

# 2019

---

## Försäkringskassans årsredovisning

# Generaldirektören har ordet

Årsredovisningen för verksamhetsåret 2019 beskriver en myndighet som i allt väsentligt når sina mål. Den redan tidigare stora ärendevolymen har ökat ytterligare under året, men har i nästan alla delar ändå kunnat utredas och beslutas inom de tidsramar som gäller. De ersättningar som försäkrade och förmånstagare varit berättigade till har i hög utsträckning betalats ut i tid. Givet de volymer som myndigheten hanterar får detta sammantaget anses vara ett mycket gott resultat.

Arbetet med att förebygga missbruk, bedrägerier och bidragsbrott har intensifierats under året. Nya metoder för att upptäcka oegentligheter har införts och summan av de belopp som krävts tillbaka har ökat substantiellt. Men några tecken på att oegentligheter, missbruk och bedrägeriförsök gentemot socialförsäkringssystemet minskar till följd av detta ser vi inte. De bidragsbrottsärenden som Försäkringskassan under året polisanmält har i mycket liten utsträckning lett till fällande domar. Ur ett både kort- och långsiktigt perspektiv är detta bekymmersamt. Strategier för att öka välfärdsstatens samlade motståndskraft mot missbruk och bidragsbrott borde i betydligt högre grad vila på ett omfattande och långtgående myndighetsövergripande samarbete. I stället för att i efterhand identifiera när missbruk skett, polisanmäla misstänkta brott för att sedan återkräva utbetalda belopp, bör målet vara att förebygga att utbetalningar över huvud taget sker till individer och aktörer som inte är berättigade till dem. Därför har Försäkringskassan under året tagit initiativ till att tillsammans med ett 20-tal andra myndigheter skapa förutsättningar för ett sådant utökat långsiktigt samarbete.

Försäkringskassan har under många år haft en hög personalomsättning, bland annat som en följd av arbetsbelastningen i ärendehandläggningen. Den kvalificerade utredningskompetens som myndighetens personal besitter är attraktiv på arbetsmarknaden och det har varit svårt att återbesätta uppkomna vakanser i den takt som krävts. Försäkringskassan har därför under flera år löst sina uppgifter med en personalstyrka som, i förhållande till uppdraget, varit underbemannad. Det har bland annat visat sig genom att utgifterna för anställd personal under flera år varit väsentligt lägre än planerat. Myndigheten har därför också under en längre tid haft ett betydande och oplanerat anslagssparande.

Under 2019 bröts denna trend. Stora rekryteringsansträngningar gjordes och antalet nyanställa var nästan fyra gånger fler än för fem år sedan. Som en konsekvens översteg, för första gången sedan 2014, myndighetens kostnader de anslagsramar som regering och riksdag anvisat. Anslagssparandet från 2018 har under det gångna året använts för att täcka fasta personalkostnader, vilket innebär att myndighetens samlade utgifter överstigit årets tilldelade anslag.

Ytterligare uppgifter har tillförts Försäkringskassan under året, bland annat omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning, uppföljning av arbetsgivarnas planer för återgång i arbete, samordning av säker statlig it-drift samt förbättrad krisberedskap. Några varaktiga resurstillskott för att finansiera den utökning av handläggningskapaciteten som dessa uppgifter kräver har inte skett. Helårseffekten av kostnadsökningen kommer att visa sig fullt ut under budgetåret 2020. Utan tillskott kommer omprioriteringar och ambitionssänkningar inom en rad områden att bli nödvändiga.

Nils Öberg  
generaldirektör

# Innehållsförteckning

Vårt uppdrag .....	5
<b>Resultatredovisning .....</b>	<b>7</b>
Försäkringskassans samlade resultat .....	8
Resultatredovisningens uppbyggnad .....	10
Modell och metoder för bedömning av resultat .....	13
Försäkringens omfattning och verksamhetens finansiering .....	19
Försäkringskassans kvalitet i handläggningen .....	27
Aktivitetsersättning .....	35
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning .....	42
Assistansersättning .....	47
Barnbidrag.....	52
Bostadsbidrag.....	56
Föräldrapenning .....	61
Merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag .....	66
Sjukersättning .....	69
Sjukpenning .....	74
Statligt tandvårdsstöd.....	83
Tillfällig föräldrapenning.....	88
Underhållsstöd.....	93
Gemensamma nyckeltal och nyckeltal per förmån.....	98
<b>Återrapportering av mål enligt regleringsbrevet.....</b>	<b>107</b>
Sjukförsäkringen .....	108
Assistansersättningen .....	124
Föräldraförsäkringen.....	129
<b>Övrig återrapportering.....</b>	<b>133</b>
Medarbetare och kompetensförsörjning.....	134
Verksamhetsutveckling.....	140
Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.....	142
Arbetet med mänskliga rättigheter .....	150
Stabs- och expertfunktionen .....	154
Avgiftsbelagd verksamhet.....	159

