

Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Försäkringskassans yttrande över Inspektionen för socialförsäkringens rapport 2018:2 ”Försäkringskassans administration av familjeförmåner inom EU”

Inledning

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har granskat Försäkringskassans administration av familjeförmåner inom EU och framför synpunkter rörande sättet som Försäkringskassan hanterar ärenden där samordning enligt unionsregelverket är aktuellt. Försäkringskassan anser att det är viktigt att konsekvenserna av unionsregelverket uppmärksammas då det finns risker att de annars hamnar i bakgrunden både inom Försäkringskassan och i befolkningen i övrigt. Försäkringskassan delar ISF:s bild av de problem som relaterar till samordningsbestämmelser för föräldrapenning, och kommer inte vidare att behandla det i detta yttrande.

ISF konstaterar i rapporten att det finns utrymme för förbättringsåtgärder och ger Försäkringskassan åtta rekommendationer gällande administrationen av familjeförmåner inom EU. Försäkringskassan håller med om rekommendationerna och delar ISF:s bild av hur hanteringen av EU-familjeförmåner fungerar.

Försäkringskassan vill samtidigt betona att många förbättringsåtgärder redan har gjorts i området och att Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att effektivisera handläggningen.

ISF:s rekommendationer

Fortsätta med att se över styrningen för att säkerställa att ärenden om barnbidrag, bostadsbidrag och föräldrapenning som ska samordnas med annat medlemsland enligt förordning 883/2004 faktiskt fångas upp i organisationen

Det tvärfunktionella samarbetet mellan de olika förmånsavdelningarna i syfte att förenkla ärendehantering och minska onödiga kontakter med kunder behöver förbättras. Det vore önskvärt att möjliggöra för enskilda att lämna fullgod information som krävs för utredning om unionsregelverkets tillämplighet vid ett och samma tillfälle. Försäkringskassan vill däremot i sammanhanget framhålla att enskilda inte ansöker om barnbidrag, som är den vanligast förekommande EU-familjeförmånen, varför en anpassning av blanketter endast kan ge en marginell effekt. Det kan även vara svårt för

medarbetare inom nationell handläggning att inhämta adekvat information så att utredare inom EU-familjeförmåner kan fortsätta utredningen utan vidare kontakter med den enskilde. Ärendena är ofta komplexa och kräver ingående kunskaper om hur olika situationer påverkar rätten till EU-familjeförmåner, varför Försäkringskassan har en koncentrerad handläggning av EU-familjeförmånsärenden. Sådan ingående kunskap om unionsregelverket är idag inte en del av yrkesrollen för medarbetare som arbetar med nationella ärendehantering. Däremot håller Försäkringskassan med om att kontinuerlig utbildning och information om EU-rätten behövs för att kunna fånga upp EU-ärendena.

Utforma manuella och automatiska förmånsprocesser samt blanketter inom barnbidrag, bostadsbidrag och föräldrapenning på ett sådant sätt att ärenden som ska samordnas i förhållande till ett annat EU-land kan identifieras

Försäkringskassan kommer att arbeta vidare med att utveckla bättre IT-lösningar. Handläggningen av EU-familjeförmåner kommer att flyttas från nuvarande ärendehanteringssystem ÄHS till en ny handläggningsportal. Ärendebevakningar kommer i framtiden att kunna hanteras i den nya handläggningsportalen, vilket innebär att det föråldrade IT-stödet Mälker inte längre kommer att behövas. Informationsutbyte med andra medlemsstater kommer att hanteras med ett nytt IT-stöd RINA, där även viss automatisk ifyllnad av blanketter kommer att bli möjligt. I och med de nya IT-stöden kommer det bli lättare att identifiera EU-ärendena.

ISF påpekar att Försäkringskassan, trots efterfrågan från handläggarna, inte gjort ändringar på blanketten för bedömning av försäkringstillhörighet. Försäkringskassan har reviderat blanketten i januari 2018, och förhoppningsvis är blanketten nu tydligare och fångar bättre upp indikationer på att ärendet ska hanteras som en EU-familjeförmån. Det är ännu för tidigt att uttala sig om vilken påverkan ändringarna har i handläggningen, men i förlängningen är målet att revideringen ska minska risken för onödiga efterfrågningar.

