller aldrig levt tillsammans. Att föräldrarna separerat är den vanligaste orsaken till att ett barn skiljs från någon av sina föräldrar. Varje år är cirka 50 000 barn med om att deras föräldrar separerar. Andelen barn som upplevt en separation ökar ju äldre barnet blir. Av 17-åringarna bor ungefär sex av tio med båda sina ursprungliga föräldrar.

Totalt fanns det i december 2011 485 000 barn med separerade föräldrar. Att föräldrarna har separerat betyder inte att en förälders ekonomiska ansvar för barnet har upphört. Grunden i lagstiftningen är att alla barn ska ha rätt till ekonomisk trygghet och att det är föräldrarna som har det yttersta ekonomiska ansvaret för sina barn.

Om barnet bor huvudsakligen hos den ena av föräldrarna efter en separation ska den andra föräldern betala underhållsbidrag. Storleken på underhållsbidraget ska bestämmas utifrån barnets behov och föräldrarnas ekonomi. Bor barnet lika mycket hos båda föräldrarna (så kallat växelvist boende) behöver ingen av föräldrarna betala underhållsbidrag. Men om det är stora inkomstskillnader mellan föräldrarna eller om den ena föräldern har större kostnader för barnet än den andra kan föräldrarna avtala om underhållsbidrag.

Försäkringskassans information

För att hjälpa särlevande föräldrar att själva reglera underhållet har Försäkringskassan information på sin webbplats om hur föräldrar själva kan beräkna underhållsbidrag. Där finns även ett beräkningsinstrument och blanketter för avtal. En viss del av informationen samt några av blanketterna för underhållsstöd finns även på engelska, finska och arabiska. Försäkringskassans Kundcenter besvarar även frågor per telefon och e-mail på flera språk. På flera av Försäkringskassans servicekontor runt om landet finns personal som har goda kunskaper i flera olika språk.

Underhållsstöd

Om den förälder som ska betala underhållsbidrag inte gör det har barnet rätt till underhållsstöd från Försäkringskassan. Den bidragsskyldige föräldern ska sedan betala tillbaka hela eller en del av underhållsstödet till Försäkringskassan. Underhållsstödet finns i tre olika former, fullt underhållsstöd, utfyllnadsbidrag och underhållsstöd vid växelvist boende.

Nästan vartannat barn med särlevande föräldrar får någon form av underhållsstöd via Försäkringskassan, det vill säga högst 1 273 kronor. Underhållsstödet är tänkt att täcka hälften av ett barns normala behov sedan hänsyn tagits till barnbidraget.

⁴⁹ Socialförsäkringsrapport 2011:5

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet verka för att särlevande föräldrar i större utsträckning på egen hand reglerar underhållet för barnet. När en förälder ansöker om underhållsstöd hos Försäkringskassan informeras denne om att föräldrarna i första hand ska sköta barnets försörjning själva. I de fall en förälder ansöker om underhållsstöd och den bidragsskyldige föräldern bedöms ha ekonomisk förmåga att betala 1 273 kronor i månaden, dvs. motsvarande ett fullt underhållsstöd, ringer handläggaren upp den bidragsskyldige och informera om att denne i första hand ska betala underhållet direkt till den förälder som barnet bor hos. Om det inte är möjligt med direktbetalning ringer handläggaren upp igen efter ett halvår och föreslår direktbetalning.

I december 2011 betalade Försäkringskassan ut fullt underhållsstöd för 195 600 barn, vilket är en minskning med 4 200 barn jämfört med december 2010.

Orsaker till minskade utbetalningar av underhållsstöd

Det finns flera orsaker till att antalet barn med fullt underhållsstöd minskar. Försäkringskassans undersökning om särlevande föräldrar och deras barns boende och underhåll som presenterades i mars 2011 visar att allt fler barn bor växelvist. I dag är det cirka 40 procent av alla barn till särlevande föräldrar som bor så. Bland de barn vars föräldrar separerat under de två senaste åren är andelen ännu högre, över 50 procent. Föräldrar med växelvist boende barn har inte samma behov av Försäkringskassan som mellanhand för att reglera underhållet.

En annan förklaring är Försäkringskassans arbete med att få föräldrar att själva hantera underhållet. Försäkringskassans statistik över avslag om underhållsstöd för de tre sista kvartalen under 2011 visar att 29 procent av avslagsorsakerna utgjordes av att föräldern betalade direkt till den andra föräldern. Motsvarande uppgift om orsak till indraget underhållsstöd var 7 procent. Slutligen bidrar troligen de låga födelsetalen under slutet av 1990-talet och början av 2000-talet.

Om de särlevande föräldrar som inte har ekonomisk möjlighet att bidra till sina barns underhåll räknas bort innebär det att föräldrarna löste underhållet direkt med varandra för 70,8 procent av barnen under 2011. Denna andel har ökat kontinuerligt under åren och även under 2011, men ökningen har stagnerat något.

Stödet fyller fortfarande en viktig funktion

Försäkringskassans undersökning bland särlevande föräldrar visar att underhållsstödet fyller en viktig funktion för många föräldrar som är i konflikt med varandra och vars barn annars kanske inte skulle få något underhåll alls. Det finns också många barn som har rätt till underhåll men som inte får något alls. Undersökningen visar också att det finns ett stort behov hos särlevande föräldrar att öka kunskapen och få stöd i frågor om underhåll för barnen.

Försäkringsområde Funktionsnedsättning

I detta avsnitt redovisas resultat inom försäkringsområde Funktionsnedsättning. Utifrån vilka förmåner som är volymmässigt och utgiftsmässigt störst kommenteras assistansersättning, bilstöd, handikappersättning och vårdbidrag.

Om försäkringsområdet

Utgångspunkten för funktionshinderpolitiken är att samhället erkänner rätten för alla människor att delta i samhällslivet.⁵⁰ Försäkringskassans verksamhet med riktade stöd till personer med funktionsnedsättning syftar till att stödja denna princip. Försäkringskassan arbetar med att öka delaktigheten i arbetslivet och ge möjligheter för personer med funktionsnedsättning till meningsfull sysselsättning.

Personer med funktionsnedsättning har i många fall ett livslångt engagemang hos Försäkringskassan. Det ställs därför stora krav på Försäkringskassans förmåga att sätta sig in i den enskildes eller familjens livssituation och på att kunna förklara och bedöma vilka insatser som är önskvärda. Mot bakgrund av detta har Försäkringskassan under året tagit fram en strategisk inriktning för bland annat funktionshinderområdet. Denna behandlas i avsnitt Likabehandling.

Assistansersättning bekostar personlig assistans för den som behöver hjälp med de grundläggande behoven under i genomsnitt mer än 20 timmar per vecka på grund av stor och varaktig funktionsnedsättning. Antalet personer som beviljats assistansersättning har stadigt ökat sedan reformen genomfördes 1994, liksom det genomsnittliga antalet beviljade timmar per vecka och person. I december 2011 hade 15 974 personer assistansersättning och de var genomsnittligen beviljade knappt 116 timmar per vecka vilket kan jämföras med 6 143 personer och drygt 65 timmar per vecka i december 1994.

Bilstöd kan beviljas den som har ett bestående funktionshinder som medför återkommande och mycket stora svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att använda allmänna kommunikationer.

Handikappersättning är ett ekonomiskt stöd för den som behöver hjälp av annan i sin dagliga livsföring eller har merkostnader på grund av en varaktig sjukdom eller funktionsnedsättning. Vårdbidrag är en ersättning för det extra vård- och tillsynsarbete som en förälder utför med anledning av barnets sjukdom eller funktionsnedsättning.

Under 2011 uppgick utgifterna för funktionshinderpolitikens förmåner till 28,7 miljarder kronor. Det är en ökning med 1,2 miljarder kronor jämfört med föregående år.

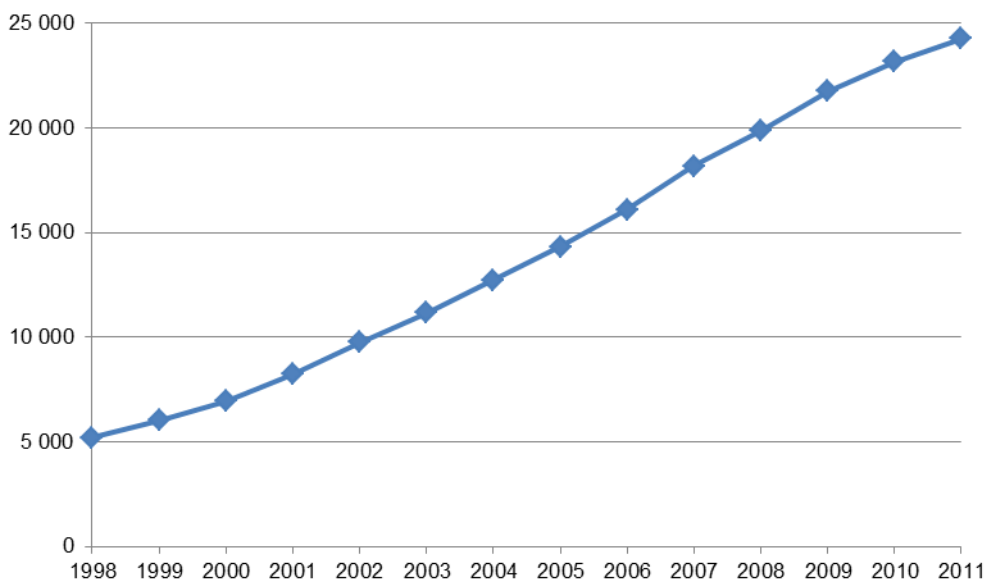
⁵⁰ Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken (prop. 1999/2000:79)

Utgifterna för assistansersättning utgjorde den största delen av de samlade utgifterna för funktionshinderförmånerna: drygt 24 miljarder kronor vilket motsvarar 86 procent. Handikappersättning utgjorde 1,2 miljarder kronor och vårdbidrag 2,8 miljarder kronor. Bilstöd utgjorde 256 miljoner kronor av kostnaderna. Utgifterna för assistansersättning, handikappersättning och vårdbidrag har ökat något från föregående år, och minskat något för bilstöd.

Assistansersättning står för den största utgiftsökningen med drygt 1 miljard kronor. Sedan lagen om assistansersättningen trädde ikraft 1994 har utgifterna för förmånen ökat kontinuerligt (se diagram nedan). En förklaring till detta är att behovet av mer än en assistent samtidigt, så kallad dubbel assistans har ökat. Det har i LSS-kommitténs slutbetänkande⁵¹ lyfts fram som en av de största orsakerna till utgiftsökningen. En annan förklaring är sannolikt att en av tre assistansberättigade har bytt assistansanordnare. Andelen brukare hos kommunen minskar, medan andelen brukare hos privata anordnare ökar konstant. Det genomsnittliga antalet beviljade timmar hos privata anordnare är högre än hos kommunala anordnare. I en rapport från Statskontoret⁵² framkommer också att sökande som företräds av andra personer vid mötet med Försäkringskassan ofta beviljas fler timmar med personlig assistans än de som ansöker om assistans själva. I den undersökning som Försäkringskassan genomförde under 2010⁵³ hade endast tio av 10 200 svarande ansökt om assistans själva, resterande hade fått hjälp av till exempel familjemedlemmar eller jurister på anordnarföretag.

Intentionen med assistansreformen var också att ge möjlighet för personer med omfattande funktionsnedsättningar att leva som andra. Mycket tyder på att synen på vad som är ett bra liv omfattar allt fler dimensioner. Detta avspeglas både i samhället och i tillämpningen av lagstiftningen på Försäkringskassan och kan vara en förklaring till den kontinuerliga utgiftsökningen.

Utgiftsutveckling inom assistansersättning, miljoner kronor



⁵¹ Möjlighet att leva som andra (SOU 2008:77), s. 184-185

⁵² Statskontorets rapport 2011:16

⁵³ Socialförsäkringsrapport 2011:18

Kostnader

De samlade förvaltningskostnaderna för försäkringsområde Funktionsnedsättning är 616 miljoner kronor vilket motsvarar 8 procent av Försäkringskassans förvaltningskostnader 2011.

Kostnaden för att handlägga ett ärende har generellt sett ökat inom området. Orsakerna redovisas nedan.

Styckkostnader per förmån inom försäkringsområde Funktionsnedsättning, löpande priser

Förmån	2009	2010	2011	2010–2011, procentuell förändring
Assistansersättning, kr/beslut	13 977	16 061	13 142	-18
Bilstöd, kr/beslut	7 422	7 986	7 751	-3
Handikappersättning, kr/beslut	9 739	10 295	12 535	22
Vårdbidrag, kr/beslut	8 505	8 821	10 339	17

I realiteten oförändrad styckkostnad för assistansersättning

Styckkostnaderna för assistansersättning har minskat med 18 procent sedan föregående år. Under årets sista månader har assistansersättning haft kraftigt förkortade stycktider, det vill säga nedlagd tid per ärende. Det beror på att antalet beslut ökade kraftigt under oktober och november. Orsaken till det är att det tidigare har varit möjligt för assistansanordnare att beviljas dispens från att komma in med tidredovisning varje månad. Efter en regeländring är detta inte längre möjligt. Detta har orsakat ändringar i ett flertal assistansärenden vilket har gett en volymökning. Dessa prestationer är dock inte lika arbetskrävande som beviljanden och avslag, vilket gör att stycktidens förbättring inte är fullt rättvisande. Styckkostnaderna är därmed i realiteten i princip oförändrade från föregående år.

Försäkringskassan har genomfört nyrekryteringar med anledning av den ökade personalomsättningen inom funktionshinderområdet. De erfarna handläggarna har i högre grad fokuserat på assistansersättningsärendena vilket har gjort att utbildningsuttag och inläringstid inte har drabbat assistansersättningen i samma utsträckning som handikappersättning och vårdbidrag (se vidare nedan). Även detta har bidragit till att stycktiderna har kunnat hållas på en stabil nivå.

Assistansersättning började handläggas inom Försäkringskassans elektroniska ärendehanteringssystem under hösten 2011. Sådana förändringar brukar i regel leda till stort produktionsbortfall på grund av att utbildning och inläring tar tid från handläggningen. I detta fall blev det inte så, eftersom de handläggare som arbetar med assistansersättning också arbetar med handikappersättning och vårdbidrag, som började handläggas i systemet redan under våren 2011.

Ökad kostnad för att handlägga handikappersättning och vårdbidrag

Styckkostnaderna för handikappersättning och vårdbidrag har ökat med 22 procent respektive 17 procent under året. Detta beror bland annat på tillfälliga produktionsbortfall på grund av införandet av en ny handlägningsprocess och övergången till ett elektroniskt ärendehanteringssystem, som båda fört med sig behov av utbildning.

Den personal som har rekryterats under året har haft lägre produktivitet eftersom de behöver utbildning och inläring i arbetet. Detta har främst drabbat handikappersättning och vårdbidrag, trots att samma handläggare även arbetar med assistansersättning.

Orsaken till det är att nyanställda i högre grad brukar få börja med att lära sig handlägga handikappersättning och vårdbidrag.

Att styckkostnaderna har ökat är således en naturlig följd av de planerade förändringar som har genomförts och bedöms vara en tillfällig ökning. Försäkringskassans rekryteringar av fler medarbetare till dessa förmåner görs bland annat för att fortsätta det påbörjade arbetet med att genomföra efterkontroller som tidigare har eftersatts.

Kvalitet

Förmånerna inom försäkringsområde Funktionsnedsättning har uppvisat en god utveckling när det gäller kundernas upplevelse av Försäkringskassan. Kunderna är positiva till det bemötande de får och de anser att de får den hjälp de behöver i större utsträckning. Även ärendekvaliteten ligger på en fortsatt hög nivå. Men när det gäller hur snabbt handläggningen går har kvaliteten försämrats under året, och fler ärenden har långa handläggningstider.

Enkelt

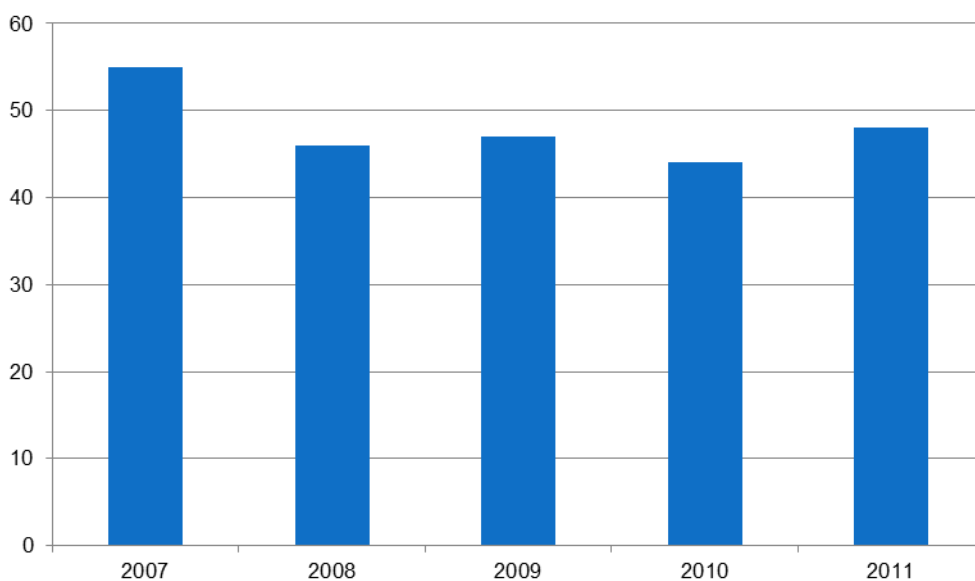
Nöjdare kunder inom försäkringsområde Funktionsnedsättning

Personer med funktionsnedsättning som har ansökt om riktade stöd har tidigare år haft lägst nöjd kund-index (NKI) i jämförelse med andra kundgrupper. Årets resultat är dock en förbättring och uppgick till 48 jämfört med 44 för 2010. Kunderna är nöjdare med Försäkringskassan som helhet och de anser att Försäkringskassan uppfyller deras förväntningar i högre grad än 2010.

De kunder som har vårdbidrag tenderar att ha ett högre NKI än de som har handikappersättning, assistansersättning eller bilstöd.

För fakta om NKI se faktaruta under Samlad bedömning – Kvalitet – Enkelt.

Nöjd kund-index för kunder inom försäkringsområde Funktionsnedsättning



Kunderna anser att det är enklare att fylla i blanketter och att de i högre grad får den information de behöver i sitt ärende 2011 än föregående år. Det är också lättare att komma fram på telefon och handläggningen upplevs som snabb i högre utsträckning. Övriga påståenden i kundundersökningen har inte förändrats jämfört med 2010.

Mest positiva är kunderna till bemötandet och de anser att de får den hjälp de behöver i ökad utsträckning.

Särskild undersökning bland assistansberättigade⁵⁴

För att öka den samlade kunskapen om gruppen som har sökt eller har rätt till personlig assistans inledde Försäkringskassan under 2010 en omfattande kartläggning av hur det är att leva med personlig assistans. Alla som fick assistansersättning i september 2010 (cirka 15 500 personer) kontaktades för att delta i en enkätundersökning. Svarsfrekvensen var mycket hög, 67 procent. Kartläggningen har visat att gruppen är heterogen. Det gäller till exempel behovet av assistans, omfattningen av begärda och beviljade assistanstimmar, upplevelsen av kontakten med Försäkringskassan och uppfattningen om framtiden. Trots kritiken av Försäkringskassans hantering av enskilda ärenden tyder resultaten på att majoriteten av de assistansberättigade är nöjda med stödet, hur det är upplagt och Försäkringskassans bemötande och kompetens. I rapporten identifieras även områden där det finns förbättringsmöjligheter. Det gäller bland annat bättre beslutsmotiveringar, bättre insatser för habilitering och bättre insatser för bostadsanpassning.

Snabbt

Försämring av handläggningstiderna för flera förmåner inom försäkringsområde Funktionsnedsättning

Årets resultat visar att handläggningstiderna för de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning har försämrats något.

För fakta om handläggningstider se faktaruta under Samlad bedömning – Kvalitet – Snabbt.

Handläggningstider för förmåner inom försäkringsområde Funktionsnedsättning, andel ärenden som handläggs inom målsatt antal dagar, procent¹

Andel inom 120 dagar	2007	2008	2009	2010	2011
Assistansersättning (75)	71	60	73	76	67
Bilstöd (75) ²	80	79	91	94	91
Handikappersättning (75) ²	70	57	80	83	78
Vårdbidrag (75) ²	73	65	86	86	82

¹ Försäkringskassans målnivåer för 2011 inom parentes.

² För vårdbidrag, handikappersättning och bilstöd är målet 2010 och 2011 att 75 procent ska handläggas inom 90 dagar. I tabellen redovisas emellertid mot tidigare målnivåer om 120 dagar för att möjliggöra jämförelse med tidigare år. Resultatet inom 90 dagar för 2010 och 2011 var för vårdbidrag 76 resp. 70 procent, för handikappersättning 71 resp. 67 procent samt för bilstöd 87 resp. 83 procent.

Handläggningstiderna för de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning är normalt ett par månader och påverkas således inte lika mycket av variationer i ärendeinflöde som ärendeslag med kortare handläggningstid.

Handläggningstiderna för bilstöd ligger på en fortsatt hög nivå och 91 procent av ärendena om rätten till bilstöd handläggs inom målsatt tid. Alla bilstödsärenden handläggs koncentrerat på ett nationellt försäkringscenter vilket i detta fall har varit fördelaktigt för handläggningstiderna. Assistansersättning, handikappersättning och vårdbidrag handläggs däremot på lokala försäkringscenter spridda över hela landet.

Arbetet inom försäkringsområdet har varit ansträngt under en tid. Flera olika faktorer har bidragit till detta. Under året har såväl eftersläpande efterkontroller inom handikappersättning och vårdbidrag som tvåårsomprövningar inom assistansersättningen

⁵⁴ Socialförsäkringsrapport 2011:18

gjorts. Ambitionen har varit att uppnå ett normalläge utan att försämra handläggningstiderna för ansökningsärendena.