<b>Finansiell redovisning</b> .....	<b>163</b>
<b>Resultaträkning</b> .....	<b>164</b>
<b>Balansräkning</b> .....	<b>165</b>
<b>Anslagsredovisning</b> .....	<b>166</b>
<b>Redovisning mot inkomstitlar</b> .....	<b>172</b>
<b>Finansieringsanalys</b> .....	<b>173</b>
<b>Sammanställning väsentliga uppgifter</b> .....	<b>174</b>
<b>Tilläggsupplysningar och noter</b> .....	<b>175</b>
<b>Noter</b> .....	<b>179</b>
<b>Övriga tilläggsupplysningar</b> .....	<b>191</b>
<b>Intern styrning och kontroll</b> .....	<b>193</b>
<b>Beslut om årsredovisningen</b> .....	<b>197</b>
<b>Förmånsförteckning</b> .....	<b>198</b>

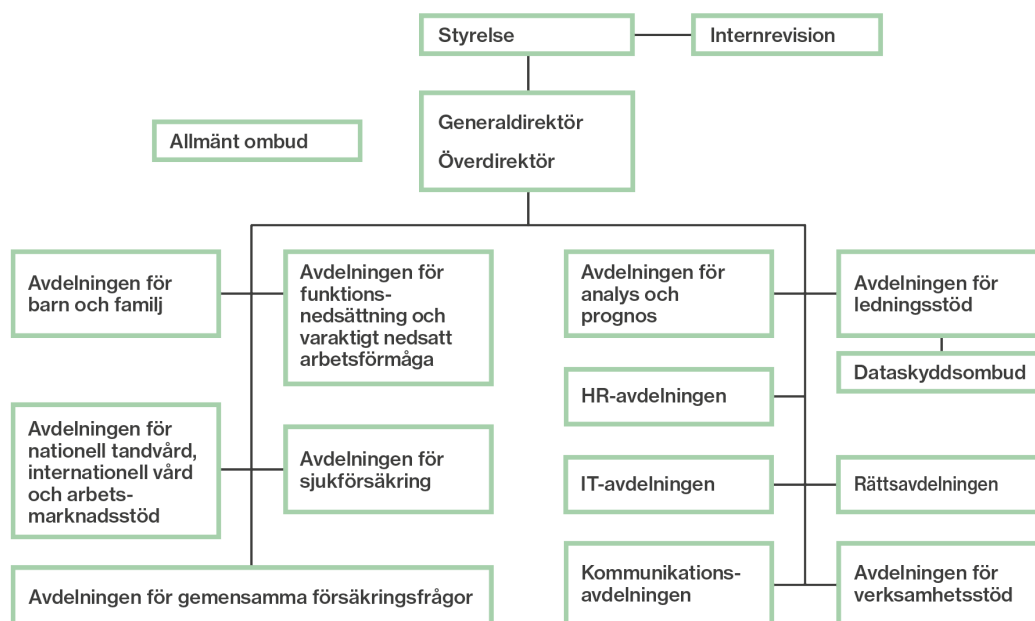
# Vårt uppdrag

Försäkringskassans främsta uppdrag är att administrera en stor del av den svenska socialförsäkringen. Utöver det hanterar myndigheten även ett antal andra bidrag och ersättningar. Vårt arbete är en viktig del av de offentliga trygghetssystemen och har stor betydelse för enskilda, hushåll och företag och därmed hela samhällsekonomin.

Försäkringskassans verksamhet ska vara rättssäker och effektiv samt präglas av god service och hög tillgänglighet. Enskilda och företag ska få rätt ersättning i tid och det stöd de behöver för att kunna ta tillvara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

## Myndigheten Försäkringskassan

Försäkringskassan bestod i december 2019 av styrelse, generaldirektör, överdirektör och tolv avdelningar. Försäkringskassan har även en internrevision, ett allmänt ombud och ett dataskyddsombud.



Försäkringskassan är organiserad i försäkringsavdelningar och övriga avdelningar. Försäkringsavdelningarna har det primära ansvaret för kontakter med de enskilda, det vill säga att

- utreda rätten till, besluta om och betala ut förmåner, bidrag och andra ersättningar
- ge information och service
- motverka felaktiga utbetalningar
- motverka brott mot socialförsäkringen.

Övriga avdelningar har en stödjande eller styrande funktion.

Vid utgången av 2019 hade Försäkringskassan 14 300 anställda på ett 60-tal orter i Sverige.

Fram till och med den 31 maj 2019 var Maria Hemström Hemmingsson tillförordnad generaldirektör för myndigheten. Nils Öberg tillträdde som generaldirektör den 3 juni 2019. Maria Rydbeck är överdirektör för myndigheten.

