

Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Svar på ISF-rapport

Effektiviteten i Försäkringskassans handläggning – en granskning av resurseffektiviteten vid Försäkringskassans lokala försäkringscenter åren 2010-2013 med DEA-metoden

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) redovisar i rapporten *Effektiviteten i Försäkringskassans handläggning* resultatet av en analys avseende den relativa effektiviteten bland de dåvarande LFC-kontoren perioden 2010-2013. Den metod som ligger till grund för analysen, DEA (Data Envelopment Analysis) är en vedertagen metod för att systematiskt jämföra enheter som producerar likartade varor eller tjänster utifrån hur effektivt de använder tillgängliga resurser. ISF:s analys indikerar att det under åren 2010-2013 i genomsnitt fanns en effektiviseringspotential på cirka 10 procent bland de studerade LFC-kontoren. Enligt studien kan cirka en tredjedel av den uppskattade effektiviseringspotentialen, förklaras av att vissa av försäkringscentren/kontoren inte hade en optimal storlek – de var antingen för små eller för stora. Den resterande ineffektivitet som studien identifierar kan inte, menar ISF, förklaras av strukturella faktorer utan kan istället ha att göra med att vissa kontor är mer effektiva än andra. På basis av granskningen och dess resultat rekommenderar ISF att Försäkringskassan börjar använda DEA som en del i det löpande arbetet med att effektivisera verksamheten.

I det följande svaret till regeringen lämnas Försäkringskassans kommentarer på granskningen som sådan, de resultat som erhållits samt de rekommendationer som lämnas.

Ambitiös och välgjord studie som dock inte har haft möjlighet att beakta den centrala kvalitetsdimensionen rättslig kvalitet

Försäkringskassans uppfattning är att ISF:s studie är ambitiös och välgjord. ISF har bemödat sig om att så långt det är möjligt kvalitetssäkra data och känslighetstesta olika modellspecifikationer, varför de redovisade resultaten får betraktas som robusta och därför är värda att ta på allvar. Man är också noga med att framhålla den osäkerhet och de tillkortakommanden gällande data som trots allt finns, vilket gäller främst att det inte har gått att beakta den centrala kvalitetsdimensionen rättslig kvalitet. Det är en faktor som potentiellt skulle kunna ha påverkat de resultat som erhålls och inneburit att de observerade effektivitetsskillnaderna mellan de granskade försäkringscentren/kontoren minskat i storlek.

Försäkringskassan instämmer i att DEA-metoden är intressant i ett benchmarkingsperspektiv...

Försäkringskassan delar också ISF:s bedömning att DEA-metoden kan vara lämplig för att systematiskt genomföra benchmarking av enheter inom myndigheten som arbetar med samma sak, t.ex. enheter inom sjukförsäkringen, assistansersättningen, föräldraförmånerna med flera. Som ISF påpekar har metoden också vid flera tillfällen tidigare använts av Försäkringskassan för att jämföra effektiviteten mellan olika produktionsenheter inom socialförsäkringsadministrationen, det var dock länge sedan det skedde. Vidare kan vi konstatera att Försäkringskassan under ett antal år, närmare bestämt perioden 2012-2015 då myndigheten arbetade intensivt med att öka förtroendet för myndigheten, inte fokuserade på resurseffektivitet – vilket är det som ISF:s studie fokuserar på - utan istället på att åstadkomma effektiva ärendeflöden i handläggningen. Benchmarking av den typ som DEA är ett exempel på har heller inte brett använts i myndigheten på ett antal år, en omständighet som delvis har i sin grund i att den tidigare nämnda inriktningen och att de metoder som därvid användes inte naturligen lämpade sig för benchmarking. Men det har delvis också sin grund i de bitvis negativa erfarenheter myndigheten har av tidigare användningar av kontorsjämförelser i form av rankinglistor med mera.

... och kan komma väl till pass i det pågående arbetet med att åstadkomma en så effektiv resursanvändning som möjligt

Försäkringskassan konstaterar att ISF:s granskning av effektiviteten i myndigheten kommer vid en för myndigheten gynnsam tidpunkt. I den fastslagna inriktningen 2017-2021 för Försäkringskassan är ett av tre fokusområden att öka produktiviteten. Ett intensivt arbete pågår för närvarande med att analysera hur myndigheten på bästa sätt kan mäta hur produktiviteten, vilket i mångt och mycket är synonymt med det som ISF benämner resurseffektivitet i granskningen, utvecklas men framför allt vad som kan göras för att öka denna. I detta arbete kommer ISF:s studie väl till pass.

Svårt att dra säkra slutsatser gällande studiens resultat

Avseende studiens resultat gällande de uppskattade relativa skillnaderna mellan de granskande kontoren, skillnader som i viss utsträckning var bestående under den granskande perioden och som i vissa fall var stora, bedömer Försäkringskassan att det är svårt att dra några säkra slutsatser. Å ena sidan är resultaten vad de är: vissa försäkringscenter/kontor fattade uppenbarligen fler beslut än andra trots i övrigt likvärdiga resurser och var i den meningen relativt produktiva. Att det förekommit och sannolikt förekommer skillnader mellan olika kontor gällande olika aspekter av handläggningen är inget nytt. I viss utsträckning känner Försäkringskassan också igen några av de kontor som i studien identifieras som effektiva – det är kontor som i vissa avseenden bedöms som relativt framgångsrika också av oss själva. Bilden överlag gällande den ranking som presenteras känner dock Försäkringskassan inte igen. Å andra sidan är det klart att ISF:s studie inte beaktar viktiga aspekter på kvalitet i handläggningen såsom rättslig kvalitet. Studien beaktar inte heller eventuella skillnader i det omgivande samhället, framför allt gällande hälso- och sjukvården. Det är väl känt att det förekommer regionala variationer i socialförsäkringens utfall som sannolikt beror på en kombination av olika faktorer där Försäkringskassans handläggning är en faktor och hälso- och sjukvårdens arbete med sjukskrivning är en annan. Det är mycket svårt att avgöra i vad mån dylika

faktorer – om de skulle kunnat beaktas – skulle ha genererat ett annat utfall än vad studien visar gällande relativ effektivitet.

Vanskligt dra säkra slutsatser om dagens handläggning men studien utgör ändå ett värdefullt bidrag i Försäkringskassans pågående utvecklingsarbete

Avslutningsvis bedömer Försäkringskassan att det är vanskligt att dra några säkra slutsatser om dagens handläggning i sjukförsäkringen och inom funktionsnedsättningsförmånerna på basis av studiens resultat. Studien baseras på resultat som är snart är minst fem år gamla och det har skett stora förändringar både gällande organisering av handläggningen och styrningen av densamma sedan dess. Med detta sagt avslutar Försäkringskassan detta svar till regeringen med konstaterandet att ISF:s studie är ett värdefullt bidrag i myndighetens pågående effektiviseringsarbete – både för det underlag för diskussion gällande relativa skillnader mellan olika handläggande enheter och dess möjliga orsaker som studien pekar på och för de insikter i hur DEA kan användas för systematisk benchmarking inom socialförsäkringsadministrationen som studien genererat.

Beslut om detta yttrande har fattats av generaldirektör Ann-Marie Begler i närvaro av avdelningschef Sture Hjalmarsson och analytiker Magnus Arnek, den senare som föredragande

Ann-Marie Begler

Magnus Arnek