Kontinuerligt erbjuda kompetenshöjande insatser om ärenden med EU-anknytning också hos nationella handläggare inom barnbidrag, bostadsbidrag och föräldrapenning för att öka möjligheterna att identifiera ärenden som ska samordnas i förhållande till ett annat EU-land

Försäkringskassan ser vikten av att handläggarna inom samtliga nationella ärendeslag, inte endast de som ISF nämner, har den kunskapen som behövs för att snabbt kunna bedöma om ärendet handlar om ett EU-familjeförmånsärende. Handläggare inom till exempel sjukpenning kan i sitt arbete få information om att den enskilde eller dennes barn har kopplingar till ett annat EU-land.

Främja effektiva överlämnanden mellan enheterna för försäkringstillhörighet, barnbidrag och EU-familjeförmåner i syfte att minimera den sammanlagda handläggningstiden i EU-familjeförmånsärenden

Den nya vägledningen för försäkringstillhörighet publicerades den 1 september 2017 och den nya processen om försäkringstillhörighet beslutades den 26 januari 2018. Förhoppningen är att vägledningen och processen ger ett bättre stöd och kunskap för samtliga medarbetare att identifiera vilka ärenden som påverkas av unionsregelverket och ska lämnas över till EU-familjeförmåner.

Samtidigt pågår ett arbete med att ta fram ett gränssnitt mellan EU-familjeförmåner och barnbidrag i syfte att underlätta överlämningar.

Eftersträva att begära samtliga uppgifter som behövs vid samma tillfälle av enskilda personer

Det är inte önskvärt eller kundvänligt att Försäkringskassan kontaktar den enskilda personen flera gånger gällande samma eller liknande frågor. Svårigheten är att den här typen av ärende ofta är komplexa och därför behövs ibland ytterligare information av liknande karaktär av den enskilde. Ett möjligt sätt att minska eventuella onödiga efterfrågningar skulle kunna vara att införa en ”grindvakt” med bra kunskaper om EU-familjeförmåner som påbörjar alla ärendena och som vid ett tidigt skede kan ställa alla korrekta frågor från början.

Arbeta aktivt för att komma till rätta med den problematik som finns med att myndigheten i vissa länder inte svarar på förfrågningar, till exempel genom att lyfta frågan till EU-nivå

Problemet är känt både inom Försäkringskassan och på EU-nivå. Olika åtgärder har gjorts för att korta svarstider, till exempel genom Administrativa Kommissionens beslut F2¹.

Tydliggöra i styrande dokument hur ärenden om barnbidrag ska tillämpas när en enskild person inte medverkar i utredningen för att fastställa om det rör sig om ett ärende som ska samordnas i förhållande till ett annat EU-land

Barnbidrag är i dessa sammanhang speciellt svårt att hantera dels eftersom det oftast är som minst tre personer inblandade, båda föräldrarna och ett barn, dels för att man inte behöver ansöka om barnbidrag. Försäkringskassan håller dock med ISF:s synpunkt om att det finns risker förknippade med felaktiga utbetalningar. Försäkringskassan följer kontinuerligt upp kvalitet i handläggning för att handlägga rättssäkert genom ständiga förbättringar och systematisk kvalitetsutveckling.

Eftersträva att personer som befinner sig i en internationell situation i ökad utsträckning får tillgång till relevant information om regelverk samt möjlighet att använda de digitala tjänster på Försäkringskassans webbplatser som personer i Sverige har tillgång till

Försäkringskassan ser kontinuerligt över informationen som finns på Försäkringskassans hemsida. Däremot vill Försäkringskassan påpeka svårigheten att nå ut till personerna som befinner sig i en gränsöverskridande situation, i synnerhet om föräldrarna inte lever tillsammans.

Beslut om detta yttrande har fattats av generaldirektör Ann-Marie Begler i närvaro av avdelningscheferna Alexandra Wallin, Per Eleblad, Lars-Åke

¹ Administrativa kommissionens beslut nr F2 av den 23 juni 2015 om utbyte av uppgifter mellan institutioner i syfte att bevilja familjeförmåner

Brattlund, rättschef Eva Nordqvist och verksamhetsutvecklare Emmi Taskinen,
den senare som föredragande.



Ann-Marie Begler



Emmi Taskinen