## **Styrelsen**

Försäkringskassan leds av en styrelse som är utsedd av regeringen. Styrelsen har fullt ansvar för verksamheten, och generaldirektören är ansvarig inför styrelsen.

Styrelsen bestod av åtta ledamöter till och med den 28 februari 2019 då förordnandet för ordförande Birgitta Böhlin och ledamöterna Kristina Mårtensson och Måns Rosén löpte ut. Styrelseledamoten Anita Johansson utsågs att vara tillförordnad ordförande från och med den 1 mars 2019. Ingrid Burman och Ella Niia tillträdde som styrelseledamöter den 1 juli 2019 med mandatperiod till och med den 30 juni 2022.

Två personalföreträdare har haft möjlighet att närvara vid styrelsens sammanträden. Styrelsen har haft åtta sammanträden under året.

Försäkringskassans styrelse består av:

Anita Johansson, t.f. ordförande, särskild utredare, f.d. försäkringsdirektör AFA Försäkring, överdirektör för Transportstyrelsen

Ingrid Burman, f.d. landshövding i Kronobergs län

Ella Niia, f.d. ordförande i Hotell- och Restaurangfacket

Jörgen Olofsson, CIO Asiakastieto Group

Clas Olsson, generaldirektör för Ekonomistyrningsverket

Göran Stiernstedt, läkare och senior konsult

Nils Öberg, generaldirektör för Försäkringskassan

Personalrepresentanter:

Rita Koskinen Lundström, SACO

Siv Norlin, ST

# Resultat- redovisning

# Försäkringskassans samlade resultat

Försäkringskassan bedömer att det samlade resultatet av verksamheten är tillfredsställande och har utvecklats något positivt sedan 2018. Sammantaget bedöms kvaliteten i handläggningen vara tillfredsställande och är oförändrad sedan föregående år. De mål som satts upp för myndigheten uppfylls i stor utsträckning och vi ser en positiv utveckling, särskilt vad gäller uppfyllandet av målet om sjukförsäkringen. Kompetensförsörjningen är tillfredsställande, men det finns utmaningar, främst vad gäller personalomsättningen.

## Kvaliteten i handläggningen

Bedömningen av kvaliteten i handläggningen görs utifrån tre aspekter: rättssäkerhet, service och produktivitet.

Rättssäkerheten bedöms vara tillfredsställande och är oförändrad sedan föregående år. På myndighetsnivå utvecklas kvalitetsindikatorerna åt olika håll, men utifrån utvecklingen inom förmånerna är den sammantagna bedömningen att rättssäkerheten är oförändrad. Under året har arbete pågått för att förbättra rättssäkerheten, bland annat genom att stärka arbetet med att upptäcka och motverka felaktiga utbetalningar. En allt större andel av handläggningen sker automatiskt i it-systemen. Det statliga tandvårdsstödet är nästan helt automatiserat, och inom föräldrapenningsförmånerna har automatiseringsgraden ökat ytterligare sedan 2018. De kontroller som är inbyggda i it-systemen har i stort sett fungerat utan störningar under året, vilket skapar goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning.

Service har utvecklats positivt sedan föregående år och bedöms vara tillfredsställande. Tillgängligheten har ökat från en redan hög nivå och väntetiden i telefon är stabil. Användningen av e-tjänster fortsätter att öka. Bemötande och tillgänglighet får oförändrade omdömen i kundundersökningen, och uppgår till 3,8 uttryckt som ett medelvärde på en femgradig skala.

Produktiviteten har minskat något, men bedöms vara tillfredsställande. Bedömningen grundas på den sammanvägda utvecklingen av förmånernas styckkostnader med hänsyn till väsentliga förändringar i förutsättningarna för Försäkringskassans uppdrag.

## Målen i regleringsbrevet

I Försäkringskassans regleringsbrev för 2019 finns tre mål: ett för sjukförsäkringen, ett för assistansersättningen och ett för föräldraförsäkringen.

Målet för sjukförsäkringen bedöms liksom föregående år som delvis uppfyllt. Rättssäkerheten har utvecklats positivt inom sjukpenning, sjukersättning och aktivitetsersättning. Sjukfrånvaron ligger på en historiskt låg nivå och sjukpenningtalet har minskat ytterligare. Även skillnaderna mellan könen och mellan regioner har minskat under året. Försäkringskassans bidrag till att uppnå samhällsmålet om en stabil och låg



sjukfrånvaro har varit att säkerställa att rätt ersättning betalas ut och att förbättra förmågan att identifiera personer som behöver stöd av andra aktörer för att kunna återgå i arbete.