Under en lång period har funktionshinderområdet haft en stabil personalsituation med liten rörlighet. Av olika anledningar, bland annat pensionsavgångar, har dock ett flertal handläggare slutat under 2010 och 2011. Detta har inneburit att det har varit fler relativt nyanställda i verksamheten som ännu inte har nått full produktion samtidigt som det har gått åt mer resurser för kompetensutveckling. Detta har givetvis påverkat handläggningstiderna, inte minst därför att dessa förmåner handläggs på relativt små enheter.

Under våren 2011 har också som tidigare nämnts en ny produktionsprocess införts för handikappersättning och vårdbidrag. Dessutom har handikappersättning, vårdbidrag, assistansersättning och bilstöd gått över till ett elektroniskt handläggningssystem. Detta sammantaget har initialt inneburit ökad kompetensutveckling och produktionsbortfall och i förlängningen längre handläggningstider.

Svårighetsgraden i hanteringen av ärenden har också ökat, särskilt inom assistansersättningen. Förutom kunden finns ofta även flera andra företrädare eller intressenter med under utredningens gång. Bland annat har det blivit vanligare att kunden företräds av jurister från assistansbolag. Detta har lett till ett ökat behov av resurser från Försäkringskassans sida, vilket i sin tur har påverkat handläggningstiderna negativt.

Ökad geografisk spridning i handläggningstiderna

Försäkringskassans organisation innebär att det inte är relevant att redovisa resultaten geografiskt fördelade för alla förmåner. För bilstöd, som handläggs koncentrerat på en plats i landet har kundens bostadsort knappast någon betydelse för spridningen i resultatet. Assistansersättning, handikappersättning och vårdbidrag handläggs däremot av lokala försäkringscenter på ett betydande antal platser i landet, i regel i närheten av kundens bostadsort. Eftersom respektive center har ett bestämt geografiskt upptagningsområde, och tämligen få ärenden flyttas mellan olika center, är det relevant att studera spridningstalen dem emellan.

Spridning i handläggningstid mellan olika lokala försäkringscenter (skillnad mellan 90:e och 10:e percentil), procentenheter

Förmån	2009	2010	2011
Assistansersättning	45	34	38
Handikappersättning	29	29	36
Vårdbidrag	28	30	33

För de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning har spridningen ökat för alla tre aktuella ärendeslag vid jämförelse med 2010 års resultat. De faktorer som har påverkat handläggningstiderna för dessa förmåner har sannolikt även påverkat spridningen i handläggningstid över landet.

Fler ärenden med långa handläggningstider

Ett annat sätt att betrakta spridningen är att redovisa den tid som vissa kunder får vänta på besked från Försäkringskassan. I tabellen nedan redovisas andelen ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga.

Andel ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga inom försäkringsområde Funktionsnedsättning, procent

Andel längre än 180 dagar	2007	2008	2009	2010	2011
Assistansersättning	12	22	14	12	17
Bilstöd	7	7	3	2	3
Handikappersättning	12	23	9	7	9
Värdbidrag	9	15	5	4	7

För funktionshinderområdet, som bara har utredningskrävande ärenden, får spridningen ur detta perspektiv bedömas som liten. Den ovan redovisade resultatutvecklingen med ökade handläggningstider under 2011 har även resulterat i att fler ärenden tagit mycket lång tid att handlägga. I analysen av långa handläggningstider bör man dessutom ta hänsyn till att andra faktorer kan bidra till att handläggningstiden fördröjs, till exempel att en kund dröjer med att skicka in nödvändig information eller att ett bristfälligt läkarutlåtande måste kompletteras. Att helt undvika långa handläggningstider är därmed i praktiken omöjligt.

Rätt

Kvaliteten i handläggningen är fortsatt god inom försäkringsområde Funktionsnedsättning

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen visar att kvaliteten i handläggningen generellt är god inom funktionshinderområdet.

För fakta om den kontinuerliga kvalitetskontrollen se faktaruta under avsnitt Samlad bedömning – Kvalitet – Rätt.

Andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut i de ärenden som hade tillräckligt beslutsunderlag per förmån inom försäkringsområde Funktionsnedsättning, procent¹

Förmån	2009		2010		2011 (jan–okt)	
	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut
Värdbidrag	98	100	98	100	94	99
Bilstöd	100	100	100	100	100	100
Assistansersättning ²	97	100	99	100	99	99
Handikappersättning	99	100	99	100	96	99

¹ Avrundning har gjorts till närmaste heltal.

² Bortfall med 23 procent, se nedan.

Bilstöd har de senaste åren legat stabilt på en nivå med en andel tillräckliga beslutsunderlag på 100 procent och andelen rätt beslut på 100 procent. En orsak till detta kan vara den koncentrerade handläggningen. En aktgranskning som genomfördes under våren 2011 visade på en god processefterlevnad i handläggningen av bilstöd. Detta har även genererat god kvalitet i ärendena.

Kvaliteten i handläggningen av handikappersättning och värdbidrag ligger på en fortsatt hög nivå, men visade något sämre resultat än föregående år vad gäller tillräckligt beslutsunderlag. Resultatet för rätt beslut, korrekt underrättelse och utbetalning når dock bra resultat. Resultatet för assistansersättning motsvarar föregående års goda resultat. Inom förmånen har bortfallet uppgått till 23 procent under året, vilket inte ansågs tillfredsställande. Med anledning av detta ökades andelen ärenden för kontroll med 33 procent i maj 2011.

Pågående verksamhet för att öka rättssäkerhet och likformighet i bedömningen

Klargörande om grundläggande behov inom assistansersättning

Rättsutvecklingen är en viktig faktor för att få till stånd en enhetlig rättstillämpning och därmed en ökad likformighet i besluten. Försäkringskassan har under våren publicerat en rättsfallsöversikt som bland annat innehåller en utredning om konsekvenserna av en dom som kom 2009. Domen handlade om bedömningen av grundläggande behov inom assistansersättningen.⁵⁵

Försäkringskassan konstaterade att den ovan nämnda domen fått stor betydelse för rättstillämpningen när det gäller synen på och beräkningen av de grundläggande behoven personlig hygien, måltider och att klä av och på sig, eftersom kammarrättsdomarna följer den refererade domen. Mot bakgrund av den nämnda rättsfallsöversikten har Försäkringskassan under året därför arbetat om vägledningen om assistansersättning, så att den nu beskriver vilket synsätt som ska tillämpas och ger exempel på hur personlig hygien, måltider och av- och påklädning ska vägas in i bedömningen av de grundläggande behoven. Detta för att öka likformigheten i handläggarnas bedömningar av de grundläggande behoven.

Pågående analys av regionala variationer i försäkringens utfall

Det pågår ett arbete med att analysera de regionala variationerna inom assistansersättning, handikappersättning, vårdbidrag och bilstöd. Syftet är att kunna redovisa och försöka förklara eventuella variationer i tillämpningen av lagstiftningen inom dessa förmåner. Det pågår även ett arbete för att utveckla de teoretiska modellerna som kan belysa dessa frågor. Ytterligare en analys pågår av utvecklingen inom handikappersättning och vårdbidrag med syftet att kartlägga den nuvarande situationen inom förmånerna och de senaste årens utveckling.

Tillstånd krävs från Socialstyrelsen för att anordna personlig assistans

Den 1 januari 2011 trädde en lagändring i kraft som anger att assistansersättning endast kan betalas ut om den försäkrade köper personlig assistans av en assistansanordnare som beviljats tillstånd av Socialstyrelsen, eller om den som själv anställer sina assistenter anmält detta till Socialstyrelsen. Försäkringskassan har haft ett intensivt samarbete med Socialstyrelsen med anledning av lagändringen. Samarbetet har handlat både om hur tillståndsfrågan ska hanteras och hur rutiner för överföring av uppgifter om tillståndsgivningen ska utformas. Den stora mängden ansökningar har påverkat handläggningen, eftersom Försäkringskassan löpande måste kontrollera att utbetalning endast sker till anordnare som har fått tillstånd. Manuella kontroller har också gjorts för att säkerställa att utbetalning inte görs till anordnare som har fått avslag på sin ansökan. Ännu så länge går det inte att se om kravet på tillstånd har gjort att fler personer byter anordnare.

Ett gemensamt medicinskt underlag för funktionshinderförmåner

Försäkringskassan har tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och representanter från olika landsting börjat arbeta med att ta fram förslag på ett gemensamt intyg som ska kunna användas för förmåner inom funktionshinderområdet. Samarbetet ska också resultera i ett förslag om vilken profession som ska utfärda intyg samt hur eventuella teamutredningar kan utformas.

⁵⁵ Regeringsrättens (numera Högsta förvaltningsdomstolen) dom RÅ 2009 ref. 57 om grundläggande behov enligt 9 a § lagen [1993:387] om stöd och service till vissa funktionshindrade och lagen [1993:389] om assistansersättning.

Ett vetenskapligt bedömningsinstrument har tagits fram

På uppdrag av regeringen har Socialstyrelsen i samarbete med Försäkringskassan under 2010 och 2011 utarbetat ett vetenskapligt bedömningsinstrument som kan användas för bedömning av behovet av personlig assistans. Bedömningsinstrumentet ska ge förutsättningar för en högre kvalitet i beslutsfattandet och en så likformig och rättssäker handläggning av ansökan om personlig assistans som möjligt.

Parallellt med utformningen av bedömningsinstrumentet har Försäkringskassan i samverkan med Socialstyrelsen under år 2011 påbörjat en utvärdering av det vetenskapliga bedömningsinstrumentet för personlig assistans, dess funktion och effekter. Försäkringskassan är positiv till det nya bedömningsinstrumentet eftersom en utredning om assistansersättning innebär en bedömning av individers personliga behov. Utredningen innebär att Försäkringskassan går in på integritetskänsliga frågor och det är då viktigt att använda väl genomarbetade och tydliga metoder.

Försäkringsområde Övriga förmåner

I detta avsnitt redovisas resultat inom försäkringsområde Övriga förmåner. Utifrån vilka förmåner som är volymmässigt och utgiftsmässigt störst kommenteras aktivitetsstöd och statligt tandvårdsstöd.

Om försäkringsområdet

Försäkringsområdet innehåller ett antal förmåner som inte kan hänföras till något av de övriga försäkringsområdena. Dispositionen av detta avsnitt avviker från de övriga försäkringsområdena eftersom det inte är ett sammanhållet område.

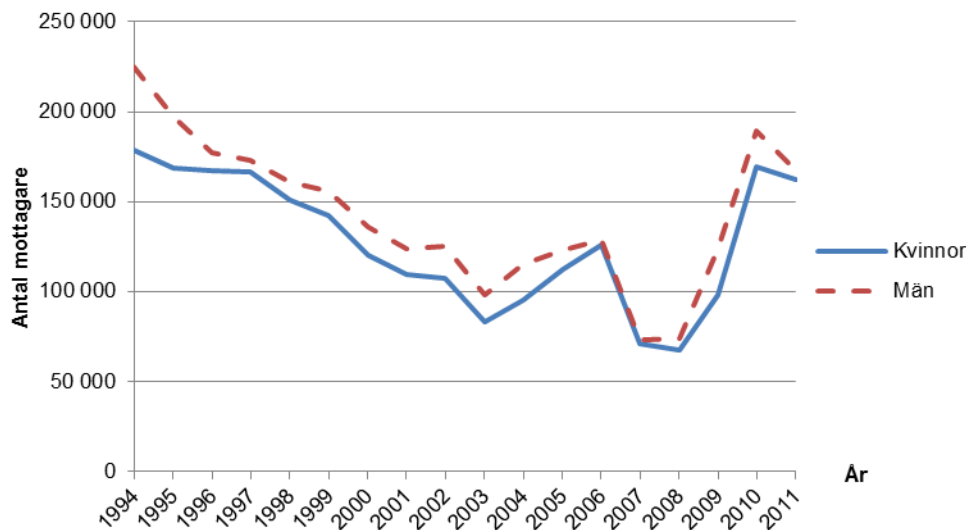
Aktivitetsstöd

En arbetslös person som deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program via Arbetsförmedlingen kan få ersättning i form av aktivitetsstöd från Försäkringskassan. Arbetsförmedlingen ansvarar för att besluta om en anvisning till ett program, medan Försäkringskassan ansvarar för att besluta om rätten till aktivitetsstöd och administrerar utbetalningarna. Utbetalningarna belastar Arbetsförmedlingens anslag.⁵⁶

Antalet personer med aktivitetsstöd har varierat under åren, bland annat beroende på konjunkturläge och politiska beslut. De senaste åren har inneburit såväl en kraftig ökning som en liten minskning, se diagram nedan. År 2011 har 329 500 personer haft aktivitetsstöd. Fler män än kvinnor har haft aktivitetsstöd.

De totala utgifterna för aktivitetsstöd var 15,3 miljarder kronor, vilket är en viss minskning jämfört med 2010.

⁵⁶ Försäkringskassan ansvarar också för att besluta om rätten till utvecklingsersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska program på samma sätt som Försäkringskassan ansvarar för aktivitetsstödet. I årsredovisningen ingår utvecklingsersättning i samtliga resultat som redovisas som aktivitetsstöd, med två undantag där bara aktivitetsstöd redovisas. Det två undantagen är utbetalt belopp i medeltal per dag för män respektive kvinnor och resultaten för kvalitetsgranskningen i Qben II.

Mottagare av aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning 1994–2011

Aktivitetsstödet storlek är också generellt högre för män än för kvinnor. Under 2011 var det aktivitetsstöd som betalades ut i medeltal 456 kronor per dag för kvinnor och 489 kronor per dag för män. Anledningen till det är att aktivitetsstödet storlek baseras på uppgifter från arbetslöshetskassan om inkomstrelaterad ersättning och speglar i många fall de ersättningsnivåer som männen och kvinnorna skulle ha haft i arbetslöshetsersättning och som i sin tur beror på mäns och kvinnors lönenivåer i samhället.⁵⁷

Kostnader

Volymerna i handläggningen har varierat på ungefär samma sätt som antalet personer med aktivitetsstöd. Antalet utbetalningar ökade med hela 40 procent mellan 2008 och 2009. Ökningen var sedan nästan lika stor igen under 2010. Under 2011 har däremot antalet minskat något, för att uppgå till drygt 2 miljoner utbetalningar.

Förvaltningskostnaden för aktivitetsstöd var drygt 600 miljoner kronor, vilket är en minskning med 12 procent. Detta trots att det under året har fortsatt vara många handläggare som fått grundutbildning i aktivitetsstöd. Styckkostnaden var 301 kronor per utbetalning, vilket är en minskning med 8 procent.

Kvalitet**Enkelt**

Kundundersökningen 2011 visar att kunder med aktivitetsstöd är mindre nöjda än andra kundgrupper inom flera områden. Det är samma resultat som 2010, då kunder med aktivitetsstöd för första gången var med i undersökningen. Nöjd kund-index (NKI) för 2011 är 49 för aktivitetsstöd, jämfört med 2010 års då NKI var 46. Förändringen i NKI är dock inte statistiskt säker.

För fakta om NKI se faktaruta under Samlad bedömning – Kvalitet – Enkelt.

⁵⁷ Förklaringen till aktivitetsstödet storlek är förenklad och beror även på andra faktorer, till exempel om personerna uppfyller villkoren för inkomstrelaterad ersättning från arbetslöshetskassan. I vissa arbetsmarknadspolitiska program spelar även andra faktorer roll för ersättningens storlek. Uppfylls inte villkoren för inkomstrelaterad ersättning från arbetslöshetskassan och personen är under 25 år i ett sådant program kan han eller hon få utvecklingsersättning i stället för aktivitetsstöd.

Några frågor i kundundersökningen visar en liten försämring jämfört med föregående år. Färre kunder tycker att de har fått den information de behöver i sitt ärende och fler tycker att det är svårt att förstå broschyrer och annat informationsmaterial.

I flera av kundundersökningens frågor är dock resultatet bättre än föregående år. Fler kunder med aktivitetsstöd tycker till exempel att det är lätt att få kontakt med rätt person inom Försäkringskassan. Ett annat område med förbättrade resultat är bemötande. Fler kunder anser att de behandlas med respekt och att de får den hjälp de behöver.

Ett antal nya frågor i kundundersökningen berör Försäkringskassans webbplats och självbetjäning. Kunder med aktivitetsstöd anser i ungefär samma utsträckning som övriga kundgrupper att det är lätt att hitta och förstå informationen på webbplatsen. Bland kunderna med aktivitetsstöd är det färre som tycker att självbetjäningstjänsten täcker deras behov, men jämfört med andra kundgrupper ger kunder med aktivitetsstöd bättre betyg till den digitala assistenten Hanna.

Försäkringskassan har under det andra halvåret av 2011 börjat arbeta med att förbättra och förtydliga faktablad och övrig information, bland annat på Försäkringskassans webbplats. Självbetjäningstjänsten för aktivitetsstöd ska också utvecklas. En elektronisk ansökningsblankett, det vill säga en försäkran för aktivitetsstöd, är ett av målen.

En kvalitativ studie genomfördes i januari–februari 2011 för att analysera hur en sådan elektronisk försäkran för aktivitetsstöd bör se ut och fungera. Införandet av en elektronisk försäkran förutsätter att kravet att försäkran ska vara underskriven av anordnaren tas bort. Så skedde också i september 2011. När Försäkringskassan tog bort kravet på anordnarens underskrift innebar det en förenkling för kunderna även innan den elektroniska ansökan införs.

Rätt

Kvalitetskontrollen visar under 2011 fortsatt goda resultat för aktivitetsstöd. Andelen tillräckliga beslutsunderlag för aktivitetsstöd är 98 procent och andelen rätt beslut i ärenden med tillräckliga beslutsunderlag är 99 procent. Resultatet kan dock inte jämföras med tidigare år eftersom frågorna i kvalitetskontrollen för aktivitetsstöd gjordes om i januari 2011. Tidigare år har Försäkringskassan granskat besluten om dagpenningens storlek i stället för besluten om utbetalning. Men från år 2011 kontrolleras alltså besluten om utbetalning i stället.

De goda resultaten kan bero på ett fortsatt förbättrat stöd till handläggarna. Förbättringarna består till exempel av

- ett utökat samarbete mellan de delar av Försäkringskassan som arbetar med aktivitetsstöd
- arbete med förbättringsförslag från handläggare och specialister för att förbättra och förenkla handläggningsarbetet, förenkla för kunderna och skapa högre kvalitet i handläggningen
- en revidering av vägledning och process samt reviderade utbildningar under såväl 2010 som 2011
- arbete under 2011 med etapp 2 av en ny IT-lösning för aktivitetsstöd. Målet är en högre andel automatisering, men åtgärderna har också inneburit förbättringar i det befintliga IT-systemet.

För fakta om den kontinuerliga kvalitetskontrollen se faktaruta under avsnitt Samlad bedömning – Kvalitet – Rätt.

Statligt tandvårdsstöd

Försäkringskassan ansvarar för utbetalning och administration av det statliga tandvårdsstödet. Tandvårdsstödet betalas ut till vårdgivarna. Patienterna får del av stödet genom avdrag på patientavgiften.

Under 2011 har cirka 10 miljoner tandvårdsbesök rapporterats in till Försäkringskassan. Ersättning har betalats ut för cirka 6,5 miljoner av besöken. Det är ungefär lika många som året innan.

Det statliga tandvårdsstödet administreras i ett elektroniskt system. De flesta ärenden hanteras automatiskt. Endast ett fåtal, mindre än en procent av den totala volymen, kräver manuell handläggning. De ärenden som handläggs manuellt är bland annat de där patientens rätt till statligt tandvårdsstöd ännu inte har utretts och bedömts. Det är också ärenden där vårdgivaren rapporterat och begärt ersättning senare än två veckor efter att tandvårdsåtgärden slutfördes.⁵⁸

Försäkringskassan har även i uppdrag att utföra efterhandskontroller av den ersättning som betalats ut till vårdgivarna. Kontrollerna utförs genom att underlag begärs in från vårdgivarna. Underlagen används för att kontrollera om den ersättning som betalats ut var ersättningsberättigade.

Kostnader

Förvaltningskostnaderna för statligt tandvårdsstöd uppgick till 195 miljoner kronor, vilket är en viss minskning jämfört med föregående år.

Styckkostnaden för handläggningen av ett ärende var 19 kronor 2011, jämfört med 20 kronor föregående år.

Kvalitet

Enkelt

Försäkringskassan har ett telefonkundcenter för vårdgivarna. Det finns ett serviceåtagande för kundcentret som innebär dels hög tillgänglighet med långa öppettider, dels korta väntetider. När det gäller väntetiderna har serviceåtagandet uppfyllts med god marginal. Samtliga inkomna samtal under 2011 har besvarats inom målvärdet som är fem minuter. Huvuddelen av samtalen besvarades efter en betydligt kortare tid.

Under 2011 har Försäkringskassan svarat på cirka 850 samtal i veckan om tandvård från enskilda vårdgivare. Av dessa har ett tiotal per vecka skickats vidare till den fördjupade odontologiska rådgivningen.

Snabbt

Försäkringskassan har även ett serviceåtagande för det elektroniska IT-systemet för tandvården. Serviceåtagandet innebär att systemet ska vara tillgängligt minst 99,7 procent av tiden under vardagar klockan 7–22. Under 2011 uppfylldes serviceåtagandet med god marginal.

Den genomsnittliga handläggningstiden för ett efterhandskontrollärende har varit 29 dagar.

⁵⁸ Enligt en bestämmelse i lagen om statligt tandvårdsstöd måste vårdgivaren begära ersättning inom två veckor från det att tandvårdsåtgärden slutfördes. Om vårdgivaren begär ersättning vid en senare tidpunkt måste Försäkringskassan ta ställning till skälen för att begäran kommer in för sent.