Målet för assistansersättningen bedöms i likhet med föregående år som delvis uppfyllt. Rättssäkerheten och kvaliteten i handläggningen bedöms inte som tillfredsställande, vilket är oförändrat sedan föregående år. Vi kan dock konstatera att andelen avslag på ansökan om assistansersättning är relativt lika över landet, liksom antalet beviljade timmar. Detta indikerar att besluten är likvärdiga. Utredningarna av misstänkta bidragsbrott har blivit mer effektiva; trots att färre ärenden har utretts uppgår de felaktiga utbetalningar som identifierats till samma belopp som 2018. It-stödet har utvecklats genom att det blivit möjligt att följa antal timmar som beviljats per assistansberättigad för behoven andning och måltider genom sondmatning. Samverkan med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har vidareutvecklats, bland annat genom en viljeinriktning som beskriver generella och specifika samarbetsformer.

Målet för föräldraförsäkringen bedöms i likhet med föregående år som helt uppfyllt. Vi informerar föräldrar om de möjligheter som föräldraförsäkringen erbjuder och vikten av ett jämställt uttag, såväl direkt som via e-tjänster och på webbplatsen. Vi har också genomfört ett antal särskilda informationsinsatser under året. Det är dock svårt att bedöma hur mycket insatserna har bidragit till ett mer jämställt uttag av föräldrapenningsförmånerna.

## Kompetensförsörjning

Kompetensförsörjningen inom Försäkringskassans verksamhet har fungerat tillfredsställande, trots utmaningar med en hög personalomsättning och en periodvis hårt belastad rekryterings- och utbildningsverksamhet. Personalomsättningen har fortsatt att öka och bedöms vara för hög, även om den följer den statliga arbetsmarknaden i stort. Sjukfrånvaron har däremot fortsatt att minska, och ett flertal insatser inom området pågår.

# Resultatredovisningens uppbyggnad

**Detta avsnitt behandlar överväganden om resultatredovisningens uppbyggnad, val av prestationer och val av förmåner som redovisas.**

Resultatredovisningen avser administrationen av socialförsäkringen, som huvudsakligen finansieras med Försäkringskassans förvaltningsanslag.<sup>1</sup> Försäkringsrelaterad information ges i de fall det behövs för att redovisa måluppfyllelse eller för redovisningen av vissa instruktionsbundna uppgifter.

I resultatredovisningen analyseras och bedöms Försäkringskassans resultat och dess utveckling utifrån kravet i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Resultatredovisningens indelning utgår från de mest väsentliga förmånerna<sup>2</sup> för vilka aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet redovisas.

Resultaten redovisas så långt som möjligt i treårsvisa tidsserier. Om det inte är möjligt kommenteras det särskilt. Summeringsdifferenser kan förekomma på grund av avrundningar.

Merparten av den individbaserade statistik som redovisas är uppdelad efter kön. Skälen till att könsuppdelad statistik i vissa fall inte redovisas är att statistiken behöver vidareutvecklas, ännu inte håller tillräcklig kvalitet eller att den hämtas från andra myndigheter som inte har könsuppdelad statistik. Vi arbetar för att framöver kunna redovisa all individbaserad statistik som hämtas från Försäkringskassan per kön.

Statistikuppgifter avrundas genomgående för att underlätta för läsaren. Tal upp till 9 999 avrundas dock inte.

Redovisningen inleds med Försäkringskassans samlade resultat. Därefter beskrivs den modell och de metoder som används för att bedöma resultatet. Detta följs av ett avsnitt där försäkringsutgifter, antal unika individer som tar emot förmåner, volymer av beslut och utbetalningar samt verksamhetens finansiering redovisas. Efter detta görs en fördjupad redovisning av resultaten för Försäkringskassan som helhet och för de väsentligaste förmånerna utifrån aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet. Resultatredovisningen avslutas med en sammanställning av nyckeltal för de mest väsentliga förmånerna.

Försäkringskassan har ett antal mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet. Dessa redovisas separat. Därefter redovisas tvärfunktionella återrapporteringskrav enligt regleringsbrev, förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag och förordningen (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan.

---

<sup>1</sup> Vissa administrativa uppgifter finansieras även av andra anslag. Se avsnittet Försäkringens omfattning och verksamhetens finansiering.

<sup>2</sup> Se avsnittet Resultatredovisningens uppbyggnad, Val av förmåner.

Sist i årsredovisningen finns en översiktlig beskrivning av de mest väsentliga förmånerna.

## Val av prestationer

Försäkringskassans viktigaste prestationer är beslut om förmåner. Utöver det har vi även andra uppdrag som betraktas som prestationer.<sup>3</sup> Kostnader för dessa redovisas separat.

För att ge en allsidig och rättvisande bild av verksamheten fram till prestationen beslut om förmån redovisas även andra mått. Det handlar exempelvis om olika mått för kommunikation, såsom de försäkrades kontakter med handläggare eller via digitala tjänster.

## Val av förmåner

Försäkringskassan handlägger ett stort antal förmåner inom socialförsäkringen. För att göra redovisningen överskådlig redovisas enbart prestationerna och resultaten för de mest väsentliga förmånerna. Vi har i första hand valt de förmåner som står för de högsta förvaltningskostnaderna och de största försäkringsutgifterna. I andra hand har vi valt de förmåner som har flest beslut eller utbetalningar. I tredje hand redovisas resultaten för andra förmåner med väsentliga avvikelser som kan påverka Försäkringskassans resultat.

Utifrån principerna ovan betraktas i år resultaten för 15 förmåner som väsentliga att redovisa. Av dessa har 13 förmåner valts utifrån de två första principerna. De står tillsammans för 91 procent av försäkringsutgifterna och 82 procent av förvaltningskostnaderna. Resultaten för dessa förmåner redovisades även i årsredovisningen 2018. Utifrån den tredje principen redovisar vi i år också resultaten för de nya förmånerna merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag i ett avsnitt. De infördes den 1 januari 2019 efter en relativt kort förberedelsestid, vilket har inneburit ett flertal utmaningar under året.

Resultaten för etableringsersättning, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning redovisas tillsammans eftersom alla tre är ersättningar som betalas ut till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser.

De förmåner som ingår i resultatredovisningen är markerade med fetstil i tabellen nedan.

---

<sup>3</sup> Tjänster till Pensionsmyndigheten enligt förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan, uppdrag enligt lag (2001:99) och förordningen (2001:100) om den officiella statistiken, nationell kontaktpunkt för utbyte av socialförsäkringsinformation, EESSI, enligt regeringsuppdrag 2009/2024/SF och 2011/2476/SF, uppdraget att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift enligt regeringsbeslut Fi2017/03257/DF och finansiell samordning enligt lag (2003:1210) om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser.

**Tabell 1 Förmånsförteckning**

Adoptionsbidrag	Dagpenning till hemvärnsmän	Graviditetspenning	<b>Sjukersättning</b>
<b>Aktivitetsersättning</b>	Dagpenning till totalförsvarspiktiga	Handikappersättning	Sjuklönegaranti
<b>Aktivitetsstöd</b>	Ersättning för höga sjuklönekostnader till arbetsgivare	Internationell vård	<b>Sjukpenning</b>
Arbetskadeersättning	<b>Etableringsersättning</b>	<b>Merkostnadsersättning</b>	Smittbärarsättning
Arbetskadelivränta	Etableringstillägg	Närståendepenning	Statlig personskadeersättning
<b>Assistansersättning</b>	Familjebidrag till totalförsvarspiktiga	<b>Omvårdnadsbidrag</b>	<b>Statligt tandvårdsstöd</b>
<b>Barnbidrag<sup>1</sup></b>	<b>Föräldrapenning</b>	Rehabiliteringsersättning	<b>Tillfällig föräldrapenning</b>
Bidrag till arbetshjälpmedel			<b>Underhållsstöd</b>
Bilstöd			<b>Utvecklingsersättning</b>
Boendetillägg			Vårdbidrag
<b>Bostadsbidrag</b>			Yrkesskadelivränta
Bostadsersättning			
Bostadstillägg			

<sup>1</sup> Resultaten för barnbidrag redovisas tillsammans med förlängt barnbidrag och flerbarnstillägg, som inte betraktas som egna förmåner.

Utöver förmånerna som förtecknas i tabellen ovan hanterar Försäkringskassan även köp av rehabiliteringstjänster, bidrag till företagshälsovård, samverkan inom rehabiliteringsområdet och övrigt inom åtgärder mot ohälsa. Eftersom dessa verksamheter inte utgör slutprestationer har de inte tagits med i förteckningen. Det gäller även beslut om sjukpenninggrundande inkomst och försäkringstillhörighet.

# Modell och metoder för bedömning av resultat

I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans modell för bedömning av kvaliteten i handläggningen och hur den har utvecklats. Avsnittet innehåller även tillämpade metoder samt beskrivningar av hur vi bedömer våra resultat.

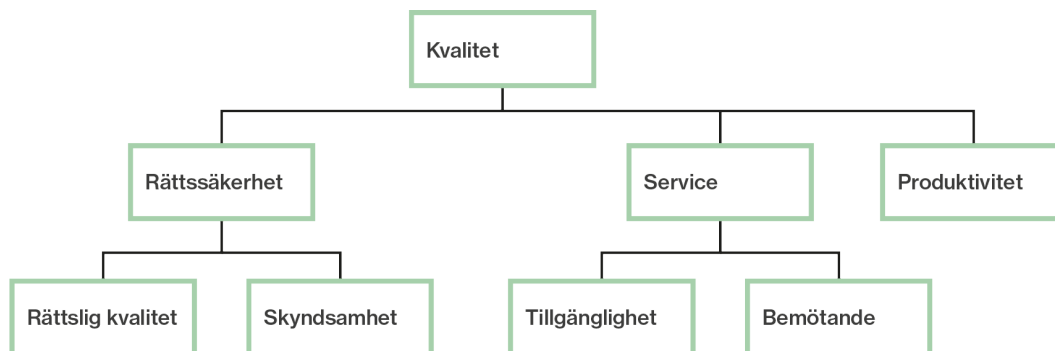
## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer nivån på kvaliteten i handläggningen och hur den har utvecklats sedan föregående år. Försäkringskassans kvalitetsdefinition lyder:

Med kvalitet avses att vi bedriver en verksamhet som präglas av rättssäkerhet, service och effektiv användning av resurser.