Rätt

Det statliga tandvårdsstödet ingår från och med 2010 i den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Kvalitetskontrollen gäller de efterhandskontroller av statligt tandvårdsstöd som Försäkringskassan har utfört. Resultatet för såväl tillräckligt beslutsunderlag som rätt beslut har under året uppgått till 100 procent. En orsak till den höga kvaliteten var att vägledningen, arbetsprocessen och flera utbildningar reviderats under såväl 2010 som 2011.

För fakta om den kontinuerliga kvalitetskontrollen se faktaruta under avsnitt Samlad bedömning – Kvalitet – Rätt.

Till och med september 2011 utförde Försäkringskassan 38 125 kontroller av begäran om ersättning från vårdgivare. Vid dessa kontroller gjorde Försäkringskassan rättelser i 10 338 ärenden. Anledningar till rättelser är flera. Den vanligaste är att Försäkringskassan fattat beslut om återbetalning av ersättning.

Uppgradering av IT-systemet leder till flera förbättringar

Under 2011 har en omfattande uppgradering gjorts av Försäkringskassans elektroniska system för statligt tandvårdsstöd. Systemet är baserat på ett så kallat standardsystem, och uppgraderingen har inneburit att de tillägg till standardsystemet som Försäkringskassan själv utvecklat har behövt anpassas. Detta har tagit i det närmaste hela året i anspråk, och uppgraderingen genomfördes först i november.

Det elektroniska systemet kommer nu att på ett bättre sätt underlätta arbetet gentemot vårdgivarna, framför allt genom att den elektroniska kommunikationen utvecklats. Uppgraderingen innebär också ökade och förbättrade möjligheter för Försäkringskassan att genomföra efterhandskontroller. Samtidigt har vissa arbetsmoment som tidigare gjorts manuellt kunnat automatiseras.

Nyckeltal per förmån

I detta avsnitt sammanfattas i tabellform ett urval av nyckeltal för de förmåner som kommenterats under respektive försäkringsområde. Kostnader och styckkostnader redovisas här i löpande priser, till skillnad från i avsnitt Produktivitet ovan, där kostnader redovisas i fasta priser.

Försäkringsområde Ohälsa

Aktivitetsersättning	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	2 530	2 585	2 692
Förvaltningskostnader, mnkr	172	210	243
Volym, antal beslut	21 627	21 780	22 535
Styckkostnader, kr/beslut	7 967	9 634	10 778
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	81 %	85 %	81 %
Tillräckligt beslutsunderlag	90 %	87 %	70 %
Varav andel korrekta beslut	100 %	99 %	100 %

Arbetskadeliivränta	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	4 081	3 628	3 387
Förvaltningskostnader, mnkr	221	200	202
Volym, antal beslut	12 775	10 102	7 044
Styckkostnader, kr/beslut	17 328	19 842	28 747
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	67 %	90 %	84 %
Tillräckligt beslutsunderlag	100 %	98 %	100 % ¹
Varav andel korrekta beslut	99 %	100 %	100 % ¹

¹ Bortfall på cirka 27 procent i Qben II bedöms inte påverka resultatet.

Bostadstillägg ¹	2009	2010	2011
Bidragsutgifter, mnkr	6 914	4 698	4 557
Förvaltningskostnader, mnkr	335	136	144
Volym, antal beslut	511 788	153 211	160 718
Styckkostnader, kr/beslut	657	888	898
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	49 % ²	49 %	74 %
Tillräckligt beslutsunderlag	98 %	100 %	99 % ³
Varav andel korrekta beslut	96 %	91 %	95 % ³

¹ Avser fr.o.m. 2010 endast bostadstillägg för personer med sjuk- och aktivitetsersättning till skillnad från tidigare år då även personer med ålderspension ingick. Resultaten för 2010 och 2011 ska inte jämföras med tidigare år.

² Under perioden juli 2008 till oktober 2008 fattades provisoriska fortsättningsbeslut maskinellt. Mättet beräknas emellertid från definitivt fattat beslut. Dessa provisoriskt fattade beslut hanterades därefter genom att definitiva beslut fattades fram t.o.m. mars 2009. Kunderna blev därmed inte drabbade i den utsträckning som det svaga resultatet för 2009 gör gällande.

³ Bortfall på cirka 58 procent i Qben II bedöms inte påverka resultatet.

Rehabiliteringspenning	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	1 159	852	1 015
Förvaltningskostnader, mnkr	108	88	71
Volym, antal utbetalningar	105 478	77 156	89 197
Styckkostnader, kr/utbetalning	1 028	1 143	798

Sjukersättning	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	65 302	58 022	50 634
Förvaltningskostnader, mnkr	1 198	1 014	756
Volym, antal beslut	121 347	87 180	64 515
Styckkostnader, kr/beslut	9 874	11 626	11 723
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	76 %	79 %	66 %
Tillräckligt beslutsunderlag	89 %	89 %	69 %
Varav andel korrekta beslut	100 %	99 %	99 %

Sjukpenning	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	19 606	17 660	20 335
Förvaltningskostnader, mnkr	2 550	2 469	2 623
Volym, antal utbetalningar	1 936 531	1 630 086	1 852 762
Volym, avslutade sjukfall (nov-okt)	483 078	443 581	426 570
Styckkostnader, kr/utbetalning	1 317	1 514	1 416
Styckkostnader, kr/avslutat sjukfall	5 278	5 565	6 150
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	88 %	76 %	86 %
Tillräckligt beslutsunderlag	82 %	84 %	92 %
Varav andel korrekta beslut	96 %	99 %	99 %

Försäkringsområde Barn och familj

Barnbidrag	2009	2010	2011
Bidragsutgifter, mnkr	23 365	23 700	24 153
Förvaltningskostnader, mnkr	248	247	273
Volym, antal utbetalningar	19 901 827	19 923 077	19 812 773
Styckkostnader, kr/utbetalning	12	12	14

Bostadsbidrag	2009	2010	2011
Bidragsutgifter, mnkr	3 361	3 378	3 394
Förvaltningskostnader, mnkr	232	230	236
Volym, antal beslut	415 294	392 103	366 338
Styckkostnader, kr/beslut	560	587	645
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	54 %	67 %	79 %
Tillräckligt beslutsunderlag	97 %	98 %	99 %
Varav andel korrekta beslut	94 %	98 %	98 %

Föräldrapenning	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	25 230	26 487	27 392
Förvaltningskostnader, mnkr	628	687	751
Volym, antal utbetalningar	3 276 191	3 412 827	3 514 112
Styckkostnader, kr/utbetalning	192	201	214
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	79 %	85 %	86 %
Tillräckligt beslutsunderlag	97 %	96 %	96 %
Varav andel korrekta beslut	93 %	99 %	98 %

Tillfällig föräldrapenning	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	4 639	4 851	5 372
Förvaltningskostnader, mnkr	439	448	495
Volym, antal utbetalningar	1 948 484	2 020 009	2 259 226
Styckkostnader, kr/utbetalning	225	222	219
Handläggningstid, andel inom 30 dagar ¹	74 %	66 %	76 %
Tillräckligt beslutsunderlag	97 %	94 %	- ²
Varav andel korrekta beslut	97 %	99 %	- ²

¹ Fr.o.m. juli 2008 krävs intyg från skola och förskola. Handläggningen kan inte påbörjas förrän kunden lämnat både begäran om ersättning och intyg. Handläggningen beräknas emellertid från datum då begäran om ersättning kommit in till Försäkringskassan.

² Inget resultat finns för 2011 på grund av bortfallsproblem.

Underhållsstöd	2009	2010	2011
Försäkrings- och bidragsutgifter brutto, mnkr	3 653	3 516	3 440
inbetalt av bidragsskyldiga	1 395	1 355	1 255
Underhållsstöd netto	2 258	2 161	2 185
Förvaltningskostnader, mnkr	235 ¹	228	212
Volym, antal beslut	108 416	107 986	100 611
Styckkostnader, kr/beslut	2 173 ¹	2 110	2 102
Handläggningstid för sökande, andel inom 40 dagar ²	(54 %)	74 %	83 %
Tillräckligt beslutsunderlag	95 %	97 %	95 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	100 %	100 %

¹ Uppgifterna om förvaltningskostnader och styckkostnader för 2009 är ändrade i förhållande till årsredovisningen 2010.

² Byte av källsystem för statistik gjordes 2009. För 2009 redovisas resultat enligt både gamla och nya sättet att beräkna. Det äldre anges inom parentes.

Försäkringsområde Funktionsnedsättning

Assistansersättning	2009	2010	2011
Bidragsutgifter brutto, mnkr	21 742	23 187	24 274
Inbetalt från kommunerna, mnkr	4 106	4 259	4 387
Bidragsutgifter, netto	17 636	18 928	19 887
Förvaltningskostnader, mnkr	175	217	260
Volym, antal beslut	12 529	13 507	19 810
Styckkostnader, kr/beslut	13 978	16 061	13 142
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	73 %	76 %	67 %
Tillräckligt beslutsunderlag	97 %	99 %	99 % ¹
Varav andel korrekta beslut	100 %	100 %	99 % ¹

¹ Visst bortfall i Qben II, se avsnitt Försäkringsområde Funktionsnedsättning.

Bilstöd	2009	2010	2011
Bidragsutgifter, mnkr	221	259	256
Förvaltningskostnader, mnkr	26	26	27
Volym, antal beslut	3 502	3 294	3 526
Styckkostnader, kr/beslut	7 422	7 986	7 751
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	91 %	94 %	91 %
Tillräckligt beslutsunderlag	100 %	100 %	100 %
Varav andel korrekta beslut	100 %	100 %	100 %

Handikappersättning	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	1 243	1 227	1 236
Förvaltningskostnader, mnkr	86	91	104
Volym, antal beslut	8 858	8 808	8 286
Styckkostnader, kr/beslut	9 739	10 295	12 535
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	80 %	83 %	78 %
Tillräckligt beslutsunderlag	99 %	99 %	96 %
Varav andel korrekta beslut	100 %	100 %	99 %

Vårdbidrag	2009	2010	2011
Bidragsutgifter, mnkr	2 789	2 766	2 839
Förvaltningskostnader, mnkr	171	179	211
Volym, antal beslut	20 092	20 248	20 429
Styckkostnader, kr/beslut	8 505	8 821	10 339
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	86 %	86 %	82 %
Tillräckligt beslutsunderlag	98 %	98 %	94 %
Varav andel korrekta beslut	100 %	100 %	99 %

Försäkringsområde Övriga förmåner

Aktivitetsstöd	2009	2010	2011
Bidragsutgifter, mnkr	10 301	16 161	15 295
Förvaltningskostnader, mnkr	388	698	614
Volym, antal utbetalningar	1 309 090	2 143 216	2 038 975
Styckkostnader, kr/utbetalning	296	326	301
Tillräckligt beslutsunderlag	100 %	99 %	98 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	100 %	99 %

Statligt tandvårdsstöd	2009	2010	2011
Försäkringsutgifter, mnkr	5 323	4 910	4 882
Förvaltningskostnader, mnkr	183 ¹	206	195
Volym, antal beslut	10 368 742 ¹	10 254 439	10 285 519
Styckkostnader, kr/beslut	21 ¹	20	19
Tillräckligt beslutsunderlag ²	–	100 %	100 %
Varav andel korrekta beslut ²	–	100 %	100 %

¹ Uppgifterna om förvaltningskostnader, volymer och styckkostnader för 2009 är ändrade i förhållande till årsredovisningen 2010.

² Statligt tandvårdsstöd ingår i den kontinuerliga kvalitetskontrollen från och med 2010.

Försäkringskassans övriga uppgifter

Försäkringskassan ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som anges i 1–5 §§ i myndighetens instruktion. Detta görs så långt det är möjligt inom ramen för föregående avsnitt, Försäkringskassans resultat. Vissa av de instruktionsbundna uppgifterna lämpar sig bättre att redogöra för på en myndighetsövergripande nivå, vilket görs i detta avsnitt.

Säkerställa rätt utbetalningar

Avsnittet behandlar Försäkringskassans kontrollarbete för att säkerställa rätt utbetalningar inom socialförsäkringen. Arbetet är proaktivt och syftar till att det ska bli rätt från början. Det proaktiva arbetet kompletteras med olika former av kontrollåtgärder.

Det proaktiva arbetet för att säkerställa att utbetalningarna blir rätt från början

Försäkringskassan ska verka för en lagenlig och enhetlig rättstillämpning av socialförsäkringen och andra förmåner och ersättningar som enligt lag eller förordning ska handläggas av myndigheten. Försäkringskassan ska säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. För att stärka förtroendet för socialförsäkringen är det nödvändigt att Försäkringskassan arbetar för att förhindra felaktiga försäkringsbeslut och utbetalningar.

Försäkringskassans kontrollarbete är proaktivt. Det ska bli rätt försäkringsbeslut och utbetalning från början. Därför arbetar Försäkringskassan löpande med att kartlägga kontrollstrukturen i försäkringshandläggningen för att förhindra felaktiga försäkringsbeslut och utbetalningar. Det proaktiva arbetet genomsyrar stora delar av verksamheten. Det innebär att det ska vara lätt för kunderna att göra rätt från början, bland annat genom att det ska finnas tydlig information, utarbetade kundkanaler och en välfungerande självbetjäning.

Försäkringskassan arbetar processororienterat och försäkringshandläggningen finns beskriven i handläggningsprocesser. Det processororienterade arbetssättet ger förutsättningar för likformighet, effektivitet, kvalitet och kontroll i handläggningen. I samtliga handläggningsprocesser ingår utrednings- och kontrollmoment som ska säkerställa att det finns tillräckligt beslutsunderlag och korrekt information i ärendet, det vill säga att myndigheten uppfyller de krav som ställs genom bland annat förvaltningslagen.

Kontrollstrukturer

Försäkringskassan har under 2011 fastställt kontrollstrukturen⁵⁹ för 15 förmåner. Dessa förmåner står sammanlagt för cirka 95 procent av försäkringskostnaderna. Metoden för att kartlägga kontrollstrukturen i försäkringshandläggningen utarbetades under 2010.

Kontrollstrukturen för en förmån beskriver och dokumenterar de centrala kontrollmoment och kritiska aktiviteter i handläggningen av ett ärende som säkerställer att rätt person får rätt ersättning. Den skapar förutsättningar för att tydligare kunna följa om myndighetens kontrollarbete är väldimensionerat och ändamålsenligt och ger tydligare struktur åt arbetet med riskhantering för felaktiga utbetalningar.

⁵⁹ Modell för att beskriva de nyckelkontroller som genomförs i handläggningen

Riskhantering för felaktiga utbetalningar

Genom en riskhanteringsprocess genomför Försäkringskassan varje år en riskhantering för felaktiga utbetalningar i handläggningen. Riskhanteringsarbetet syftar till att beskriva de risker som finns på ett konkret och enhetligt sätt. Riskerna kan sedan värderas och prioriteras. Prioriteringen innebär ett skarpare fokus i arbetet med åtgärder för att förhindra felaktiga utbetalningar.

Riskhanteringen för felaktiga utbetalningar har i år införlivats i kontrollstrukturen för majoriteten av de stora förmånerna. Detta har bidragit till ett mer strukturerat riskhanteringsarbete, där kontrollstrukturen ger en tydlig bild av vilka risker som kvarstår efter de befintliga kontrollerna i handläggningen. För övriga förmåner har riskhanteringen under 2011 genomförts utifrån tidigare års struktur för riskhanteringsarbetet.

Under 2011 har grunden i riskhanteringsarbetet, liksom tidigare år, varit att prioritera hanteringen av risker som gäller stora belopp. Enligt Försäkringskassans omfattningsbedömning⁶⁰ från 2010 står sjuk- och aktivitetsersättning, sjukpenning och assistansersättning tillsammans för huvuddelen av Försäkringskassans totala felaktiga utbetalningar om man ser till beloppens storlek. Knappt hälften av de risker som kommer att prioriterats under 2012, är därför kopplade till dessa förmåner.

Resultatet av riskanalyserna visar att hälften av de prioriterade riskerna handlar om fel som orsakas av kunderna. Dessa förekommer oftast vid ansökningstillfället och under tid med ersättning. Den andra hälften av de prioriterade riskerna gäller oavsiktliga fel från Försäkringskassan, andra myndigheter eller samverkanspartner. Dessa risker återfinns i huvudsak inom förmåner med många bedömningsmoment och inom förmåner som innehåller en omfattande manuell hantering.

De prioriterade riskerna inom respektive förmån lägger grunden för 2012 års åtgärdsarbete och följs löpande upp på en myndighetsövergripande nivå.

Åtgärder mot felaktiga utbetalningar

Under 2011 har Försäkringskassan genomfört en rad åtgärder för att integrera arbetet mot felaktiga utbetalningar i de ordinarie handläggnings- och IT-systemen. Inom flera förmåner har det blivit vanligare att en risk hanteras med flera typer av åtgärder under 2011 jämfört med 2010.

Handläggningsprocesser

Många åtgärder för att begränsa riskerna har under 2011 varit kopplade till processutveckling. Nya handläggningsprocesser har införts för bland annat arbetsskadeersättning och efterhandskontroll av statligt tandvårdsstöd. Ett antal processer har också omarbetats, till exempel handläggningsprocesserna för bostadstillägg (till personer med sjuk- och aktivitetsersättning) och vårdbidrag. Ett antal vägledningar, metodstöd och andra administrativa styrdokument har tagits fram eller reviderats.

IT-utveckling

En annan huvudsaklig kategori åtgärder är relaterade till IT-utveckling. Inom området Barn och familj innebär den strategiska inriktningen ett ökat fokus på att göra det enkelt och snabbt för kunderna. Detta ska uppnås genom utökning av självbetjäningstjänsterna, personaliserad kundinformation och en ökad automatisering av handläggningen. Automatisering ökar förutsättningen för en bättre kontroll i handläggningen genom en större enhetlighet och minskad manuell administration

⁶⁰ Försäkringskassan genomförde 2010 omfattningsbedömningen inom ramen för samverkansuppdraget mot felaktiga utbetalningar från välfärdsystemen. Omfattningsbedömningen presenterades för regeringen i en gemensam skrivelse från Ekonomistyrningsverket 2011-02-22.

Under 2011 har Försäkringskassan minskat hanteringen av pappersakter ytterligare. Sex förmåner har gått över till elektroniska akter i ärendehanteringssystemet ÅHS. Under året har också ett nytt IT-stöd för återkrav i ÅHS införts. Ytterligare förbättringar har gjorts av bland annat självbetjäningstjänsterna.

Under 2010 genomfördes ett projekt för att effektivisera och säkra hanteringen av vissa impulser i handläggningsstöden som signalerar omständigheter i ett ärende som behöver kontrolleras ytterligare. Lösningen har under 2011 implementerats inom bland annat bostadsbidrag och underhållsstöd.

Aktiviteter inom ohälsoområdet

Inom ohälsoområdet har en rad aktiviteter pågått under året för att förbättra möjligheterna att fatta beslut utifrån ett tillräckligt beslutsunderlag, och därmed minska antalet felaktiga utbetalningar som orsakas av bristfälliga medicinska underlag. De fyra villkor som sattes upp i överenskommelsen mellan Sveriges kommuner och Landsting och Socialdepartementet, i den så kallade sjukskrivningsmiljarden, har avrapporterats under året. Ett av villkoren var att landstingen skulle anpassa sina IT-lösningar för att möjliggöra elektroniskt överförbara medicinska underlag till Försäkringskassan. Detta är nu i drift och ökar kvaliteten i de medicinska underlagen.

Regeringsuppdraget att vidareutveckla metoder för att bedöma arbetsförmåga, ett instrument för bedömning mot den reguljära arbetsmarknaden, har pågått under hela 2011. Syftet är att skapa en mer rättssäker och likformig bedömning avseende den reguljära arbetsmarknaden. Metoden ska testas under 2012 och är planerad att införas under 2013.

Kontrollutredningar

Det proaktiva arbetet kompletteras med riktade kontroller och kontrollutredningarna i efterhand när det finns misstanke om att kunden avsiktligt gjort fel. Försäkringskassans kontrollutredningar har uppnått ett gott resultat i enlighet med den inriktning verksamheten har haft under 2011. Antalet kontrollutredningar ligger på en stabil nivå och ungefär lika många kontrollutredningar har avslutats under 2011 som 2010. Den sammanlagda summan av felaktiga utbetalningar som har stoppats och förhindras bedöms vara på ungefär samma nivå som 2010.

Avslutade kontrollutredningar 2011

Antalet avslutade kontrollutredningar uppgår till 20 378 under 2011, vilket ligger i nivå med antalet avslutade kontrollutredningar under 2010. Antalet kontrollutredare har också varit ungefär densamma som 2010.

Antalet avslutade kontrollutredningar

	2009	2010	2011
Kvinnor	13 183	11 568	11 969
Män	10 312	8 260	8 130
Totalt	23 752	20 112	20 378

Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis p.g.a. att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Återkrav och besparingsbelopp

Under 2011 upptäcktes felaktiga utbetalningar i 3 726⁶¹ kontrollutredningar med ett sammanlagt belopp på 282 miljoner kronor. Det innebär att något fler ärenden (cirka 400) med felaktig utbetalning ledde till återkrav än 2010 och att det totala beloppet på de upptäckta felaktiga utbetalningarna minskade något (35 miljoner kronor). En orsak till att beloppet har minskat är att Försäkringskassan under 2011 har genomfört andra riktade kontroller än 2010.

Många kontrollutredningar leder till att ersättning betalas ut med ett lägre belopp eller dras in. Under 2011 ledde 2 982 utredningar till avslag, minskning eller beslut om att ersättningen skulle upphöra⁶². Beloppen som skulle ha betalats ut felaktigt bedömdes uppgå till nära 727 miljoner kronor. Försäkringskassan benämner detta belopp som besparingsbelopp⁶³. Besparingsbeloppet ligger på samma nivå som 2010.