Kvaliteten i handläggningen bedöms utifrån tre aspekter: rättssäkerhet, service och produktivitet. Figuren nedan visar de olika delarna som ligger till grund för bedömningen av kvaliteten och dess utveckling.

Figur 1 Försäkringskassans kvalitetsdefinition



## Systematisk kvalitetsutveckling

Försäkringskassan använder en modell för systematisk kvalitetsutveckling som visas nedan. Arbetet med modellen bygger på att kvaliteten i handläggningen följs upp på olika sätt för att sedan analyseras i teamen, för förmånerna och för hela myndigheten. I förmånernas kvalitetsanalyser ingår även riskanalyser för felaktiga utbetalningar, eftersom risker för felaktiga utbetalningar till största delen är risker för rättsliga kvalitetsbrister i förmånerna.

Risken analysen beskriver de risker som finns trots de kontroller som görs i handläggningen och som kan leda till felaktiga beslut eller utbetalningar.<sup>4</sup>

Vid ett tillfälle per år sammanställs analyserna för respektive förmån. Sammanställningen ligger sedan till grund för Försäkringskassans årliga kvalitetsanalys, som används för att få en gemensam bild av kvaliteten och skapa förutsättningar för kvalitetsutveckling på myndighetsnivå. Arbetet med modellen gör det möjligt att bedöma, redovisa och utveckla kvaliteten i handläggningen.

**Figur 2 Modell för systematisk kvalitetsutveckling**



**Uppföljningen med verktyget Væksten** görs på individ- eller teamnivå av handlagda ärenden och inkluderar både tillämpningen av det förmånsspecifika och det förvaltningsrättsliga regelverket samt service och bemötande. Væksten är konstruerad utifrån förmånernas och ärendeslagens<sup>5</sup> respektive kontrollstrukturer<sup>6</sup> och bygger bland annat på manuella och maskinella kontroller i handläggningen som ska säkerställa att besluten och utbetalningarna är korrekta. Genom att följa upp och utvärdera om kontroller i handläggningen genomförs och är ändamålsenliga, kan vi identifiera brister i handläggningen. Vissa av kontrollerna i handläggningen är så kallade nyckelkontroller som bedöms ha avgörande

<sup>4</sup> Riskanalyser för felaktiga utbetalningar baseras på fakta och kunskap från samtliga kvalitetsuppföljningar inom modellen. Under 2019 har riskanalyser för felaktiga utbetalningar genomförts för 29 förmåner och ärendeslag. Dessa förmåner utgör 98 procent av försäkringsutgifterna 2018. Försäkringskassan mäter inte omfattningen av potentiellt felaktiga utbetalningar. I Riksrevisionens rapport 2016:11 Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen – Försäkringskassans kontrollverksamhet rekommenderas regeringen att tillse att Försäkringskassan regelbundet mäter storleken på de felaktiga utbetalningarna. Regeringen beslutade 2016 att inrätta delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen. Försäkringskassan har deltagit på olika sätt i delegationens arbete. Enligt delegationens betänkande (SOU 2019:59, Samlade åtgärder för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen) uppskattas att de felaktiga utbetalningarna från ett antal myndigheter uppgår till 18 miljarder kronor, vilket utgör 5,5 procent av de totala utgifterna. Osäkerhetsintervallet är stort, mellan 11 och 27 miljarder kronor.

<sup>5</sup> Handläggning och beslut avseende ett ärendeslag leder inte till en prestation i form av utbetald ersättning. Försäkringstillhörighet och sjukpenninggrundande inkomst är exempel på detta.

<sup>6</sup> En kontrollstruktur beskriver en förmåns villkor för rätten till ersättning samt villkor för ersättningens storlek, samordning och verkställande. Kontrollstrukturen beskriver även de kontroller som Försäkringskassan gör för att säkerställa att dessa villkor uppfylls. Kontrollerna kan vara manuella och utgör moment i handläggningen eller applikationskontroller som är inbyggda i it-stöd. Vilka kontroller som görs och hur varierar beroende på villkoren som ska vara uppfyllda för att ge rätt till en viss förmån. 34 förmåner har en kontrollstruktur.

betydelse och utan vilka de ekonomiska riskerna skulle öka betydligt. Uppföljningen ger kunskap om styrkor och utvecklingsområden i manuellt handlagda ärenden och skapar möjlighet till lärande.