Felaktiga utbetalningar som lett till återkrav samt besparingsbelopp vid kontrollutredningar av impuls om avsiktligt fel från kund, i miljoner kronor

	2009		2010		2011	
	Felaktig utbetalning	Besparingsbelopp	Felaktig utbetalning	Besparingsbelopp	Felaktig utbetalning	Besparingsbelopp
Kvinnor	116	308	107	334	129	423
Män	237	268	210	385	150	301
Total	354	578	317	722	282	727

Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis p.g.a. att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Storleken på det felaktigt utbetalade beloppet och besparingsbelopp varierar beroende på vilken förmån det gäller. Eftersom det finns skillnader i vilken mån kvinnor och män är mottagare till förmånerna uppstår också skillnader mellan könen när det gäller storleken på det felaktigt utbetalade beloppet. Ärenden med sjukersättning, aktivitetsersättning och sjukpenning genererar höga belopp när det gäller felaktiga utbetalningar, och män står för en större andel av dessa. I ärenden om underhållsstöd och barnbidrag beräknas besparingsbeloppen för lång tid framåt. I dessa ärenden står kvinnor för en betydande andel av ärendena.

Polisanmälningar

Fler polisanmälningar har gjorts i år än förra året. Det är främst inom förmånerna föräldrapenning, bostadsbidrag, barnbidrag och underhållsstöd samt assistansersättning som polisanmälningarna har ökat.

I statistiken över polisanmälningar redovisas fördelningen mellan de olika förmånerna. Statistiken visar inte hur många personer som har blivit polisanmälda. En person kan ha fått flera olika förmåner felaktigt, vilket i statistiken redovisas som flera polisanmälningar.

Sedan bidragsbrottslagen infördes den 1 augusti 2007 har polisanmälningarna minskat år för år, men under 2011 har antalet ökat jämfört med 2010. Det är emellertid svårt att

⁶¹ Detta avser alla kontrollutredningar där man antingen ställt ett återkrav eller begärt skadestånd.

⁶² Begreppet "ersättningen upphör" har ersatt det tidigare begreppet indragning på grund av begreppsändring i och med den nya socialförsäkringsbalken.

⁶³ Besparingsbeloppet är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha gått ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, satts ned eller stoppats. Besparingsbeloppet beräknas utifrån för hur lång tid kunden skulle ha fått den aktuella förmånen om den inte hade stoppats. Om det belopp som kunden skulle ha fått inte är känt används ett schablonbelopp som grund för beräkningen. Det innebär att tidsbegränsade ersättningar beräknas på den tid som det är kvar av den beviljade tiden, om den inte hade stoppats. För ersättningar som inte är tidsbegränsade har Försäkringskassan tagit fram schabloner utifrån när nästa efterkontroll eller förnyad prövning av ärendet ska ske.

dra slutsatser av de förändringar som skett mellan åren och utvecklingen av antalet polisanmälningar kan inte ligga till grund för någon bedömning av förändringar om antalet brott riktade mot socialförsäkringen. Efter bidragsbrottslagens införande gör Försäkringskassan en noggrannare bedömning av om en person kan anses ha uppsåtligt begått ett brott. Under 2011 har Försäkringskassan förtydligat hur myndigheten ska bedöma om ett ärende ska polisanmälas. För att Försäkringskassan ska ställa återkrav räcker det med att personen skäligen borde ha insett att han eller hon fått ersättning felaktigt, vilket förklarar varför återkrav ställs i många fler ärenden än som blir polisanmälda.

Antal polisanmälningar

Förmåner	2009			2010			2011		
	Kv	Män	Tot	Kv	Män	Tot	Kv	Män	Tot
Sjukpenning	91	222	315	73	129	203	73	114	189
Sjuk- och aktivitetsersättning	88	155	243	77	126	203	81	135	217
Bostadstillägg (till personer med sjuk- och aktivitetsersättning)	62	66	128	40	41	82	42	57	99
Föräldrapenning	45	88	134	37	79	117	116	120	237
Tillfällig föräldrapenning	97	75	172	39	39	78	53	78	132
Bostadsbidrag	109	45	156	80	31	111	113	52	165
Barnbidrag ¹	70	13	83	82	15	97	211	37	250
Underhållsstöd ¹	65	11	76	52	8	60	80	13	93
Assistansersättning ²	2	10	13	2	7	9	27	23	53
Övriga förmåner ²	34	64	99	25	83	111	33	72	111
Totalt	663	749	1 419	507	558	1 071	829	701	1 546

Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis p.g.a. att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

¹ Barnbidrag och underhållsstöd har i tidigare årsredovisningar redovisats tillsammans.

² I tidigare årsredovisningar har assistansersättning ingått i redovisningen av "Övriga förmåner".

Det är fortfarande kvinnor som är föremål för flest kontrollutredningar, men i förhållande till avslutade kontrollutredningar är det dock större andel män än kvinnor som blir polisanmälda. Av de utredningar som gällde män ledde 8,6 procent till polisanmälan, medan motsvarande siffra för kvinnor var 6,9 procent.

Försäkringskassan har inte gjort någon djupare analys av skillnaden mellan könen. Men en förklaring till skillnaden kan vara att det är olika svårt med uppsåtsbedömning i olika förmåner, och eftersom det finns skillnader i vilken mån kvinnor och män är mottagare av förmånerna uppstår också skillnader mellan könen när det gäller polisanmälan.

Återrapporterade polisanmälningar

Under 2011 fick Försäkringskassan⁶⁴ beslut från polis, åklagare och domstol för 1 103 polisanmälningar⁶⁵, vilket är ungefär lika mycket som under 2010. Av de återrapporterade besluten under 2011 avgjordes 23 procent, det vill säga 253 stycken, i domstol eller resulterade i strafföreläggande eller åtalsunderlåtelse. Det är också ungefär lika mycket som under 2010.

⁶⁴ Försäkringskassan för statistik över resultatet av de polisanmälningar som görs till följd av kontrollutredningar. Därför behöver Försäkringskassan veta hur det går med varje individuell polisanmälan, vilket innebär att polis, åklagare och domstol måste lämna besked om detta till Försäkringskassan. Hanteringen med att lämna och ta emot dessa besked är helt manuell både hos polis, åklagare och domstol och hos Försäkringskassan. Det innebär att det finns en risk för att Försäkringskassan inte får kännedom om alla besluten och att statistiken över resultatet av polisanmälningarna är osäker.

⁶⁵ Beroende på handläggningstiderna hos de rättsvärdande myndigheterna (polis, åklagare och domstolar) kan det dröja flera år innan Försäkringskassan får besked om resultatet av en polisanmälan. Statistiken över de beslut som inkommit från polis, åklagare och domstol under en viss period har därför inte något samband med statistiken över de polisanmälningar som gjorts under samma period.

Av de polisanmälningar som leder till avgörande i domstol eller strafföreläggande alternativt åtalsunderlåtelse är det fler som rör män än kvinnor. 32 procent för männen respektive 16 procent för kvinnorna.

Antalet fällande domar eller delvis fällande domar (inklusive strafförelägganden) uppgick till 183 stycken under 2011. Merparten av påföljderna resulterade i villkorlig dom och/eller böter. I 32 fall utdömdes ett fängelsestraff.

En förklaring till att antalet fällande domar har gått ner kan beror på att Försäkringskassan har polisanmält färre ärenden. Andelen ärenden som leder till dom, strafföreläggande eller åtalsunderlåtelse är dock ungefär detsamma 2011 som tidigare.

Beslut från polis, åklagare och domstol

	2009			2010			2011		
	Kv	Män	Tot	Kv	Män	Tot	Kv	Män	Tot
Antal beslut från polis, åklagare och domstol	997	791	1 790	538	561	1 101	605	495	1 103
Antal strafförelägganden	56	50	106	7	18	25	13	17	30
Antal domar	119	150	269	74	102	176	70	108	178
Antal åtalsunderlåtelser ¹	29	57	86	22	43	65	14	31	45
Andel strafförelägganden, domar och åtalsunderlåtelser	20 %	32 %	26 %	19 %	29 %	24 %	16 %	32 %	23 %
Antal ärenden med fällande och delvis fällande domar ²	152	168	320	73	115	188	70	113	183

Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis p.g.a. att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

¹ Åklagaren har beslutat att inte väcka åtal, trots att åklagaren anser att den misstänkte är skyldig. Åtalsunderlåtelse kan till exempel ges när en person nyligen fått ett straff för ett annat brott och det aktuella brottet inte skulle leda till att straffet skärptes.

² I redovisningen ingår även strafförelägganden.

Beslut från åklagare och domstol per förmån

Förmåner	2009				2010				2011			
	Be- slut	Andel domar, straff- örelägganden och åtalsunderlåtelser			Be- slut	Andel domar, straff- örelägganden och åtalsunderlåtelser			Be- slut	Andel domar, straff- örelägganden och åtalsunderlåtelser		
		Tot	Kv	Män		Tot	Kv	Män		Tot	Tot	Kv
Sjukpenning	218	27 %	36 %	33 %	173	24 %	32 %	30 %	165	25 %	35 %	31 %
Sjuk- och aktivitets- ersättning	147	32 %	33 %	33 %	166	32 %	30 %	31 %	131	40 %	46 %	44 %
Bostadstillägg ¹	123	20 %	24 %	22 %	99	17 %	28 %	23 %	73	38 %	28 %	33 %
Föräldrapenning	123	16 %	43 %	33 %	77	29 %	26 %	27 %	136	12 %	20 %	16 %
Tillfällig föräldra- penning	689	24 %	30 %	26 %	205	28 %	36 %	31 %	110	24 %	27 %	25 %
Bostadsbidrag	182	21 %	26 %	22 %	119	14 %	13 %	13 %	104	17 %	30 %	21 %
Barnbidrag	84	6 %	0 %	6 %	75	3 %	0 %	3 %	207	1 %	5 %	1 %
Underhållsstöd	111	12 %	7 %	12 %	77	10 %	0 %	8 %	68	11 %	17 %	12 %
Assistansersättning	4	0 %	0 %	0 %	7	0 %	60 %	43 %	13	50 %	64 %	62 %
Övriga Förmåner	109	12 %	43 %	33 %	103	11 %	36 %	27 %	96	29 %	32 %	31 %
Totalt	1 790	20 %	32 %	26 %	1 101	19 %	29 %	24 %	1 103	16 %	32 %	23 %

Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis p.g.a. att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar

¹ 2009 ingår bostadstillägg till pensionärer.

Riktade kontroller

Försäkringskassan genomför varje år riktade kontroller. Syftet med de riktade kontrollerna är dels att få bättre kunskaper om felaktiga utbetalningar, och dels att hitta och stoppa felaktiga utbetalningar. De riktade kontrollerna som genomfördes 2011 har gällt sjuk- och aktivitetsersättning, sjukpenning, barnbidrag, föräldrapenning, sjukpenninggrundande inkomst och EU-familjeförmåner.

Assistansersättning

Försäkringskassan har under 2011 påbörjat en särskild kontrollsatsning för att upptäcka och förhindra felaktiga utbetalningar av assistansersättning. Denna kommer att fortsätta under 2012.

Det förekommer att assistansersättning betalas ut felaktigt på grund av att den assistansberättigade, assistansbolaget eller assistenterna lämnat felaktiga uppgifter. Det kan till exempel handla om att fler timmar är beviljade än den assistansberättigade behöver, eller att den assistansberättigade inte har den sjukdom eller skada eller den omfattning av detta som han eller hon beviljats ersättning för. Det kan röra sig om höga belopp och många personer kan vara inblandade – den assistansberättigade, assistansbolag och flera assistenter.

Den ökade medvetenheten om felaktiga utbetalningar av assistansersättning och kontrollsatsningen har resulterat i att antalet polisanmälningar som gäller assistansersättning har ökat från 9 stycken under 2010 till 53 under 2011. Assistansersättningen kommer att vara ett fortsatt prioriterat område under 2012.

Samverkan

Försäkringskassan samverkar med andra myndigheter och andra samverkanspartner för att förhindra felaktiga försäkringsbeslut och utbetalningar. Det handlar både om övergripande samverkan och om samverkansinsatser som är knutna till hanteringen av specifika förmåner.

Lokalt och regionalt har Försäkringskassans kontrollutredare regelbundna möten med flera olika myndigheter. Vilka myndigheter det handlar om varierar från ort till ort. De vanligaste är Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och den lokala polismyndigheten.

Försäkringskassans medverkan har varit efterfrågad vid Inspektionen för Socialförsäkringens konferens *Informationsutvinning och profilering för effektivare förvaltning*. Samverkan har också skett med Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen dels när det gäller riskhanteringen, dels som deltagande vid Nordiska arbetslöshetsförsäkringsmötet 2011.

Samverkan har även skett inom ramen för ett erfarenhetsutbyte mellan de nordiska länderna om felaktiga utbetalningar och inom ett europeiskt nätverk för dessa frågor, Working Group Benefit Fraud, WGBF.

Samverkansuppdrag som leds av Ekonomistyrningsverket

Under 2011 har Försäkringskassan fortsatt delta i ett samverkansuppdrag som leds av Ekonomistyrningsverket. Syftet med detta är att utveckla metoder för arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen och hur det ska redovisas. Uppdraget bedrivs i åtta delprojekt. Försäkringskassan har deltagit i samtliga delprojekt och lett arbetet inom omfattningsstudier av felaktiga utbetalningar, samt under första halvåret 2011 också inom statistik och indikatorer. Resultatet av samverkansprojekten slutredovisas av Ekonomistyrningsverket i en särskild rapport till regeringen den 22 februari 2012.

Samverkan mot organiserad grov brottslighet

Försäkringskassan deltar i samverkan mot organiserad grov brottslighet. Representanter från Försäkringskassan deltar i möten inom regionala underrättelsecenter (RUC) samt det nationella underrättelsecentret (NUC). Målet är att fokusera på nyckelpersoner och andra stödjande personer inom den organiserade brottsligheten och den därmed sammanhängande ekonomiska brottsligheten och därigenom försvåra för den organiserade brottsligheten att verka. Denna samverkan har utvecklats och förväntas för

Försäkringskassans del ge ytterligare effekter, bland annat när det gäller brott inom assistansersättningen.

Samverkan med försäkringsbolag

Försäkringskassan har på både central och regional nivå regelbunden samverkan med flera försäkringsbolag och Larmtjänst, som ägs av Försäkringsförbundets Serviceaktiebolag (FSAB).

Omfattningen av felaktiga utbetalningar

I februari 2011 redovisades det myndighetsgemensamma samverkansuppdraget mot felaktiga utbetalningar i välfärdssystemen som har sammanställts av Ekonomistyrningsverket.⁶⁶ Resultatet som presenterades var en samlad bedömning för de 6 myndigheter och organisationer⁶⁷ som deltog i projektet.

Någon samlad bedömning för enbart Försäkringskassans förmåner har inte gjorts. Försäkringskassan ledde det delprojekt som tog fram bedömningen av omfattningen under 2010 och det har även tidigare genomförts flera omfattningsstudier av Försäkringskassan, men även tidigare av delegation mot felaktiga utbetalningar FUT. Sett till det stora osäkerhetsintervall som finns i bedömningarna går det inte att dra några slutsatser kring om omfattningen mellan åren ökat eller minskat. Försäkringskassan har därför inte genomfört någon förnyad studie under 2011 då arbetet är resurskrävande samtidigt som värdet av en förnyad bedömning är begränsad. Värdet i dessa studier ligger inte i att ge något exakt svar kring hur det förhåller sig men det ger en bild av att oavsett den osäkerhet som finns så är det frågan om betydande belopp som kräver ett strukturerat arbete för att minimera dessa fel.

Den samlade bedömning 2010 var att de felaktiga utbetalningarna sammantaget kunde uppskattas till omkring 16,5 miljarder kronor av 2009 års utbetalningar för de ingående välfärdssystemen. 2009 uppskattades de felaktiga utbetalningarna sammantaget till 16,4 miljarder kronor av 2008 års utbetalningar. Bedömningen för 2010 innefattade ett stort osäkerhetsintervall och felen antogs ligga mellan 4 och 29 miljarder kronor av de totala utbetalningarna som uppgick till nära 500 miljarder för de ingående välfärdssystemen. Att bedöma omfattningen av felaktiga utbetalningar inklusive mörkertalet är förknippat med en stor osäkerhet. Det går därför inte att dra några generella slutsatser i fall de bedömda felaktiga utbetalningarna för Försäkringskassan ökat eller minskat.

⁶⁶ Ekonomistyrningsverket ESV Dnr 10-152/2009

⁶⁷ *Pensionsmyndigheten* har bedömt efterlevandepension och ålderspension. *Arbetsförmedlingen* har bedömt nystartsjobb och ersättning till kompletterande aktörer. *Centrala studiestödsnämnden* har bedömt studiemedel. *Migrationsverket* har bedömt ersättning till asylsökande. *Försäkringskassan* har bedömt arbetsskadeliivränta, assistansersättning, barnbidrag, bostadsbidrag, föräldrapenning, sjukpenning, sjuk- och aktivitetsersättning, statligt tandvårdsstödsstöd, tillfällig föräldrapenning, underhållsstöd och vårdbidrag. *Pensionsmyndigheten* och *Försäkringskassan* har gemensamt bedömt bostadstillägg till pensionärer och personer med sjuk- och aktivitetsersättning. *Arbetsförmedlingen* och *Arbetslöshetskassorna* (med *Arbetslöshetskassornas samorganisation* som samordnare) har gemensamt bedömt arbetslöshetsersättning. *Arbetsförmedlingen*, *Arbetslöshetskassorna* (med *Arbetslöshetskassornas samorganisation* som samordnare) och *Försäkringskassan* har gemensamt bedömt aktivitetsstöd.

Fordringsstock

Försäkringskassans fordringsstock ökar med 5,5 procent årligen och bestod sista december 2010 av 232 761 krav, vilket är nästan en fördubbling mot 2004. Fordringsstocken ökar trots att även det indrivna beloppet ökar. Det finns flera möjliga förklaringar till det. Försäkringskassan kan ha blivit bättre på att identifiera felaktiga utbetalningar även om det inte går att utesluta att det också görs fler felaktiga utbetalningar. Orsaken till den felaktiga utbetalningen kan ha sin grund antingen hos den person som sökt ersättning eller hos Försäkringskassan som handlagt ansökan. Försäkringskassan har arbetat med att avarbeta de balanser som funnits inom återkrav vilket har inneburit att kraven har ökat snabbare än det indrivna beloppet.

En aspekt är också att det kan vara personer som har svag eller ingen betalningsförmåga som är skuldsatta. Det finns även en benägenhet för personer och hushåll som en gång fått en skuld att få flera vilket kan försvåra möjlighet att betala tillbaka.

Stabs- och expertfunktionen

Avsnittet beskriver Försäkringskassans uppgift som stabs- och expertfunktion till regeringen.

Försäkringskassan ansvarar för en kvalificerad kunskapsuppbyggnad inom de verksamhetsområden som ligger inom myndighetens ansvarsområde. Stabs- och expertfunktionen omfattar också produktion av Sveriges officiella statistik inom socialförsäkringsområdet, samt hantering av forskningsmedel som tilldelas externa forskare och organisationer. Expertfunktionen omfattar också ett omfattande utbyte av kunskaper med andra länder. Den tjänsteexport som bedrivits under året beskrivs i avsnittet Avgiftsbelagd verksamhet.

Kvalificerad kunskapsuppbyggnad

Som kunskapsmyndighet initierar Försäkringskassan egna studier av socialförsäkringens effekter för individ och samhälle. Här redogörs översiktligt för de viktigaste utredningarna som Försäkringskassan tagit initiativ till.

- I rapporten *Särlevande föräldrar och deras boende och underhåll*⁶⁸ har Försäkringskassan utrett hur särlevande föräldrar reglerar underhållet för sina barn, hos vem barnen bor, hur föräldrarnas samarbete fungerar och om det finns konflikter om barnens boende och underhåll.
- *Föräldrapenning – båda föräldrarnas försäkring?*⁶⁹ visar bland annat att fördelningen i uttaget av föräldrapenning är jämnast i familjer med två högt utbildade föräldrar.
- I *Socialförsäkringstaket och föräldralön – ekonomi vid föräldraledighet*⁷⁰ har Försäkringskassan kartlagt den så kallade föräldralönen, den i kollektivavtalen som kompletterar föräldrapenning för anställda med inkomster över tio prisbasbelopp (35 700 kronor per månad).
- En beskrivning av övergången från ohälsotal till sjukpenningtal har publicerats i *Nya ohälsomått inom sjukförsäkringen. En introduktion till det nya sjukpenningtalet samt nybeviljade sjukersättningar eller aktivitetsersättningar per 1000 registrerade försäkrade*.⁷¹

⁶⁸ Socialförsäkringsrapport 2011:5

⁶⁹ Socialförsäkringsrapport 2011:13

⁷⁰ Socialförsäkringsrapport 2011:11

⁷¹ Socialförsäkringsrapport 2011:6

- Uppgifter om sjukskrivningsdiagnoser i olika yrken är viktiga för att följa utvecklingen, informera de aktörer som arbetar med prevention samt tillhandahålla underlag för utredningar och forskning. En rapport om detta som getts ut under året är *Sjukskrivningsdiagnoser i olika yrken. Startade sjukskrivningar (>14 dagar) per diagnos bland anställda i olika yrken år 2009*.⁷² Studien är unik i Sverige och ger ett underlag för diskussioner kring kopplingar mellan sjukskrivning, sjukskrivningsdiagnoser och yrke.
- Försäkringskassan har belyst diagnosfördelningen av försäkringsutgifter för sjukpenning, sjukersättning och aktivitetsersättning för 2009 i studien *Vad kostar olika sjukdomar i sjukförsäkringen? Kostnader för sjukpenning i sjukskrivningar (över 14 dagar) samt sjukersättning och aktivitetsersättning år 2009 fördelat på diagnos*.⁷³
- I Försäkringskassans administration av sjukförsäkringen kan bra prognoser i individuella fall spela en stor roll för styrningen av resurserna till de fall där de kan göra störst nytta. Under 2007/2008 användes ett enkelt prognosverktyg som hjälp för att bedöma risken för att ett individuellt sjukfall skulle pågå i 180 dagar eller mer. Utredningen *Utvärdering av prognosverktyget*⁷⁴ kommer fram till att verktyget fungerade lika bra under 2007/2008 som under den pilot som föregick dess införande i arbetsrutinerna år 2007.
- Under mars 2008 infördes ett försäkringsmedicinskt beslutsstöd, som utvecklats av Socialstyrelsen i samverkan med Försäkringskassan. Två tidigare uppföljningar⁷⁵ visar att sjukskrivningen har minskat till följd av beslutsstödet. En ny undersökning, *Försäkringsmedicinska beslutsstödet. En långtidsuppföljning av förändringar i sjukskrivningsmönster*,⁷⁶ bekräftar detta.
- Läkarintyget är en viktig informationslänk mellan läkaren och Försäkringskassan. I statens och Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) senaste överenskommelse om sjukskrivningsmiljarden fastställdes att de medicinska underlagen skulle hålla en viss kvalitet för att landstingen skulle få ta del av medlen. I *Kvalitetsgranskning av läkarintyg. En del av sjukskrivningsmiljarden*⁷⁷ redovisas en uppföljning av resultaten.
- Arbetskadeförsäkringen har studerats i *Varför finns det skillnader i bifallsfrekvensen inom arbetskadeförsäkringen? En studie om orsakerna till skillnader i bifall och avslag mellan kön, födelseland och var beslutet fattas*.⁷⁸ I denna studie visar Försäkringskassan att det finns sådana skillnader, vilket i så fall kan tyda på en bristande rättssäkerhet i tillämpningen av försäkringen. Undersökningen kommer fram till att skillnaderna dels har strukturella orsaker, dels beror på regelverkets utformning.
- Försäkringskassan har genomfört tre studier av det nya tandvårdsstödet. Den första är *Nyttjande av det statliga tandvårdsstödet som infördes 1 juli 2008 – analys utifrån ett demografiskt perspektiv*. I denna beskrivs användningen av det statliga tandvårdsstödet utifrån ett socioekonomiskt och demografiskt perspektiv.⁷⁹

⁷² Socialförsäkringsrapport 2011:17

⁷³ Socialförsäkringsrapport 2011:4

⁷⁴ Socialförsäkringsrapport 2011:14

⁷⁵ Socialförsäkringsrapport 2009:5 och Socialförsäkringsrapport 2010:7

⁷⁶ Socialförsäkringsrapport 2011:7

⁷⁷ Socialförsäkringsrapport 2011:2

⁷⁸ Socialförsäkringsrapport 2011:16

⁷⁹ Socialförsäkringsrapport 2011:9

- Den andra studien heter *Undersökning av i vilken utsträckning information om det statliga tandvårdsstödet nått fram*.⁸⁰ Den undersöker de försäkrades kännedom om det statliga tandvårdsstödet.
- Försäkringskassan har också utfört en kartläggning av abonnemangstandvården, där patienten tecknar avtal med vårdgivaren om tandvård. *Abonnemangstandvård – en beskrivning av abonnemangstandvården och de patienter som tecknar avtal*.⁸¹
- Försäkringskassan publicerade under november 2011 en omfattande studie av hur det är att leva med personlig assistans, *Statlig personlig assistans – resultat från undersökning av gruppen assistansberättigade*.⁸² Den baseras på en enkätundersökning som skickades till alla som hade assistansersättning vid undersökningstillfället. Syftet med studien var att ge en utförlig beskrivning av gruppen och presentera brukarnas bild av den personliga assistansen.

Stöd till forskning inom socialförsäkringen

Inom Försäkringskassans anslag finns en ram om 8,9 miljoner kronor för forskning inom socialförsäkringsområdet. Under året finansierades sammanlagt 12 forskningsprojekt samt två konferenser. Forskarvärlden visar stort intresse för dessa forskningsmedel, och 43 ansökningar kom in till årets ansökningsomgång. Av dessa beviljades medel till fem nya projekt med start under 2011. Prioritering av forskningsområden, beslut om utdelning samt planering av forskningen görs i samråd med Pensionsmyndigheten.

Sett över åren har ansökningar och beviljade medel haft god spridning över de forskningsområden som prioriterats. Ansökningarna som tar upp frågeställningar inom ohälsområdet utgör den enskilt största gruppen.

Försäkringskassan har fått i uppdrag av regeringen att administrera forskning kring insatser för att minska kvinnors sjukfrånvaro. Ett anslag på sammanlagt 25 miljoner kronor har beviljats till fyra rehabiliteringsprojekt som bedrivs av olika samordningsförbund. I projekten ska kvinnor med ersättning från Försäkringskassan eller kommunen delta. Resultat från projekten ska redovisas i januari 2013.

I slutet av 2010 fick Försäkringskassan i uppdrag av regeringen⁸³ att utlysa medel för en utvärdering av den nya företagshälsovårdsreformen. Uppdraget gick till Karolinska Institutet och Linköpings universitet. Utredningsresultaten, som redovisats för regeringen i slutet av 2011, visar att under 2010 har endast grundbidraget använts fullt ut. Företagshälsovården har i betydligt mindre omfattning sökt bidrag för ersättning för kostnader för medicinsk service, tilläggsbidrag för läkarbesök samt tilläggsbidrag för koordinerande insatser. Insatser med stöd av förordningen har i de fall de genomförts uppfattats som positiva; insatserna har gjorts snabbare och i vissa fall lett till förbättringar. Men möjligheten att få stöd har mest använts av större arbetsgivare samt de som redan tidigare utnyttjade företagshälsovården. Förordningens utformning uppfattas som krånglig och otydlig, särskilt när det gäller de koordinerande insatserna, som upplevs kräva alltför stora administrativa resurser i relation till bidragets storlek. Det visar sig i att endast 2,2 procent av de medel som budgeterats för detta ändamål har använts.

Försäkringskassan ansvarar även för särskilda medel för forskning om diagnoser som ligger inom ramen för rehabiliteringsgarantin, vilket redogörs för under avsnittet Försäkringsområde Ohälsa.

⁸⁰ Socialförsäkringsrapport 2011:10

⁸¹ Socialförsäkringsrapport 2012:2

⁸² Socialförsäkringsrapport 2011:18

⁸³ Dnr 51951-2010

Försäkringskassan inbjuder årligen till ett seminarium för att sprida information inom Försäkringskassan. Årets tema var *Barn och föräldraskap* och antalet deltagare drygt 100. Försäkringskassan arrangerade också ett årligt återkommande forskarseminarium i Umeå i samarbete med Centralförbundet för socialt arbete och Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap. Temat för årets forskarseminarium var *Mellan arbete och sjukdom*. Syftet med seminariet var att stimulera till ny forskning och skapa kontakter mellan forskare och praktiker inom socialförsäkringsområdet.

Produktion av statistik

Försäkringskassan är officiell statistikmyndighet inom socialförsäkringsområdet. Det innebär att myndigheten har ett särskilt ansvar för att tillhandahålla officiell och annan statistik samt analysdatabaser och dataunderlag som stöd för uppföljning, utvärdering, forskning och prognosverksamhet.

Mottagare av statistik och data är dels Försäkringskassan internt, dels andra myndigheter, Regeringskansliet, riksdagen, allmänhet, media, universitet och högskolor samt forskningsinstitut.

Stora insatser har gjorts under året för att få ökad information om Försäkringskassans handlägningsprocesser i syfte att få ett bättre underlag för att mäta effektiviteten i processflöden gentemot Försäkringskassans kunder samt för att få bättre medicinska underlag från vårdgivarna. Detta arbete har i sin tur återverkningar på arbetet med kontroller av verksamheten samt statistik för uppföljning och utvärdering av verksamheten. Därutöver har en stor satsning gjorts för att utveckla ett statistiskt underlag för Försäkringskassans arbete med kundsegmentering. Syftet med detta arbete är att öka Försäkringskassans kunskaper om vad olika grupper av försäkrade anser om Försäkringskassans service och bemötande samt för att få en bild av vilka faktorer som ligger bakom Försäkringskassans image.

Försäkringskassans internationella arbete

Försäkringskassan bedriver ett omfattande internationellt samarbete. Det sker framför allt inom EU, de nordiska länderna, länderna runt Östersjön samt världsorganisationen International Social Security Association (ISSA).

För närvarande arbetar Försäkringskassan med ett omfattande IT-projekt som syftar till att utveckla det elektroniska informationsutbytet mellan EU:s medlemsländer. Projektet ska vara genomfört till den 1 maj 2014.

Försäkringskassan är tillsammans med Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen och Pensionsmyndigheten förbindelseorgan för socialförsäkringen inom EU. Försäkringskassan är också förbindelseorgan till de länder som Sverige har konventioner med. Detta gör bland annat att Försäkringskassan deltar i det nordiska förbindelseorgansmötet och i olika nordiska arbetsgrupper. Arbetet pågår kring en ny nordisk konvention om social trygghet (artikel 12) och skyldigheten att upprätta bilaterala överenskommelser om rehabilitering mellan länderna (artikel 9). Under året har representanter för Försäkringskassan också deltagit i delegationer som har förhandlat om socialförsäkringskonventioner med Indien och Japan.

Försäkringskassan har under året tagit emot drygt 20 internationella besök från hela världen. Studiebesöken har bland annat rört information om förmånerna samt socialförsäkringens finansiering, organisation och ledning.

Likabehandling

Enligt instruktion för Försäkringskassan har myndigheten flera uppdrag med utgångspunkt i ett rättighetsperspektiv och krav på att motverka all form av diskriminering i mötet med medborgaren. Detta avsnitt beskriver Försäkringskassans arbete inom detta område. En annan central utgångspunkt för Försäkringskassans arbete med likabehandling är den statliga värdegrunden för alla statsanställda.

I Försäkringskassans interna policy för likabehandling (Policy 2010:1) har myndigheten formulerat fyra mål som ska ligga till grund för det interna arbetsmiljö-, jämställdhets- och mångfaldsarbetet, likväl som för bemötandet och handläggning.

Dessa mål är följande:

- Ingen känner sig eller blir diskriminerad eller kränkt.
- På Försäkringskassan bemöts medarbetare och kunder professionellt och på lika villkor oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller trostillhörighet, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.
- På Försäkringskassan har alla chefer och medarbetare kunskap om gällande lagar, avtal och interna styrdokument för likabehandling.
- Försäkringskassan är en tillgänglig arbetsplats och kundmötesorganisation.

Utöver policyn för likabehandling har Försäkringskassan en plan för det interna jämställdhets- och mångfaldsarbetet, Lika Värde – Jämställdhets- och mångfaldsplan.

Färre anmälningar till Diskrimineringsombudsmannen

Under 2011 har Diskrimineringsombudsmannen (DO) tagit emot 52 anmälningar mot Försäkringskassan, vilket är en minskning med hälften sedan föregående år. 20 stycken av anmälningarna saknar ett lagskydd enligt diskrimineringslagen. Av de återstående anmälningarna gäller 26 diskriminering vid kontakt med Försäkringskassan. 20 av dessa gäller diskriminering på grund av funktionsnedsättning. Andra diskrimineringsgrunder anmälningarna utgår ifrån är få, men gäller då framför allt kön, etnisk tillhörighet och ålder.

I maj lämnade Försäkringskassan ett regeringssvar om likformig tillämpning med en redovisning av hur myndigheten arbetar med att säkerställa att handläggningens utfall inte påverkas av någon form av diskriminering.⁸⁴

Försäkringskassan följer i medarbetarundersökningen årligen upp hur stor andel av medarbetarna som känt sig kränkta på arbetsplatsen på grund av kön, könsöverskridande uttryck, etnicitet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Resultatet för 2011 visar att 7 procent av medarbetarna svarat ja på frågan om de ansett sig kränkta eller utsatta för diskriminering.

⁸⁴ Dnr 20351-2011

Lika nöjda med bemötandet

Utifrån årets kundundersökning har fördjupade analyser gjorts av de frågor som visat sig vara särskilt viktiga för nöjd kund-index (NKI).⁸⁵ Ett särskilt index har redovisats utifrån sammanslagna frågor om kundmöte, webbsida, så kallad passiv information, vilket inkluderar frågor om de skriftliga beskederna är lätta att förstå, om broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå och om blanketterna är enkla att fylla i samt en fråga om hur tillgänglig Försäkringskassan upplevs. Syftet med denna uppdelning är att ge en mer rättvisande bild av sambanden mellan de frågor som ställs i kundundersökningen. Hänsyn har tagits till bakgrundsfaktorer som kön, ålder och födelseland. Det visar sig vara en mycket liten skillnad i hur kvinnor och män svarar på de frågor som har stor inverkan på NKI, oberoende av åldersgrupp. Däremot har männen blivit något nöjdare med Försäkringskassan som myndighet under året, medan resultatet för kvinnorna inte skiljer sig från föregående år. Även personer födda i Sverige uppger sig vara nöjdare 2011 än de var 2010.

En rättssäker beslutsprocess är en förutsättning för ett professionellt bemötande. Försäkringskassan arbetar systematiskt med kvalitetsuppföljningar, vilket minskar risken för att personliga åsikter utifrån de olika diskrimineringsgrunderna ska färga Försäkringskassans beslut. Hur Försäkringskassan arbetar med kvalitetssäkring redovisas under varje försäkringsområde.

Försäkringskassans återkommande analyser av processefterlevnad är också verktyg för att identifiera risker för skillnader i handläggningen orsakade av fördomar och okunskap. Ett exempel är rapporten om skillnader utifrån kön och födelseland i arbetsskade-försäkringen som visade att Försäkringskassans utredningar var fullständiga i tre av tio fall för utrikes födda män till skillnad mot åtta av tio för inrikes födda.⁸⁶ Kvinnors utredningar var fullständiga i sex av tio fall, och skillnaderna mellan födelseland så gott som obefintlig. Analysen visade även att i de ärenden där Försäkringskassan beviljade livränta var utredningarna oftare tillräckliga än i de ärenden som ledde till avslag. Rapporten har lett till en åtgärdsplan.

Likabehandling integrerad i verksamhetsplaneringen

Sedan 2010 följer Försäkringskassan i medarbetarundersökningen upp frågor om myndighetens arbete för ökad likabehandling utifrån policyn för likabehandling som fastställdes i juni 2010. Årets resultat från medarbetarundersökningen visar att i stort sett samtliga medarbetare känner helt eller delvis till policyn som vägleder hur Försäkringskassan ska externt och internt arbeta med en ökad likabehandling. Under året har policyn således blivit väl känd i hela organisationen vilket är en mycket god respons inom en så pass kort tid. En ökad medvetenhet om frågornas betydelse för verksamheten ger en god grund för vidare utveckling av likabehandlingsfrågorna. I medarbetarundersökningen uppger även 56 procent att de har arbetat med lika-behandlingsfrågor under året.

Policyn för likabehandling slår fast att Försäkringskassans chefer ansvarar för den egna verksamhetens interna och externa arbete för likabehandling och att likabehandlingsarbetet ska ingå i den årliga verksamhetsplaneringen.

Försäkringskassan ger stöd till enskilda chefer eller hela ledningsgrupper inom myndigheten i arbetet med likabehandling, internt såväl som externt. En verktygslåda har tagits fram för likabehandling med material om HBTQ-frågor, etnisk mångfald, tillgänglighet, jämställdhet och diskrimineringslagen. Materialet består bland annat av filmer, spel, frågesport, dilemman, handledning för diskussioner och bildspel.

⁸⁵ Dnr 000261-2012

⁸⁶ Socialförsäkringsrapport 2011:16

Under året har 70 ledningsgrupper av 95 initierat olika aktiviteter för att sätta ökat fokus på likabehandling. Det vanligaste är att använda arbetsplatsträffar för detta arbete, men det förekommer också särskilda seminarier och workshops. Många har använt webbutbildningen *Mänskliga rättigheter på Försäkringskassan*, och många har genomfört kartläggningar och analyser.⁸⁷

Sektorsansvar för funktionshinderpolitiken

I den nya nationella strategin för funktionshinderpolitiken som lanserades av regeringen under året fastslås att samhället ska utformas så att personer med funktionsnedsättning i alla åldrar blir fullt delaktiga. Försäkringskassan har under året tagit fram en fördjudad försäkringsstrategi inom funktionshinderområdet som utgår från det övergripande inriktningsbeslutet för myndigheten under perioden fram till 2015.

Personer med funktionsnedsättning har i många fall ett livslångt engagemang hos Försäkringskassan. Det ställs därför stora krav på Försäkringskassans förmåga att sätta sig in i den enskildes eller familjens livssituation och på att kunna förklara och bedöma vilka insatser som är önskvärda. Professionaliteten hos Försäkringskassan ska ligga i 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. Det ska i sin tur leda till att Försäkringskassan möter behoven bättre och personer med funktionsnedsättning blir nöjdare kunder.

Inriktningen för området funktionshinder är i linje med målen i den nationella strategin för funktionshinderpolitiken. Strategin klargör att sektorsansvaret för Försäkringskassan ska genomsyra hela verksamheten och inkludera systematiska insatser för ökad tillgänglighet i lokaler och kommunikation, inklusive självbetjäningstjänster och nya vägar för informationsspridning.

Strategin definierar Försäkringskassans sektorsuppdrag och mål inom funktionshinderpolitiken som att aktivt bidra till att öka delaktigheten i samhället för kvinnor och män med funktionsnedsättning samt att ge barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning förutsättningar för självständighet och självbestämmande. För unga med funktionsnedsättning ska delaktigheten i arbetslivet öka påtagligt. Försäkringskassans administration ska utvecklas genom förbättrad och differentierad stöd, service och former för bemötande. Som grund för prioriteringar av insatser gör strategin en uppdelning av kunder i tre grupper: familjer med barn som har funktionsnedsättning, övergången från tonåring till vuxenliv och vuxna med funktionsnedsättning som behöver aktiva insatser. En central målsättning i strategin är ökad likformighet i beslut om assistansersättning, handikappersättning och vårdbidrag och att i detta arbete säkerställa att det inte finns osakliga skillnader i Försäkringskassans beslut. Strategin påpekar vikten av att handläggare ska ges stöd genom en försäkringsstyrning som kommunicerar förhållningssätt och principer i försäkringen. Handikappdelegationens roll nämns i strategin som en viktig resurs för kompetensutveckling inom området.

Insatser för en ökad tillgänglighet för alla

Strategin omfattar även Försäkringskassans sektorsansvar som arbetsgivare. En förutsättning för att Försäkringskassan ska kunna rekrytera fler personer med funktionsnedsättning är en tillgänglig arbetsmiljö. Förstudier och inventeringar för ökad tillgänglighet i lokaler och IT system har därför genomförts under året.

⁸⁷ Dnr 6906-2012

Resultatet av förstudien för ökad fysisk tillgänglighet visar att Försäkringskassans lokaler överlag håller en god tillgänglighetsnivå. Få akuta behov av åtgärder har identifierats, även om de 17 inventeringar som gjorts i studien pekar på tydliga behov av insatser på kort och lång sikt. En grundläggande nivå av tillgänglighet för kunder och medarbetare har fastställts för den fysiska miljön.⁸⁸ Utifrån en översiktlig beräkning av hittills gjorda inventeringar uppskattas de åtgärder som enligt förstudien behöver vidtas för att öka tillgängligheten kosta 160 000 kronor per lokal.

Kraven på tillgänglighet inkluderas i Försäkringskassans upphandling och underhåll av lokaler och har också inarbetats i Försäkringskassans systematiska arbetsmiljöarbete. Försäkringskassan har tillsammans med Handisam och handikapporganisationerna tagit fram en uppföljningsmodell för det löpande arbetet. Stöd till chefer, rutiner och arbetsätt för att säkra en fysisk tillgänglighet enligt grundnivån har också arbetats fram under året. Efter förstudien har inventeringar av Försäkringskassans övriga lokaler genomförts löpande. I årsskiftet hade över 90 procent av samtliga lokaler inventerats ur ett tillgänglighetsperspektiv.

Förstudien om ökad tillgänglighet i IT-systemen har lagt fram förslag för att möjliggöra ökad tillgänglighet i de interna IT-systemen på lång sikt. Ytterligare studier behövs dock innan en handlingsplan kan utformas.

Jämställdhetsintegrering

Jämställdhet handlar om kvinnors och mäns lika rättigheter och möjligheter att påverka sin livssituation. Jämställdhetsperspektivet måste finnas med i det dagliga arbetet, det vill säga där ordinarie beslut tas, där resurser fördelas och där normer skapas.

På Försäkringskassan finns många möjligheter att integrera ett jämställdhetsperspektiv, inte minst i den statistik om socialförsäkringen som myndigheten ansvarar för. Årligen produceras *Socialförsäkringen i siffror* som genomgående har könsuppdelad statistik och statistik fördelad på födelseland.

Försäkringskassan har under året fortsatt arbetet med att integrera jämställdhetsperspektivet i uppdraget för rehabiliteringssamverkan tillsammans med Arbetsförmedlingen. Cirka 100 personer har löpande deltagit i seminarier, workshops och andra interaktiva aktiviteter för att öka kunskapen om genus och jämställdhet i satsningen *Jämmt arbetsför*. Av deltagarna anser 78 procent att de fått kunskap som de tycker är användbar i arbetet med rehabiliteringssamverkan och 66 procent svarar att kunskapen även är användbar i annat arbete som man utför. Uppföljningen visar också att deltagarna upplevt ett större intresse för de kunskaper de fått från sina chefer (62 procent) än från sina medarbetare (47 procent). Drygt hälften upplever att deras arbetsteam har förändrat sitt arbetssätt sedan de blev genusambassadörer inom ramen för denna insats.⁸⁹

Under hösten påbörjades en utbildningsinsats för alla personliga handläggare inom sjukförsäkringen i syfte att bredda kunskapen om genus och jämställdhet i sjukskrivningsprocessen. Utbildningsmaterialet *Tänk tvärtom* är framtaget av Region Skåne och Försäkringskassan har köpt rättigheterna till materialet.

⁸⁸ Dnr 9000-2012

⁸⁹ Dnr 6907-2012

Barnrättsperspektiv

I Försäkringskassans fördjupade försäkringsstrategi inom funktionshinderområdet är det fastställt att det är viktigt att barn som kan bilda egna åsikter ska ha rätt att fritt uttrycka dessa i frågor som rör barnet. Barnets åsikter ska ges betydelse i förhållande till dess ålder och mognad. I övergången mellan barndom och vuxenvärlden ska barnets egen integritet och rätt till självbestämmande respekteras.