**Kvalitetsuppföljning med stöd av kvalitetsindikatorer** innebär att Försäkringskassan kontinuerligt följer myndighetsgemensamma och förmånspecifika indikatorer som ger information om systematiska avvikelser.

**Rättsliga kvalitetsuppföljningar** ger fördjupad kunskap inom områden där det finns tecken på brister i tillämpningen av regelverket.

Underlagen från dessa tre uppföljningsmetoder kompletteras av applikationskontroller samt interna och externa granskningar.

## Bedömning av kvaliteten

Bedömningen av kvaliteten i handläggningen är komplicerad, bland annat på grund av kvalitetsbegreppets mångfacetterade karaktär och att rättssäkerheten ska bedömas i förmåner med olika regelverk och med särskilda kriterier för utredning och bedömning av rätten till förmånen. Underlagen ska komplettera varandra. Resultat av ett enskilt underlag eller indikator kan inte värderas isolerat utan behöver analyseras i förhållande till och tillsammans med övriga indikatorer, uppföljningar och granskningar. Det handlar alltså om en kvalitativ bedömning utifrån de underlag som beskrivs nedan.

Utifrån de underlag som modellen för systematisk kvalitetsutveckling ger samt tillkommande resultatinformation som avser helåret bedömer Försäkringskassan om kvaliteten i handläggningen är tillfredsställande eller inte och om den har utvecklats positivt, negativt eller är oförändrad sedan föregående år. Bedömningarna görs både för Försäkringskassan som helhet och för de mest väsentliga förmånerna.

Bedömningarna görs i två steg. Först bedöms de tre kvalitetsaspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet separat. Därefter bedöms kvaliteten i handläggningen som helhet utifrån de tre aspekterna. I bedömningen av kvaliteten väger rättssäkerheten tyngre än de övriga aspekterna.

De underlag som ligger till grund för bedömningarna är

- resultaten av kvalitetsuppföljningar med stöd av Väksten
- kvalitetsuppföljningar med stöd av kvalitetsindikatorer
- resultaten av Försäkringskassans kundundersökning
- rättsliga kvalitetsuppföljningar
- uppföljningar av applikationskontroller
- interna och externa granskningar.

Om det saknas tillräckliga underlag eller underlag som har avgörande betydelse kan kvaliteten inte bedömas. I år finns tillräckliga underlag för samtliga redovisade förmåner, förutom merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag som infördes den 1 januari 2019. Att det finns underlag om kvaliteten i handläggningen och att dessa analyseras samlat och systematiskt bidrar till myndighetens interna styrning och kontroll.

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande om varken huvuddelen av informationen i underlagen eller underlag som har avgörande betydelse visar på väsentliga kvalitetsbrister. Om huvuddelen av informationen i underlagen eller underlag som har avgörande betydelse visar på väsentliga kvalitetsbrister bedöms kvaliteten inte vara tillfredsställande.<sup>7</sup>

### Rättssäkerhet

Bedömningen av rättssäkerheten och hur den har utvecklats görs utifrån en analys av underlag inom två områden: rättslig kvalitet och skyndsamhet. För att bedömningen ska vara möjlig att göra måste det finnas underlag som visar om nyckelkontrollerna i allt väsentligt är genomförda eller inte.

Den rättsliga kvaliteten bedöms utifrån resultat från uppföljningar med stöd av Væksten, antalet upptäckta felaktiga utbetalningar, andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan, intern försäkringskontroll, omprövningar, överklaganden, skadestånd och JO-anmälningar, rättsliga kvalitetsuppföljningar, uppföljningar av applikationskontroller samt interna och externa granskningar.<sup>8</sup> Även resultatet från Försäkringskassans kundundersökning är ett underlag. I den mäts de enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten genom frågan ”I vilken utsträckning upplever du att det är möjligt att förutse ett beslut från Försäkringskassan?”.

Skyndsamhet bedöms utifrån den genomsnittliga handläggningstiden från ansökan till beslut<sup>9</sup>, antal pågående ärenden samt de enskildas upplevelse. De enskildas upplevelse mäts genom påståendet ”Mitt ärende handläggs snabbt” i Försäkringskassans kundundersökning.

### Service

Bedömningen av Försäkringskassans service och hur den har utvecklats görs utifrån en analys av underlag inom områdena tillgänglighet<sup>10</sup> och bemötande. Dessa underlag består av kvalitetsindikatorer och de enskildas upplevelse av servicen. Kvalitetsindikatorerna är tillgänglighet och väntetider i telefon samt användningen av e-tjänster. De enskildas upplevelse mäts dels i en särskild undersökning om telefonkontakt, dels i Försäkringskassans kundundersökning. I den särskilda undersökningen ställs följande frågor:

- Har du fått den information du behöver?
- Upplevde du att handläggaren lyssnade och var lyhörd för din situation?
- Gav handläggaren dig ett vänligt bemötande?