I strategin slås även behovet av förstärkt samverkan i flera sammanhang fast. Det gäller till exempel övergången mellan skola och arbetsliv, utveckling av daglig verksamhet och arbetsanpassning. Detta är ett första steg inom Försäkringskassan för att integrera ett barnrättsperspektiv i handläggningen av förmånerna inom funktionshinderområdet.

Ur ett barnrättsperspektiv på familjeförmånerna visar en rapport från Försäkringskassans att fler barn har fått tillgång till båda sina föräldrar under sina första levnadsår.⁹⁰ Papporna till barn födda efter 2002 hade i genomsnitt tagit ut 22 dagar mer med föräldrapenning än papporna till barn födda år 2001 när barnen fyllde åtta år. Ännu en rapport med ett tydligt barnperspektiv handlar om särlevande föräldrar.⁹¹ Rapporten visar bland annat att drygt tio procent av barnen som borde få underhåll inte får något underhåll alls.

Nyanländas etablering

Försäkringskassan har under året haft fortsatt samarbete med Migrationsverket, Skatteverket, Arbetsförmedlingen och Sveriges Kommuner och Landsting i de frågor som rör etableringsreformen för nyanlända i Sverige:

- Arbetsgrupper finns för att undanröja hinder för snabba utbetalningar av etableringsersättningen.
- Samordning av åtgärder kring personer som har mindre än 25 procents prestationsförmåga på grund av sjukdom och därför inte kan ta del av aktiviteter inom etableringen.
- Samordning av åtgärder kring personer som inte har 100 procents prestationsförmåga och bara delvis deltar i aktiviteter inom etableringen.

Försäkringskassan medverkar även i den samhällsinformation som samtliga nyanlända erbjuds av kommuner för att lära sig om det svenska samhället. Myndigheten har tagit fram ett anpassat utbildnings- och informationsmaterial som tillhandahållits länsstyrelserna och som Försäkringskassans generalister på lokal nivå använder vid efterfrågan på olika informations- och utbildningsinsatser. Exempelvis har Försäkringskassan informerat om socialförsäkringen vid cirka 150 tillfällen i Skåne på kommunernas begäran. Det sker i utbildningar som organiseras av kommunerna själva såväl som av privata utbildningsföretag.

⁹⁰ Socialförsäkringsrapport 2011:13

⁹¹ Socialförsäkringsrapport 2011:5

Avgiftsbelagd verksamhet

Enligt 3:e kapitlet 2 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska avgiftsbelagd verksamhet särredovisas. Redovisningen ska följa den indelning och struktur som framgår av budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten. För den avgiftsbelagda verksamhet som Försäkringskassan har genomfört under 2011 framgår budget och struktur av regleringsbrevet.

ADB

ADB ingick till och med 2010 i budgeten för avgiftsbelagd verksamhet. Området ADB avser att efter externa beställningar utföra datorbearbetningar och tillhandahålla tjänster inom områdena systemutveckling, statistik och statistiskt metodstöd samt att ombesörja efterbehandling av postförsändelser. Då omfattningen av denna verksamhet minskat väsentligt under senare år avser Försäkringskassan att ta upp dessa intäkter som intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191) från och med 2012. Underskott har förts mot anslag 2011.

ADB, tusental kronor

	2009	2010	2011
IB	18	216	27
Avgiftsintäkter	1 309	236	218
Kostnader	-1 111	-425	-248
Årets resultat	199	-189	-30
UB	216	27	-3

Småföretagarförsäkring

Småföretagarförsäkringen är en försäkring mot vissa semesterlönekostnader (enligt lagen 1993:16 om försäkring mot vissa semesterlönekostnader) och försäkring mot kostnader för sjuklön (enligt 17 § lagen 1991: 1047 om sjuklön). Till försäkringen mot kostnader för sjuklön kan arbetsgivare erlagga avgifter och få försäkringsersättningar. Försäkringen mot vissa semesterlönekostnader upphörde den 1 januari 2008. Anslutna försäkringstagare är få och utgifterna är beroende av antal försäkringsfall. Kostnaderna för administration är lägre än budgeterat beroende på att antalet försäkringsfall varit lägre än förväntat samt att koncentration av ärendehandläggning har gett effekt. Småföretagarförsäkringen upphörde den 1 januari 2011 och ersattes av ett högkostnads-skydd mot sjuklönekostnader.

Småföretagarförsäkring, tusental kronor

	2009	2010	2011	Budget 2011
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	914	898	179	1 000
Kostnader	-914	-898	-179	-1 000
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Administration av statlig fordran

Avgiftsintäkterna avser de avgifter som tas ut av gäldenärer i enlighet med bestämmelser i olika författningar. Reglerna anger ofta ett högsta belopp för de avgifter som får tas ut. Försäkringskassan tar ut maximala belopp för att täcka kostnader för handläggningen. Kostnaden för handläggning av statlig fordran uppgick 2011 till 30,5 miljoner kronor. Intäkterna sjönk 2010 beroende på att aviavgifterna sänktes från 50 kronor till 15 kronor. Överskjutande kostnader täcks med anslagsmedel. Avvikelsen mellan budget och utfall får anses ligga inom normalt intervall. År 2011 uppgick kostnaderna till 40,3 miljoner kronor.

Administration av statlig fordran, tusental kronor

	2009	2010	2011	Budget 2011
IB	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	12 141	6 889	7 442	10 000
Kostnader	–12 141	–6 889	–7 442	–10 000
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspliktiga

Enligt lagen (1991:1488) om handläggning av vissa ersättningar till den som tjänstgör inom totalförsvaret administrerar Försäkringskassan frågor om dagpenning och familjebidrag. Försäkringskassans administration av dessa ersättningar finansieras av totalförsvaret.

Familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspliktiga, tusental kronor

	2009	2010	2011	Budget 2011
IB	778	216	954	0
Avgiftsintäkter	2 922	3 283	1 545	2 917
Kostnader	–3 484	–2 545	–2 777	–3 100
Årets resultat	–562	738	–1 232	0
UB	216	954	–278	0

Ersättning från affärsdrivande verk

För att uppnå kostnadsneutralitet mellan företag som erlägger arbetsskadeavgift (i vilken ingår ett påslag för administration) och statliga affärsverk gör Försäkringskassan ett påslag på de ersättningar affärsverken erlägger till Försäkringskassan för att täcka kostnader för livräntor uppkomna före 1 juli 1995, som affärsverken ska svara för enligt principen om självrisk. Avgiften är satt för att uppnå kostnadsneutralitet och inte för att täcka uppkomna kostnader. De höga intäkterna år 2010 beror på att Statens Järnvägar (SJ) detta år gjorde en inbetalning på 5,1 miljoner kronor avseende en engångsuppgörelse som innebär att SJ i fortsättningen inte kommer att faktureras för administrationen. Intäkterna år 2011 är därmed något lägre medan kostnaderna är i nivå med tidigare år. Kostnaden för att administrera livräntor är 5,8 miljoner kronor per år.

Ersättning från affärsdrivande verk, tusental kronor

	2009	2010	2011	Budget 2011
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 193	6 645	1 089	2 000
Kostnader	-2 193	-6 645	-1 089	-2 000
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Tjänsteexport

Försäkringskassan får enligt sin instruktion bedriva tjänsteexport inom sitt verksamhetsområde. Intäkterna har stigit då det projekt som förbereddes förra året nu bedrivits verksamhet under större delen av året. Projektet är ett EU-projekt som Försäkringskassan och Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen svarar för i Kroatien. Syftet med projektet är att samarbeta med departement och myndigheter i Kroatien som en del i förberedelserna inför landets EU-medlemskap den 1 juli 2013. Alla nationella socialförsäkringsförmåner omfattas och för att hantera detta deltar svenska experter från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Pensionsmyndigheten och Socialdepartementet. Projektet hanterar frågor om lämplig organisation, kunskapsöverföring och information sett i ett EU-medlemsperspektiv.

Tjänsteexport, tusental kronor

	2009	2010	2011
IB	32	107	178
Avgiftsintäkter	192	71	5 672
Kostnader	-117	0	-427
Årets resultat	75	71	5 245
UB	107	178	5 423

Övrigt

Intäkterna avser fakturerade kostnader för samordningsförbund.

Övrigt, tusental kronor

	2010	2011	Budget 2011
IB	-	0	0
Avgiftsintäkter	6 765	971	55 600
Kostnader	-6 765	-971	-55 600
Årets resultat	0	0	0
UB	0	0	0

Tjänstesamverkan med Skatteverket

Intäkterna utgörs av den del av kostnaderna för servicekontoren som Försäkringskassan fakturerar Skatteverket utifrån överenskommelse.

Tjänstesamverkan med Skatteverket, tusental kronor

	2010	2011	Budget 2011
IB	–	–	
Avgiftsintäkter	63 261	101 979	115 000
Kostnader	–63 261	–101 979	–115 000
Årets resultat	0	0	0
UB	0	0	0

Pensionsmyndigheten

Försäkringskassan har en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteleveranser avseende bl.a. IT-tjänster, kundmöten och administrativa tjänster. Intäkterna och kostnaderna avser även servicekontor.

Pensionsmyndigheten, tusental kronor

	2010	2011	Budget 2011
IB	–	0	0
Avgiftsintäkter	474 566	426 979	423 507
Kostnader	–474 566	–426 979	–423 507
Årets resultat	0	0	0
UB	0	0	0

FMC – Försäkringsmedicinskt centrum

Försäkringskassan drev fram till den 1 november 2007 medicinsk utredningsverksamhet i egen regi vid Försäkringsmedicinskt centrum, då rörelsen överläts till Manpower Hälsopartner AB. Kostnaderna för 2011 avser framför allt pensionskostnader för tidigare personal.

FMC – Försäkringsmedicinskt centrum, tusental kronor

	2009	2010	2011
IB	10 337	10 006	10 037
Avgiftsintäkter	0	0	0
Övriga intäkter	3	103	0
Totalt	3	103	0
Kostnader	–334	–72	–9
Årets resultat	–331	31	–9
UB	10 006	10 037	10 028

Finansiell redovisning

Enligt 2 kap 4 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska årsredovisningen bl.a. bestå av resultaträkning, balansräkning, anslagsredovisning och noter, vilka redovisas i denna del.

Resultaträkning

Perioden 1 januari-31 december (mnkr)	2011	2010
Verksamhetens intäkter		
Intäkter av anslag (not 1)	7 487	7 460
Intäkter av avgifter och andra ersättningar (not 2)	613	636
Intäkter av bidrag	44	37
Finansiella intäkter (not 3)	15	6
Summa	8 159	8 139
Verksamhetens kostnader		
Kostnader för personal (not 4)	-5 737	-5 732
Kostnader för lokaler	-643	-665
Övriga driftkostnader	-1 025	-1 033
Finansiella kostnader (not 5)	-32	-12
Avskrivningar och nedskrivningar	-722	-701
Summa	-8 159	-8 143
Verksamhetsutfall	0	-4
Uppbördsverksamhet		
<i>Intäkter</i>		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten	85	82
Socialavgifter	417 499	395 072
Allmän pensionsavgift (not 6)	245	5 137
Skatter	4 938	5 287
	422 767	405 578
<i>Avgår</i>		
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamheten	-292 416	-279 537
Inleverans till AP-fonderna	-101 584	-99 594
Överföring till premiepensionssystemet	-28 749	-26 436
	-422 749	-405 567
Saldo uppbörd	18	11
Transfereringar		
<i>Intäkter</i>		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	179 639	180 904
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	15 654	16 203
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	5 850	5 864
Finansiella intäkter (not 7)	48	52
Finansiella kostnader (not 8)	-8	-8
	201 183	203 015
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. (not 9)	-24	-24
<i>Kostnader (not 10)</i>		
Utgiftsområde:		
9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg	-30 054	-29 090
10 Ekonomiska trygghet vid sjukdom och handikapp	-87 609	-92 396
12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn	-67 114	-65 251
Andra utbetalningar	-15 483	-16 207
	-200 260	-202 944
Saldo transfereringar	899	47
Årets kapitalförändring (not 11)	917	54

Balansräkning

Perioden 1 januari-31 december (m nkr)	2011	2010
TILLGÅNGAR		
Immateriella anläggningstillgångar (not 12)		
Balanserade utgifter för utveckling av IT-system	1 394	1 439
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	52	62
	<u>1 446</u>	<u>1 501</u>
Materiella anläggningstillgångar		
Förbättringsutgifter på annans fastighet (not 13)	30	36
Maskiner, inventarier, installationer m.m. (not 14)	218	302
	<u>248</u>	<u>338</u>
Varulager m.m.		
Varulager	1	1
Fordringar		
Kundfordringar	43	15
Fordringar hos andra myndigheter (not 15)	22 566	22 591
Övriga fordringar (not 16)	2 260	2 515
	<u>24 869</u>	<u>25 121</u>
Periodavgränsningsposter		
Förutbetalda kostnader	209	190
Upplupna bidragsintäkter	105	110
Övriga upplupna intäkter (not 17)	358	164
	<u>672</u>	<u>464</u>
Avräkning med statsverket		
Avräkning med statsverket (not 18)	-14 851	-15 192
Kortfristiga placeringar		
Obligationer och andra värdepapper (not 19)	1 059	1 026
Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	650	624
Kassa och bank	2	7
	<u>652</u>	<u>631</u>
SUMMA TILLGÅNGAR	14 096	13 890
KAPITAL OCH SKULDER		
Myndighetskapital		
Statskapital	0	0
Balanserad kapitalförändring (not 20)	463	409
Kapitalförändring enligt resultaträkningen (not 11)	917	54
	<u>1 380</u>	<u>463</u>
Fonder		
Fonder (not 9)	1 124	1 100
Avsättningar		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (not 21)	84	115
Avsättning för kompetensväxling	45	34
Avsättning för engångspremier vid omställning	26	52
	<u>155</u>	<u>201</u>
Skulder m.m.		
Lån i Riksgäldskontoret (not 22)	1 689	1 732
Skulder till andra myndigheter (not 23)	200	179
Leverantörsskulder	391	400
Övriga skulder (not 24)	7 904	8 502
	<u>10 184</u>	<u>10 813</u>
Periodavgränsningsposter		
Upplupna kostnader (not 25)	1 218	1 278
Oförbrukade bidrag	33	34
Övriga förutbetalda intäkter	2	1
	<u>1 253</u>	<u>1 313</u>
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER	14 096	13 890
Ansvarsförbindelser		
Övriga ansvarsförbindelser (not 26)	29	35

Anslagsredovisning

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
Utgiftsområde 9									
Hälsovård, sjukvård och social omsorg									
9 01:004 Tandvårdsförmåner m.m.									
1 Statligt tandvårdsstöd	1 683	6 686		-1683	6 686	-4 957		1 729	
9 01:006 Bidrag till hälso- och sjukvård									
27 Statlig ålderspensionsavgift		0			0	0		0	A
9 01:007 Sjukvård i internationella förhållanden									
1 Sjukvård i internationella förhållanden	-28	623			595	-650		-55	B
9 04:004 Bilstöd till personer med funktionshinder									
1 Bilstöd till personer med funktionshinder	-3	256			253	-261		-8	C
9 04:005 Kostnader för statlig assistansersättning									
1 Kostnader för statlig assistansersättning	418	20 160		-418	20 160	-24 286	4 425	299	
Utgiftsområde 10									
Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp									
10 01:001 Sjukpenning och rehabilitering m.m.									
1 Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti	920	1 486		-895	1 511	-1 388		123	
3 Samverkansmedel	12	604		-12	604	-602		2	
7 Högkostnadsskydd för arbetsgivare	380	228	-190	-380	38	-37		1	D
15 Närståendepenning	12	138		-12	138	-131		7	
16 Statlig ålderspensionsavgift för närståendepenning		13			13	-13		0	
17 Statlig ålderspensionsavgift för rehabiliteringspenning		67			67	-67		0	
18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning		1 632			1 632	-1 632		0	
19 Rehabiliteringspenning	113	929	10	-113	939	-952		-13	E
20 Köp av arbetslivsinriktade rehabiliteringstjänster m.m.	33	148			181	-167		14	
21 Sjukpenning	261	16 682	180	-261	16 862	-18 961		-2 099	F
Summa 10 01:001	1 731	21 927	0	-1673	21 985	-23 950		-1 965	
10 01:002 Aktivitets- och sjukersättningar m.m.									
5 Aktivitets- och sjukersättningar	629	45 042		-629	45 042	-45 079		-37	G
6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar	-51	4 380			4 329	-4 604		-275	
7 Kostnader för vissa personer med aktivitets- och sjukersättningar	6	35		-6	35	-34		1	
8 Statlig ålderspensionsavgift för aktivitets- och sjukersättningar		8 514			8 514	-8 514		0	
Summa 10 01:002	584	57 971		-635	57 920	-58 231		-311	

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
10 01:003 Handikappersättningar									
1 Handikappersättningar	3	1 250		-3	1 250	-1 244		6	
10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.									
4 Statlig ålderspensionsavgift för arbetsskadelivränta		253			253	-253		0	
5 Arbetsskadelivränta	142	3 928		-142	3 928	-3 902		26	
Summa 10 01:004	142	4 181		-142	4 181	-4 155		26	
10 1:005 Ersättning för kroppsskador									
3 Ersättning för kroppsskador	1	45		-1	45	-45		0	
4 Statlig ålderspensionsavgift för ersättning för kroppsskador		1			1	-1		0	
Summa 10 01:005	1	46		-1	46	-46		0	
10 01:006 Bidrag för arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvård									
2 Bidrag för arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvård		995			995	-714		281	
10 02:001 Försäkringskassan									
1 Förvaltningsmedel	136	7 364			7 500	-7 376		124	
Utgiftsområde 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn									
12 01:001 Allmänna barnbidrag									
1 Allmänna barnbidrag	-84	24 398			24 314	-24 140		174	
12 01:002 Föräldraförsäkring									
4 Statlig ålderspensionsavgift för föräldrapenning		2 459			2 459	-2 459		0	
8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning		410			410	-410		0	
9 Föräldrapenning	289	25 945	-336	-289	25 609	-24 990		619	H
10 Statlig ålderspensionsavgift för graviditetspenning		48			48	-48		0	
11 Tillfällig föräldrapenning	0	4 612	336		4 948	-4 981		-33	I
12 Graviditetspenning	-10	519			509	-455		54	
Summa 12 01:002	279	33 992	0	-289	33 982	-33 343	0	639	
12 01:003 Underhållsstöd									
1 Underhållsstöd	-143	2 059			1 916	-3 415	1 384	-115	J
12 01:004 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner									
1 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner	8	36		-8	36	-22		14	
12 01:006 Vårdbidrag för funktionshindrade barn									
3 Statlig ålderspensionsavgift för vårdbidrag för funktionshindrade barn		252			252	-252		0	
4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	-14	2 549			2 535	-2 597		-62	
Summa 12 01:006	-14	2 801		0	2 787	-2 849		-62	
12 01:008 Bostadsbidrag									
2 Bostadsbidrag	44	3 540		-44	3 540	-3 342		198	
Summa	4 757	188 286	0	-4 896	188 147	-192 981	5 809	975	

Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
9 1 7 Sjukvård i internationella förhållanden, anslagspost 1	55 000	54 000
9 4 4 Bilstöd till personer med funktionshinder, anslagspost 1	7 695	7 685
10 1 Rehabiliteringspenning, anslagspost 19	46 450	13 051
10 1 Sjukpenning, anslagspost 21	2 124 332	2 098 665
10 1 2 Aktivitets o sjukersättningar m.m., anslagspost 5	2 252 088	37 133
10 1 2 Aktivitets o sjukersättningar m.m., anslagspost 6	350 394	275 279
12 1 2 Föräldraförsäkring, anslagspost 11	230 603	33 550
12 1 3 Underhållsstöd, anslagspost 1	123 540	115 393
12 1 6 Vårdbidrag för funktionshindrade barn, anslagspost 4	127 450	62 434
	5 317 552	2 697 190

Uppställningen redovisar endast de åtagande som Försäkringskassan ännu ej har tilldelats anslag för.

Redovisning mot bemyndiganden (belopp i tkr)

Anslag anslags- benämning	Tilldelad be- myndigande ram	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år		
				2012	2013	2014
10 2:1 Ap1	8 900	8 634	5 625	5 625	0	0

Regeringen har föreskrivit att av anslaget får högst 8,9 mnkr användas under 2011 för att stödja forskning inom socialförsäkringens område. Försäkringskassan har vidare bemyndigats att under 2011 göra ekonomiska åtaganden inklusive tidigare åtaganden om högst 8,9 mnkr vilket redovisas i tabellen ovan.

På anslaget 10 1:1 Sjukpenning och rehabilitering m.m. anslagsposten 1 Företags-
hälsovård och rehabiliteringsgaranti finns ett bemyndigande. Detta bemyndigande är
tilldelat regeringen och redovisas därför inte här. Anslagsposten 2 inom samma anslag
disponeras av Regeringskansliet och redovisas därför inte här.

På anslaget 10 1:6 Bidrag för arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvård,
anslagsposten 2 finns ett bemyndigande. Detta bemyndigande är tilldelat regeringen och
redovisas därför inte här.

Finansiella villkor i anslagsredovisningen

Belopp inom parentes anger föregående års utfall.

Anslag 10 01:001 Sjukpenning och rehabilitering m.m.

Anslagspost 1 Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti

Anslagsposten får användas till företagshälsovård enligt förordning (SFS 2009:1423)
om bidrag till företagshälsovård med vissa insatser inom rehabiliteringsområdet.

Tillgängliga medel för bidrag enligt denna förordning uppgår till sammanlagt 480 mnkr
per år. Av denna summa får ersättning lämnas med högst:

- 100,3 mnkr för grundbidrag. Bokförda kostnader är 100,3 mnkr.
- 133,5 mnkr för tilläggsbidrag till läkarbesök enligt 10 § första stycket. Bokförda
kostnader är 133,2 mnkr.
- 181,2 mnkr för tilläggsbidrag för redovisning av koordinerade insatser enligt 10 §
andra stycket. Bokförda kostnader är 11,8 mnkr.
- 65,0 mnkr för ersättning för kostnader för medicinsk service enligt 11 §. Bokförda
kostnader 49,0 mnkr.

I regeringsbeslut 2011-12-20 och 2012-02-02 har en omfördelning gjorts inom tilldelad ram 480 mnkr.

Högst 25 mnkr av anslagsposten får användas för att genomföra uppdraget om att vidareutveckla metoder och instrument för bedömning av arbetsförmåga i enlighet med regeringens beslut (S2010/5364/SF delvis). Bokförda kostnader 2011 är 353 tkr.

Anslag 10 01:004 Arbetskadeersättningar m.m.

Anslagspost 5 Arbetsskadelivränta

Regeringen bemyndigar Försäkringskassan att fr.o.m. den 1 januari 2011 räkna upp livräntor från den frivilliga yrkesskadeförsäkringen med den procentsats som motsvarar förändringen av prisbasbeloppet mellan 2010 och 2011. Uppräkning för 2011 har gjorts med 0,94 %.

Anslag 10 02:001 Försäkringskassan

Anslagspost 1 Förvaltningsmedel

Av anslagsposten får högst 8,9 mnkr användas för att stödja forskning inom socialförsäkringens område. Bokförda kostnader under 2011 är 7,4 (7,3) mnkr.

Av anslagsposten får högst 3 mnkr, efter regeringens beslut (S2008/10484/HS (delvis)), användas till att samordna ett utvärderingsprogram för tandvårdsstödet. Bokförda kostnader under 2011 är 1,3 (3,0) mnkr.

Försäkringskassan ska kunna använda och samverka med det gemensamma radio-kommunikationssystemet Rakel. Försäkringskassan ska betala totalt 75 tkr till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap som abonnemangsavgift för detta system. Beloppet ska betalas efter fakturering från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Bokförda kostnader under 2011 är 75 (75) tkr.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket, enligt regleringsbrev 2010-12-22 med ändring 2011-12-01

Försäkringskassan får med undantag av 13 § kapitalförsörjningsförordningen (1996:1188) använda statens centralkonto i Riksbanken för utbetalningar av aktivitetsstöd enligt förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd, etableringsersättning enligt förordningen (2010:407) om ersättning till vissa nyanlända invandrare samt pensioner och pensionsrelaterade förmåner som Försäkringskassan ombesörjer åt Pensionsmyndigheten (prop. 2008/09:202 sidan 114) under tiden tills bidrag för utbetalningarna lämnats från Arbetsförmedlingen respektive Pensionsmyndigheten.

Försäkringskassan har redovisningsansvar för de av Pensionsmyndighetens fordringar som Försäkringskassan enligt 9 kap 3a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken har ansvar för i övrigt. I not till balansräkningen i årsredovisningen och delårsrapporten ska framgå storleken på de utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndighetens verksamhet.

Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2010.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från Socialdepartementet 2010-12-22 om inget annat anges i not.

- A) Försäkringskassan disponerar anslagsposten enligt regleringsbrev 2010-12-22 avseende Kammarkollegiet.
- B) Regeringsbeslut 2011-12-01 ändrar regeringsbeslut 2010-12-22. En tilldelning har gjorts med 20 mnkr. Regeringsbeslut 2012-02-02 ändrar tilldelad anslagskredit till 55 mnkr.
- C) Regeringsbeslut 2012-02-02 ändrar tilldelad anslagskredit till 7 695 tkr.
- D) 380 mnkr har omfördelats från anslagsposten 7 inom samma anslag. Samtidigt har anslagsposten 6 avslutats och en indragning har gjorts med hela beloppet. Disponibelt belopp är 228 mnkr. 10 mnkr har omdisponerats till anslagspost 19 och 180 mnkr har omdisponerats till anslagspost 21 inom samma anslag enligt regeringsbeslut 2011-12-01. Totalt disponibelt belopp är 38 mnkr.
- E) Regeringsbeslut 2011-12-01 ändrar regeringsbeslut 2010-12-22, 10 mnkr har omdisponerats från anslagspost 7 inom samma anslag. Disponibelt belopp är 939 mnkr.
- F) Regeringsbeslut 2011-12-01 ändrar regeringsbeslut 2010-12-22, 180 mnkr har omdisponerats från anslagspost 7 inom samma anslag. Totalt disponibelt belopp är 16 862 mnkr. Tilldelad anslagskredit höjs till 2 124,3 mnkr enligt samma regeringsbeslut.
- G) Regeringsbeslut 2011-12-01 ändrar tilldelad anslagskredit till 350,3 mnkr.
- H) Regeringsbeslut 2011-12-01 ändrar regeringsbeslut 2010-12-22, 336 mnkr har omdisponerats till anslagspost 11 inom samma anslag. Totalt disponibelt belopp är 25 609 mnkr.
- I) Regeringsbeslut 2011-12-01 ändrar regeringsbeslut 2010-12-22, 336 mnkr har omdisponerats från anslagspost 9 inom samma anslag. Totalt disponibelt belopp är 4 948 mnkr.
- J) Regeringsbeslut 2012-02-02 ändrar tilldelad anslagskredit till 123,5 mnkr.

Redovisning mot inkomsttitel, mnkr

	Utgifter	Inkomster	Nettoinkomst
Egenföretagares avgifter			
9111 Fysiska personers inkomstskatt	-12 069		-12 069
9212 Efterlevandepensionavgift		643	643
9221 Sjukförsäkringsavgift		2 609	2 609
9222 Föräldraförsäkringsavgift		834	834
9251 Ålderspensionsavgift			
-socialavgifter		4 774	4 774
-utbetalning till AP-fonderna,	-3 319		-3 319
-utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-944		-944
Summa 9251 Ålderspensionsavgift	-4 263	4 774	511
9253 Arbetskadeavgift		258	258
9254 Arbetsmarknadsavgift		189	189
9281 Allmän löneavgift		2 762	2 762
Summa Egenföretagares avgifter ¹⁾	-16 332	12 069	-4 263
Allmän pensionsavgift			
9111 Fysiska pers inkomstskatt, allmän pensionsavg	-245		-245
9262 -avgifter		245	245
-utbetalning till AP-fonderna	-245		-245
Summa Allmän pensionsavg	-490	245	-245
Socialavgifter från arbetsgivare			
9212 Efterlevandepensionsavgift		15 285	15 285
9221 Sjukförsäkringsavgift		64 109	64 109
9222 Föräldraförsäkringsavgift		27 648	27 648
9251 Ålderspensionsavgift			
-socialavgifter		139 592	139 592
-utbetalning till AP-fonderna,	-98 020		-98 020
-utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-27 805		-27 805
Summa 9251 Ålderspensionsavgift	-125 825	139 592	13 767
9253 Arbetskadeavgift		8 546	8 546
9254 Arbetsmarknadsavgift		38 429	38 429
9281 Allmän löneavgift		111 822	111 822
9291 Särskild löneskatt Skatteverket		1 700	1 700
9299 Avräkning socialavgifter ²⁾	-407 131		-407 131
Summa Socialavgifter från arbetsgivare	-532 956	407 131	-125 825
Övriga inkomsttitlar			
9291 Särskild löneskatt, övriga		3 237	3 237
2811 Övriga inkomster av statens verksamhet		67	67
Summa Övriga inkomsttitlar		3 304	3 304
Totalt inkomsttitlar	-549 778	422 749	-127 029

1) Uppgift om debiterade egenföretagares avgifter lämnas av Skatteverket.

2) Uppgift om influtna socialavgifter lämnas av Skatteverket.

Finansieringsanalys

Perioden 1 januari - 31 december (mnkr)	2011	2010
Drift		
Kostnader (not 27)	-7 480	-7 406
Finansiering av drift		
Intäkter av anslag (not 28)	6 779	6 739
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	613	636
Intäkter av bidrag	44	37
Övriga intäkter	15	6
Förändringar av myndighetskapital hänförliga till övergångseffekten	-	-248
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	<u>7 451</u>	<u>7 170</u>
Minskning (+) av lager	0	0
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-32	-66
Ökning (+)/Minskning (-) av kortfristiga skulder	38	-48
Kassaflöde från drift	-23	-350
Investeringar		
Investeringar i materiella tillgångar	-95	-143
Investeringar i immateriella tillgångar	-502	-416
<i>Summa investeringsutgifter</i>	<u>-597</u>	<u>-559</u>
Finansiering av investeringar		
Lån från Riksgäldskontoret	664	571
-amorteringar	-708	-721
Anslagsmedel som erhållits för investeringar	708	721
Försäljning av materiella anläggningstillgångar	20	4
Inlösen av finansiella anläggningstillgångar	-	3
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	<u>684</u>	<u>578</u>
Förändring av kortfristiga skulder	-33	-7
Kassaflöde till investeringar	54	12
Uppbördsverksamhet		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten	85	82
Intäkter av uppörd	422 682	405 497
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-65	-1 296
<i>Inbetalningar i uppördsverksamhet</i>	<u>422 702</u>	<u>404 283</u>
<i>Medel som tillförts statsbudgeten från uppördsverksamhet</i>	-422 749	-405 567
Kassaflöde till uppördsverksamhet	-47	-1 284
Transfereringsverksamhet		
Lämnade bidrag	-200 260	-202 944
Utbetalning överskott administration AP-fonder till Pensionsmyndigheten	-	-90
Ökning av myndighetskapital	-	9
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-544	-22 681
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	<u>-200 804</u>	<u>-225 706</u>
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	179 639	180 904
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	15 654	16 203
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	5 850	5 864
Finansiella intäkter och kostnader, netto	40	44
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	<u>201 183</u>	<u>203 015</u>
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	379	-22 691
Förändring av likvida medel	363	-24 313
Specifikation av förändring av likvida medel		
Likvida medel vid årets början	-14 561	9 752
Minskning (-) av kassa och bank	-5	-21
Ökning (+)/Minskning (-) av tillgodohavande RGK	26	-142
Ökning (+)/Minskning (-) av avräkning med statsverket	342	-24 150
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	<u>363</u>	<u>-24 313</u>
Likvida medel vid årets slut	-14 198	-14 561

Sammanställning över väsentliga uppgifter

I enlighet med 2 kap 4 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag redovisas en sammanställning över väsentliga uppgifter från resultaträkning, balansräkning och anslagsredovisning samt uppgifter om låneram, anslagskredit samt vissa nyckeltal. Alla uppgifter är i tusental kronor om inte annat anges.

Upplysningar

För uppgiften totala avgiftsintäkter gäller att Försäkringskassan endast har avgifter som disponeras. Driftkostnad utgörs av verksamhetens kostnader enligt resultaträkning exkl. finansiella kostnader och avskrivningar. Uppgifterna för balanserad kapitalförändring och årets kapitalförändring har räknats om för år 2007 beroende på ändrade redovisningsprinciper för underhållsstöd. Uppgifter om årsarbetskrafter har ändrats för åren 2007 och 2009, uppgifter om medeltalet anställda har ändrats för åren 2007 och 2008 och uppgifterna om driftkostnad per årsarbetskraft har ändrats för år 2007 beroende på uppdaterade siffror från personalredovisningssystemen.

	2011	2010	2009	2008	2007
Låneram i Riksgäldskontoret					
- beviljad låneram	2 000 000	2 300 000	2 250 000	2 200 000	2 160 000
- utnyttjad låneram	1 688 626	1 732 335	1 883 462	2 025 369	1 592 197
- varav finansiell leasing	-	-	-	4	265
Krediter hos Riksgäldskontoret					
- beviljad kredit	731 000	668 061	685 730	711 827	741 927
- maximalt utnyttjad kredit	-	-	352 533	358 353	453 818
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret					
- räntekostnader	-	-	357	1 174	4 886
- ränteintäkter	12 202	2 981	922	10 242	3 109
Totala avgiftsintäkter					
- beräknade enligt regleringsbrev	610 024	554 700	591 871	330 700	583 910
- utfall (not 2)	613 187	636 419	698 159	331 925	592 191
Anslagskredit 10 2:1 Försäkringskassan					
- beviljad kredit	220 918	224 000	384 538	347 169	350 000
- utnyttjad kredit	-	-	48 675	279 997	-
Anslagskredit övriga anslag					
- beviljad kredit	9 266 387	8 027 629	10 379 278	10 304 529	10 307 592
- utnyttjad kredit	2 697 190	333 507	841 724	342 349	931 398
Anslagssparande 10 2:1	123 680	136 097	-	-	471 442
Anslagssparande övriga anslag	3 547 050	4 954 658	7 915 155	6 711 183	4 537 383
Totalt gjorda åtaganden	5 625	8 634	8 900	8 900	8 900
Tilldelade bemyndiganden 10 2:1 AP 1	8 900	8 900	8 900	8 900	8 900
Personal					
- antal årsarbetskrafter	11 461	11 653	12 318	12 568	12 613
- medeltal anställda	12 728	12 748	13 696	14 375	15 667
Driftkostnad per årsarbetskraft	646	638	624	645	674
Balanserad kapitalförändring, mnkr					
vid årets början (not 20)	463	409	838	492	747
Årets kapitalförändring, mnkr (not 11)	917	54	-101	-607	-261

Redovisningsprinciper

Alla belopp i miljoner kronor (mnkr) om inte annat anges. Jämförelsetal för föregående år anges i särskild kolumn eller inom parentes.

Försäkringskassans årsredovisning upprättas enligt bestämmelserna i förordning (2000:605) om myndigheters årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) med tillhörande föreskrifter samt de krav på återrapportering som regeringen angivit i regleringsbrev.

Balans- och resultaträkning överensstämmer med årsbokslut som upprättas enligt förordning (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF).

Det statliga räkenskapsåret utgörs av kalenderår.

De olika deldokumenterna innefattar avvikelser från fastställda uppställningar, i enlighet med Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till förordningen om myndigheters bokföring och förordning till myndigheters årsredovisning och budgetunderlag, beroende på verksamhetens art och omfattning. Det gäller t.ex. underindelningar av avsnitten för transfereringar och uppbörd, vilka gjorts för att resultaträkningen ska ge nödvändig information.

Den ekonomiska redovisningen för fonder inom Försäkringskassans område hanteras av Försäkringskassan. Kapitalförvaltningen av fonderna sköts av Kammarkollegiet, vilka i samråd med Försäkringskassan lämnar en årsredovisning rörande kapitalförvaltningen till regeringen.

Förändrade redovisningsprinciper

Försäkringskassan har ändrat följande redovisningsprinciper jämfört med föregående år:

Förändrad anslagsredovisning

Samtliga återkrav (återkravsfordringar) avseende transfereringar (försäkringsutbetalningar) anslagsavräknas kassamässigt från och med 2011 och periodiseras fram till dess att fordringen har betalats. Tidigare år har anslagsavräkning för ett flertal av dessa anslag skett vid uppbokning av fordran.

Förändringen påverkar framför allt avräkningen av berörda anslag samt Årets kapitalförändring, se vidare not till Årets kapitalförändring.

Värdering av övriga fordringar

Under året har värderingsprincipen för övriga fordringar avseende försäkringsförmåner (återkravsfordringar) ändrats. Värdering från och med 2011 sker med hänsyn taget till kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalning. Jämförelsetalet 2010 har räknats om med hänsyn taget till den nya principen, se vidare not 16, Övriga fordringar. Övriga poster som påverkas specificeras inte särskilt i respektive not.

Förändringen påverkar framför allt balansposten Övriga fordringar, kostnader under Transfereringar samt Årets kapitalförändring, se vidare not till Övriga fordringar.

Finansiering och periodiseringsprinciper

Både förvaltning och försäkringsverksamhet finansieras huvudsakligen med anslag på statsbudgeten samt med medel från andra myndigheter för vars räkning utbetalningar m.m. görs, inbetalningar från bidragsskyldiga samt inbetalningar från kommuner.

Merparten av medel för finansiering av utgifter intäktsförs kostnadsmässigt vad gäller förvaltningsutgifter. Förvaltningsutgifter periodiseras kostnadsmässigt.

Socialavgiftsinkomster och transfereringar till enskilda periodiseras inte i huvudsak, utan de redovisas som kostnad vid den tidpunkt då de betalas. Dock periodiseras utgifter avseende sjukvård inom EU samt vissa köp av tjänster och ersättningar till vårdgivare när tjänsterna är tydligt hänförliga till en period. Fordringar och skulder avseende transfereringar och uppbörd hanteras också kostnadsmässigt i resultaträkningen.

Finansiella intäkter och kostnader avseende Försäkringskassans fonder periodiseras kostnadsmässigt.

Uppbörd av socialavgifter förs enligt lag till staten på inkomsttitel, för att finansiera de olika förmånerna.

Följande princip gäller för förvaltningen: Huvudprincip för avräkning av anslag är kostnadsmässig. Nyttjanderätter som betalas i december avräknas mot anslag påföljande år om nyttjanderätten i sin helhet infaller under kommande år. I de fall där faktura eller motsvarande inkommit efter fastställd brytdag, 5 januari, eller när fordrings- eller skuldbeloppet inte är exakt känt när bokslutet upprättas, tas det upp under periodavgränsningsposter (förutbetalda intäkter respektive kostnader samt upplupna kostnader och intäkter). Efter brytdag har beloppsgräns om 500 000 kr använts.

Kapitalförändringen hos Försäkringskassan är hänförlig till över- och underskott i avgiftsfinansierad verksamhet samt till periodiseringseffekter beroende på avräkningsprinciper som tillämpas avseende transfereringar och uppbörd.

Värdering och klassificering av fordringar och skulder

Fordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta.

Som kundfordringar avses fordringar där något slags kundförhållande föreligger. Fordringar knutna till en tjänst som utförs enligt lag e.d. tas upp bland övriga kortfristiga fordringar. Motsvarande gäller för leverantörsskulder.

I de fall en kundfordran/leverantörsskuld avser en annan statlig myndighet redovisas de under fordringar hos/skulder till andra myndigheter.

Övriga fordringar värderas enligt:

1. faktisk inbetalningsgrad (underhållsstöd)
2. kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalning (återkravsfordringar)

Värdepapper

Förvaltningen av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet regleras i en särskild lag, (1998:1757), och omfattar följande fonder:

- Fonden för frivillig yrkesskadeförsäkring
- Fiskarförsäkringsfonden
- Affärsverksfonden
- Trafiklivräntefonden

Lagen innehåller bl.a. placeringsregler vilket innebär att kapitalet ska placeras i räntebärande värdepapper och t.ex. inte i aktier.

Värdepappersinnehavet består av tillgångar som Kammarkollegiet förvaltar. Obligationer redovisas som omsättningstillgångar och värderas i enlighet med lägsta värdets princip.

Balanserade utgifter för utveckling av IT-system

Enligt 5 kap 2 § förordning om myndigheters årsredovisning och budgetunderlag ska utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet under kommande år tas upp som en immateriell anläggningstillgång. Tillgången tas upp till anskaffningsvärdet. Tillgångens anskaffningsvärde samt av- och nedskrivningar bestäms i tillämpliga delar i enlighet med 5 kap 3–5 §§ förordning om myndigheters årsredovisning och budgetunderlag med tillämpningsföreskrifter. Utveckling av Försäkringskassans dataprogram delas in i tre faser.

1. Förstudie till utveckling – forskningsfasen
2. Utveckling av IT-system (applikationer, tillämpningar) – utvecklingsfasen
3. Efter implementering, systemet är taget i drift – driftfasen

Endast kostnader hänförliga till fas 2, utvecklingsfasen, får aktiveras. När tillgången tas i drift påbörjas avskrivningen. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid. Detta gäller inte det nya pensionssystemet där Försäkringskassan gjort en annan bedömning av tillgångens ekonomiska livslängd och ändrat avskrivningstiden till 10 år. Bedömningen grundar sig på antagandet att systemet kommer att användas under en lång tid, att systemet utgör stöd för beräkning av pensionsrätt, beräkning av pension och utbetalning d.v.s. kända, traditionella funktioner samt att Försäkringskassan kommer att avsätta betydande resurser för förvaltning av systemet.

Maskiner och inventarier

Beloppsgräns för aktivering av maskiner och inventarier är 21 200 kronor.

Maskiner och inventarier med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor och med en ekonomisk livslängd överstigande tre år aktiveras i enlighet med bestämmelserna i förordning om myndigheters årsredovisning och budgetunderlag. Som huvudregel tillämpas fem års avskrivningstid, vilket bedömts motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För IT-utrustning tillämpas 3–5 års avskrivningstid. För likartade möbler eller inventarier med ett anskaffningsvärde understigande 21 200 kronor gäller att dessa tillgångsförs vid större nyanskaffningar då det sammanlagda värdet överstiger 100 000 kronor.

Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om anskaffningsvärdet tillsammans överstiger 21 200 kronor. Tillgångar som innehas med finansiell leasing redovisas som anläggningstillgångar.

Tillgångarna värderas till anskaffningsvärdet reducerat med ackumulerade avskrivningar enligt plan. Avskrivningar beräknas linjärt på ursprungligt anskaffningsvärde. Försäkringskassans maskiner och inventarier utgörs till största delen av datoranläggningen i Sundsvall.

Förbättringsutgifter på annans fastighet

Beloppsgränsen för aktivering av förbättringsutgifter på annans fastighet är 21 200 kronor.

Anskaffningsvärdet ska överstiga 21 200 kronor för att upptas som en tillgång. Som grund för beräkning av avskrivningstiden ligger bedömd längd på hyreskontraktet.

Anslagsredovisning

Anslagsredovisningen utgörs av Försäkringskassans avräkningar mot statsbudgeten.

Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen eller särskilda bestämmelser, vilka inte avser egna resultatområden, tillförs förvaltningsanslaget och disponeras av myndigheten i enlighet med regleringsbrev. Detta gäller även finansiella intäkter på räntekontot.

För avgiftsintäkter som avser egna resultatområden fastställs budget i regleringsbrev från regeringen. Mot dessa ställs kostnaden för den bedrivna verksamheten inom området. Överskott får balanseras inom vissa gränser.

Utgifter på inkomstitlarna utgörs främst av utbetalningar till AP-fonden.

Noter

Resultaträkning

Not 1 Intäkter av anslag

Anslag	2011	2010
10 02 001 ap.1 Förvaltningsmedel	7 330	7 199
10 01:001 ap.21 Sjukpenning, samverkan inom rehabiliteringsområdet	150	260
10 01 001:1 ap.1 Företagshälsövård o rehabiliteringsgaranti	7	1
Summa	7 487	7 460

Not 2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar (belopp i tkr)

	2011	2010
Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regleringsbrev eller annat regeringsbeslut		
ADB-bearbetning m.m.	218	236
Adm. av småföretagarförsäkring	179	898
Adm. av statlig fordran	7 442	6 889
Adm. av familjebidrag	1 545	3 283
Adm.ers. från affärsdrivande verk och bolag	1 089	6 645
Övrigt	971	6 765
Intäkter från Skatteverket	101 979	63 261
Intäkter från Pensionsmyndigheten	426 979	474 566
Tjänsteexport	5 672	71
Delsumma	546 074	562 614
Intäkter enligt avgiftsförordningen 4 §		
Lokaluthyrning m.m.	2 785	7 091
Försälj. av publikationer och infomaterial	11	100
Kurs- o. konf.avg.	391	2 007
Personalserveringar m.m.	46	75
Konsulttjänster	50 906	41 554
Övrigt ej specificerat	9 462	4 306
Delsumma	63 601	55 133
Övriga ersättningar		
Expeditionsavgifter m.m.	127	193
Övrigt ej specificerat	3 385	18 479
Delsumma	3 512	18 672
Totalsumma	613 187	636 419

Enligt regleringsbrev och föreskrifter till förordningen om myndigheters årsredovisning m.m. ska avgiftsintäkter redovisas särskilt.

Not 3 Verksamhetens finansiella intäkter

	2011	2010
Ränteintäkt, räntekonto	12	3
Övriga ränteintäkter	3	3
Summa	15	6

Not 4 Kostnader för personal

	2011	2010
Lönekostnader, exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-3 949	-3 887
Sociala avgifter	-1 773	-1 724
Övriga personalkostnader	-15	-121
Summa	-5 737	-5 732

Lönekostnaderna exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal har ökat med 62. Ökning av denna post beror på den årliga lönerevisionen.

Övriga personalkostnader har minskat med 106 vilket till största del beror på att aktivering av personalkostnader för utveckling av immateriella anläggningstillgångar har varit högre jämfört med föregående år 27 och kostnaderna för avsättning avseende pensioner och liknande förpliktelser har minskat med 75.

Not 5 Verksamhetens finansiella kostnader

	2011	2010
Ränta, lån anläggningstillg.	-31	-9
Övriga räntekostnader	-1	-3
Summa	-32	-12

Not 6 Allmän pensionsavgift

Allmän pensionsavgift 245 (5 137) har minskat med 4 892. Beloppet avser en slutreglering för inkomståret 2009. Avgiften bokförs från och med inkomståret 2010 av Pensionsmyndigheten.

Not 7 Finansiella intäkter avseende transfereringar

	2011	2010
Ränteintäkter, fonder m.m.	47	46
Övriga finansiella intäkter	1	6
Summa	48	52

Not 8 Finansiella kostnader avseende transfereringar

	2011	2010
Övriga finansiella kostnader	-8	-8

Not 9 Fonder

	2011	2010
Trafikivräntefonden	835	807
Frivilliga yrkesskadefonden	125	122
Affärsverksfonden	125	127
Övriga fonder	39	44
Summa	1 124	1 100

Fonder har ökat med 24 från 1 100 till 1 124. Detta beror på att fondernas kapitalavkastning överstiger årets utbetalningar till de försäkrade, vilket överensstämmer med avsättning till/upplösning av fond m.m. i resultaträkningen.

Not 10 Kostnader transfereringar per försäkringsområde

	2011	2010
Ohälsa	-86 925	-91 827
Barn och Familj	-64 275	-62 485
Funktionsnedsättning	-28 693	-27 528
Övriga förmåner	-20 367	-21 104
Summa	-200 260	-202 944

Not 11 Årets kapitalförändring

	2011	2010
Administration av familjebidrag	-1	1
Försäkringsmedicinskt centrum	0	0
Övriga resultatområden	5	0
Förändring fordran underhållsstöd	-128	-145
Förändring periodisering återkravsreskontran	805	218
Förändring periodisering EU-vård	174	59
Förändring periodisering tandvård	66	-13
Förändring periodisering assistansersättning	-38	-50
Övriga periodiseringsposter försäkring	34	-16
Summa	917	54

Årets kapitalförändring har ökat med 863 till 917 från 54. Detta beror i huvudsak på förändrad redovisningsprincip avseende återkravsfordringar, se Redovisningsprinciper rubrik Förändrad anslagsredovisning. De största posterna som medfört en ökning av årets kapitalförändring avser anslaget sjukpenning och rehabilitering m.m. 317, anslaget Aktivitets och sjukersättning 382, anslagen som Pensionsmyndigheten disponerar 137 och anslaget föräldraförsäkring 99. Årets nedskrivning av återkravsreskontran har ökat med 441 till 1 301 från 860 vilket medfört att årets kapitalförändring minskat med 441. EU-vårdens periodisering har ökat med 115 beroende främst på att upplupna intäkter av turistvård ökat med 98. Övriga poster uppgår till 249.

Balansräkning

Not 12 Balanserade utgifter för immateriella anläggningstillgångar
(belopp i tkr)

	2011	2010
Förvärvade licenser, rättigheter m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	251 489	240 220
Årets anskaffning	25 799	21 115
Avgår årets utrangering	-8 463	-9 846
Utgående anskaffningsvärde	268 825	251 489
Ingående avskrivningar	-189 964	-166 206
Årets avskrivningar	-35 012	-33 091
Avgår årets utrangering	8 358	9 333
Utgående avskrivningar	-216 618	-189 964
Totalt utgående bokfört värde	52 207	61 525
Egenutvecklade dataprogram		
Ingående anskaffningsvärde	4 425 964	4 071 986
Årets anskaffning	476 688	393 613
Avgår årets utrangering	-32 955	-39 635
Utgående anskaffningsvärde	4 869 697	4 425 964
Ingående avskrivningar	-2 986 560	-2 508 454
Årets avskrivningar	-496 756	-503 676
Avgår årets utrangering	7 445	25 570
Utgående avskrivningar	-3 475 871	-2 986 560
Totalt utgående bokfört värde	1 393 826	1 439 404

Balansposten avser till största delen internt upparbetade immateriella anläggningstillgångar. De största posterna avser IT-stöd för pensionssystem samt följdreformer till dessa, IT-stöd för ärendehantering inom andra försäkringsområden samt ny infrastruktur för IT. Utgifterna finansieras med lån i Riksgäldskontoret. De internt upparbetade immateriella anläggningstillgångarna börjar skrivas av när IT-systemen tas i drift. Avskrivningstiden är tre–fem år för licenser och fem år för internt upparbetade immateriella anläggningstillgångar utom för nya pensionssystemet som skrivs av på 10 år då Försäkringskassan har gjort en annan bedömning av pensionssystemets ekonomiska livslängd, se avsnittet Redovisningsprinciper.

Försäkringskassan har i sin balansräkning kvar IT-stöden för pensionshantering även efter Pensionsmyndighetens bildande och vidareutvecklar dessa samt hanterar nyutveckling enligt uppdrag från Pensionsmyndigheten. Pensionsmyndigheten faktureras kostnaderna för de avskrivningar som avser dessa anläggningstillgångar.

I samband med halv- och helårsbokslut har genomgångar gjorts av alla immateriella anläggningstillgångar, vilka ledde fram till nedskrivningar av tidigare aktiverade belopp med 26 (15).

Not 13 Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2011	2010
Ingående anskaffningsvärde	82	163
Årets anskaffning	7	10
Avgår årets utrangering	-3	-91
Utgående anskaffningsvärde	86	82
Ingående avskrivningar	-46	-125
Årets avskrivningar	-13	-12
Avgår årets utrangering	3	91
Utgående avskrivningar e. pl.	-56	-46
Årets nedskrivningar	0	0
Totalt utgående bokfört värde	30	36

Not 14 Maskiner och inventarier

	2011	2010
Ägda tillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	858	1 160
Årets anskaffningar	88	133
Avgår årets försälj./utrangering	-177	-429
Avgår årets överföringar till/från annan myndighet	-	-6
Utgående anskaffningsvärde	769	858
Ingående avskrivningar	-556	-846
Årets avskrivningar	-140	-136
Avgår årets försälj./utrangering	145	423
Avgår årets överföringar till/från annan myndighet	-	3
Utgående avskrivningar e. pl.	-551	-556
Delsumma ägda tillgångar	218	302
Finansiell leasing		
Ingående anskaffningsvärde	-	36
Årets anskaffningar	-	-
Avgår årets avslutade leasingåtaganden	-	-36
Utgående anskaffningsvärde	-	0
Ingående avskrivningar	-	-36
Årets avskrivningar	-	0
Avgår avskrivningar avslutade leasingåtaganden	-	36
Utgående avskrivningar e. pl.	-	0
Delsumma finansiell leasing	-	0
Totalt utgående bokfört värde	218	302

Det utgående bokförda värdet för maskiner och inventarier 2011 har minskat med 84 till 218 från 302 föregående år.

Minskningen beror på en nedskrivning om 11, avskrivningarna har varit 4 högre jämfört med föregående år, det har ett skett ett återköp till en leverantör till fulla restvärdet på 19. Samtidigt har nyinvesteringarna varit 45 lägre än föregående år.

Not 15 Fordringar hos andra myndigheter

Posten fordringar hos andra myndighet 22 566 (22 591). Posten består i huvudsak av försäkringskassans fordran på Pensionsmyndigheten för utbetalda pensioner 22 089 (22 175).

Not 16 Övriga fordringar

	2011	2010
Bidragsskyldiga avseende underhållsstöd, brutto	2 014	2 172
– Nedskrivning	–1 272	–1 302
Återkravsfordringar, brutto	2 594	2 252
– Nedskrivning	–1 439	–954
– Förändrad värderingsprincip	–	–269
Fordringar för EU-vård	256	229
Fordringar hos kommuner för assistansersättning	59	98
Övriga fordringar	48	20
Summa¹	2 260	2 246

¹ I och med ändrad värderingsprincip, se Redovisningsprinciper, påverkas jämförelsetalet 2010 med –269 från 2 515 till 2 246.

Försäkringskassan har redovisningsansvar för de av Pensionsmyndighetens fordringar som Försäkringskassan enligt 9kap 3 a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken har ansvar för i övrigt. Försäkringskassan ska enligt regleringsbrev 2011-12-01 redovisa i not storleken på de utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndigheten.

Utestående fordran avseende Pensionsmyndigheten är 137 (112). Övrig information avseende fordringar inom försäkringen kommenteras under förändrade redovisningsprinciper.

Not 17 Övriga upplupna intäkter

	2011	2010
EU-vård	239	78
Underhållsstöd	34	38
Upplupna ränteintäkter avseende återkrav	59	20
Upplupna ränteintäkter avseende fonder	24	23
Övriga upplupna intäkter	2	5
Summa	358	164

EU-vården har ökat med 161 beroende på upplupna intäkter avseende turistvård om 98 och pensionärsvård om 63.

Not 18 Avräkning med statsverket

	2011	2010
Uppbörd		
Ingående balans	-41	1 269
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster	-422 749	-405 566
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter	549 778	528 060
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-126 924	-123 804
Fordringar/Skulder avseende Uppbörd	64	-41
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	7 109	7 465
Redovisat mot anslag	179 797	181 168
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-179 687	-181 524
Fordringar/Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	7 219	7 109
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-136	49
Redovisat mot anslag	7 376	7 256
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 364	-7 441
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-124	-136
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	294	343
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	-22 466	-228
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	290 761	274 203
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-597 210	-601 531
Betalningar hänförliga till anslag och Inkomsttitlar	306 611	305 328
Saldo	-22 304	-22 228
Korrigerig efter samråd med Ekonomistyrningsverket	-	-239
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken	-22 304	-22 466
Summa Avräkning med statsverket	-14 851	-15 192

Not 19 Obligationer och andra värdepapper

	2011	2010
Statsobligationer	115	114
Hypoteksobligationer	851	835
Övrigt	93	77
Summa	1 059	1 026

Marknadsvärdet överstiger anskaffningsvärdet med totalt 66 (13). Värdepapperen bokförs enligt lägsta värdets princip till det lägsta av anskaffningsvärdet och marknadsvärdet.

Not 20 Balanserad kapitalförändring

	2011	2010
Administration av familjebidrag	1	0
Administration av småföretagsförsäkring	0	0
Försäkringsmedicinskt centrum	10	10
Övriga resultatområden	0	0
Fordran avseende underhållsstöd	870	1015
Periodisering återkravsreskontran	275	57
Periodisering EU-vård	-730	-789
Periodiseringsposter försäkring	37	116
Summa	463	409

Not 21 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

	2011	2010
Ingående avsättning	115	134
+ Årets kostnad	10	31
- Årets utbetalningar	-41	-50
Utgående avsättning	84	115

Not 22 Lån i Riksgäldskontoret

	2011	2010
Ingående skuld	1 732	1 883
Nyupptagna lån,		
- Immateriella tillgångar	498	405
- Materiella tillgångar	166	166
Amorteringar under året	-707	-722
Utgående skuld	1 689	1 732

Avser lån i Riksgäldskontoret för investeringar i anläggningstillgångar. Försäkringskassan har disponerat en låneram på 2 000 (2 300) avseende förvaltningsändamål. I ramen ingår medel för investeringar i immateriella tillgångar. Av brutto upptagna lån avser 1 380 (1 396) immateriella tillgångar. Skulden har förändrats enligt tabellen ovan.

Not 23 Skulder till andra myndigheter

Skulder till andra myndigheter uppgår till 200 (179). Förändringen beror på en skuld 21 till Arbetsförmedlingen avseende etableringsersättning och aktivitetsstöd för vilket vi föregående år hade en fordran.

Not 24 Övriga skulder

	2011	2010
Preliminärskatt pension	5 969	6 626
Preliminärskatt dagersättning	1 489	1 457
Fordran Kåpan avseende uppbörd	183	167
EU-vård	146	123
Personalens källskatt	88	87
Övrigt	29	42
Summa	7 904	8 502

Förändringen beror till största delen på att skulden avseende preliminärskatt pension är 657 lägre än föregående år.

Not 25 Upplupna kostnader

	2011	2010
EU-vård, tandvård och andra försäkringskostnader	649	708
Semesterlöneskuld	457	460
Upplupna löner	52	85
Övriga upplupna förvaltningskostnader	60	25
Summa	1 218	1 278

Ökningen av övriga upplupna kostnader avseende förvaltning beror till största del på resekostnader som är utförda under 2011 som inte har fakturerats.

Not 26 Övriga ansvarsförbindelser

Försäkringskassan (tidigare RFV) har tecknat ett sexårigt hyresavtal med förlängningsklausul rörande reservanläggning för IT-verksamheten i Sundsvall. Om Försäkringskassan väljer att lämna lokalerna efter fyra år har Försäkringskassan förbundit sig att friköpa verksamhetsanknutna inventarier till ett belopp om maximalt 20. För två andra lokaler finns inskrivet i hyresavtalen att avlösenbelopp för att täcka av hyresvärden gjorda investeringar om tillsammans 9 ska betalas ifall avflyttning sker efter kontraktstidens slut. Vid förlängning av hyreskontrakten minskas avlösenbeloppen vartefter.

Not 27 Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader

	2011	2010
Kostnader enligt resultaträkningen	-8 159	-8 143
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	742	701
Realisationsförluster	2	6
Försäljning av anläggningstillgångar	-20	0
Förändring av avsättningar	-45	31
Verksamhetens kostnader	-7 480	-7 406

Not 28 Finansieringsanalys, intäkter av anslag

	2011	2010
Intäkter av anslag	7 487	7 460
<i>Justeringar</i>		
Intäkter av anslag avseende amorteringar på lån	-708	-721
Intäkter av anslag	6 779	6 739

Övriga tilläggsupplysningar**Redovisning av sjukfrånvaro**

Enligt 7 kap 3 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheten redovisa sjukfrånvaro i årsredovisningen. För uppgifter om sjukfrånvaron se avsnitt "Medarbetarna på Försäkringskassan" i resultatredovisningen.

Ledande befattningshavares förmåner samt skattepliktiga ersättningar till insynsrådet

Generaldirektören Dan Eliasson tillträdde den 1 oktober 2011. För Dan Eliasson har lön och övriga förmåner under 2011 uppgått till 432 633 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 03.

För före detta Generaldirektör Adriana Lender som slutade i september har lön och övriga förmåner under 2011 uppgått till 1 176 858 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 03.

För före detta Överdirektör Stig Orustfjord som slutade i oktober har lön och övriga förmåner under 2011 uppgått till 1 143 581 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 03.

Till insynsrådet har det utgått arvoden med 51 750 kronor. Detta belopp fördelar sig enligt följande:

Arvode till insynsrådet	
Birgitta Ågren Böhlin	9 tkr
Mats Sjöstrand	9 tkr
Maj-Charlotte Wallin	7 tkr
Eva Lindström	9 tkr
Gunvor G Ericson	4 tkr
Saila Quicklund	7 tkr
Natasa Ristic Davidsson	7 tkr

Sidouppdrag

Generaldirektör Dan Eliasson var under år 2011 styrelseledamot i Försvarshögskolan och styrelseordförande för nationella rådet för innovation och kvalitet i offentlig verksamhet.

Före detta Generaldirektör Adriana Lender var under år 2011 styrelseledamot i Skatteverkets Insynsråd, Delegationen för e-förvaltning och Reda Pensionsadministration AB.

Överdirektör Stig Orustfjord hade inga övriga sidouppdrag.

Insynsråd

Birgitta Böhlin var under 2011 styrelseordförande i Mittuniversitetet, Apoteksgruppen AB och Lerma AB samt styrelseledamot i AFA försäkring, Specialfastigheter AB och Innovationsrådet.

Eva Lindström var under 2011 styrelseordförande i Myndigheten för vårdanalys och Eva Lindström consulting AB samt styrelseledamot i Finansinspektionen och Finanspolitiska rådet.

Mats Sjöstrand var under 2011 styrelseordförande i SIDA och Trafikverket samt styrelseledamot i Insynsrådet för Statistiska Centralbyrån och Radiotjänst i Kiruna AB.

Maj-Charlotte Wallin var under 2011 styrelseledamot i Kammarkollegiets fonddelegation, Hjärt- och Lungfonden och Akademiska Hus AB.

Saila Quicklund hade inga övriga sidouppdrag.

Natasa Ristic Davidsson hade inga övriga sidouppdrag.

Gunvor G Ericsson hade inga övriga sidouppdrag.

Intern styrning och kontroll

Försäkringskassans verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) för intern styrning och kontroll (FISK). Med intern styrning och kontroll avses den process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet bedriver verksamheten effektivt, enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, att den redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt och att myndigheten hushållar väl med statens medel. I detta avsnitt lämnas Försäkringskassans bedömning av denna process.

Målsättningen har varit att den interna styrningen och kontrollen ska vara betryggande under året. Väsentliga områden som Försäkringskassan arbetat med under 2011 i detta avseende har varit:

- fortsatt utveckling av arbetssätt som tidigare år lyfts fram som utvecklingsområden
- fortsatt utveckling av verksamhetsstyrningen i enlighet med det strategiska inriktningsbeslutet.

Processen för intern styrning och kontroll 2011

Försäkringskassan har under året bedrivit riskhantering i enlighet med förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Riskhanteringen har varit integrerad med övrig verksamhetsstyrning.

Ris kartläggning och upprättande av kontrollåtgärder för den operativa verksamheten har genomförts. Löpande uppföljning och styrning har skett systematiskt och momenten har dokumenterats under året.

Den strategiska målsättningen har reviderats under året, vilket lett till att de övergripande och strategiska riskerna inte har kartlagts med samma systematik som riskerna i den ordinarie verksamheten. Det gäller också för upprättandet av kontrollåtgärder. Kompenserande åtgärder för hantering av dessa risker har vidtagits och dokumenterats. Sammantaget visar detta dock att myndigheten behöver utveckla sitt arbetssätt för övergripande riskhantering och strategisk ledningsförmåga.

Försäkringskassan har under de senaste åren genomgått stora organisatoriska och strukturella förändringar. För att minska risken för att det ska uppstå motstridiga styrsignaler strävar Försäkringskassan att så långt som möjligt integrera hanteringen av flera behov i *en process* för ledning och styrning. Detta underlättar och förenklar för verksamheten och minskar risken för målkonflikter, samtidigt som den interna administrationen hålls på en rimlig nivå. Fortsatt arbete har därför skett under året för att nå en mer systematisk och sammanhållen ledning och styrning.

Sammantagen bedömning

Försäkringskassans modell och arbetssätt för riskhantering är etablerad och förankrad i organisationen. Under 2011 har riskhanteringen på operativ nivå följt den inarbetade strukturen. Riskhanteringen har till stora delar fungerat betryggande under året. Det finns flera goda exempel på att risker identifierats, kontrollåtgärder beslutats och problem hanterats. Kompenserande åtgärder för hantering av strategiska och övergripande risker har vidtagits och bidragit till att dessa risker omhändertagits på ett rimligt betryggande sätt under året. Ytterligare utvecklingsbehov har också uppmärksammats och åtgärder beslutats.

Sammantaget bedömer myndighetens ledning därför att den interna styrningen och kontrollen i enlighet med förordningen (2007:603) är betryggande.

Beslut om årsredovisningen

Årsredovisningen har fastställts genom generaldirektörens beslut den 17 februari 2012.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer vidare att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Dan Eliasson
Generaldirektör