---

<sup>7</sup> Riktlinjer 2016:06, Den årliga processen för att upprätta en resultatredovisning för Försäkringskassan (resultatredovisning).

<sup>8</sup> Omprövningar användes inte som indikator för rättslig kvalitet i årsredovisningen 2018 på grund av en förändring i handlägningsprocessen som medförde att statistiken då inte var jämförbar med tidigare år. I år finns jämförbar statistik mellan 2018 och 2019 och omprövningar är därför en relevant indikator igen.

<sup>9</sup> Inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning samt barnbidrag, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning följs handläggningstiden även genom andelen ärenden som utbetalats enligt fastställd utbetalningsdag.

<sup>10</sup> Tillgänglighet beräknas som antal besvarade samtal delat med antal inkomna samtal.



I kundundersökningen mäts upplevelsen av tillgänglighet och bemötande genom att de enskilda anger i hur hög grad som de instämmer i följande frågor och påståenden:

- Jag får den hjälp jag behöver.
- Jag blir bemött med respekt.
- Jag får tydlig information om vilka regler som gäller i mitt ärende.
- Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende.
- I vilken utsträckning upplever du att skriftliga besked som du får från Försäkringskassan är lätta att förstå?
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan har god kunskap om dina ersättningar och bidrag?
- I vilken utsträckning upplever du att det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa dig?

#### **Fakta – den årliga nationella kundundersökningen**

Den årliga kundundersökningen riktas till ett slumpmässigt urval av alla personer i Sverige över 16 år som under det senaste året fått ett beslut eller en ersättning från Försäkringskassan. Eftersom antalet försäkrade med olika förmåner varierar delas urvalet in efter förmånsgrupp. Resultaten vägs sedan ihop i efterhand efter förmånernas storlek samt efter faktiska ålders- och könsfördelningar.

Kundundersökningen 2019 genomfördes under mars–juni och besvarades av totalt 6 243 personer. Svarefrekvensen var 32 procent. De senaste åren har den varierat mellan 35 och 39 procent. Det större bortfallet 2019 berodde till stor del på att enkäten skickades digitalt till dem som anmält att de har en digital brevlåda.

År 2019 genomfördes en bortfallsundersökning med ett antal nyckelfrågor till dem som valt att inte svara på enkäten. I likhet med den bortfallsundersökning som gjordes 2015 visade undersökningen 2019 att personer i bortfallet inte svarade på ett avvikande sätt. Bortfallsundersökningar planeras att genomföras minst vart femte år.

De uppgifter som redovisas för enskilda förmåner bygger på utfallen från kundundersökningarna 2017–2019. De resultat som skiljer sig mellan 2018 och 2019 har testats för att kontrollera om skillnaderna är statistiskt säkerställda.

De försäkrades upplevelse av rättsäkerhet och service mäts via ett antal frågor och påståenden. Påståendena har en instämmandeskala från 1 till 5 där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 "instämmer helt". Frågorna har en svarsskala där 1 betyder "i mycket liten utsträckning" och 5 "i mycket stor utsträckning".

#### **Produktivitet**

Försäkringskassans produktivitetsutveckling beräknas enligt nationalräkenskapsmetoden och bedöms utifrån en analys av prestationer, arbetad tid och kostnader för förmånerna. Vid bedömningen av om produktiviteten är tillfredsställande eller inte analyseras den samlade effektiviteten av verksamheten. Således kan produktiviteten bedömas som tillfredsställande trots att utvecklingen i form av ökade styckkostnader är negativ.

Huvudprincipen är att styckkostnaden beräknas utifrån kostnad per beslut för alla förmåner så att måttet blir enhetligt och jämförbart. Undantag från huvudprincipen görs för sjukpenning, där kostnad per avslutat sjukfall används, samt för assistansersättning, där kostnad per förmånstagare används. Orsaken till detta är införandet av nya it-stöd inom de två förmånerna som gör att statistik över antal beslut inte går att redovisa i treårserie.

En fullständig kostnadsfördelning görs per beslut, avslutat sjukfall eller förmånstagare. Utöver kostnader för handläggning hänför Försäkringskassan kostnader för bland annat it-utveckling direkt till den förmån som kostnaden avser. Indirekta kostnader fördelas till respektive förmån i proportion till redovisad arbetstid på förmånen eller för vissa kostnader baserat på produktionsstatistik.

**Produktivetsberäkning enligt nationalräkenskapsmetoden**

Försäkringskassan använder den så kallade nationalräkenskapsmetoden för att beräkna administrationens produktivetsutveckling. Metoden innebär att de olika förmånernas prestationer vägs ihop till en total prestationsvolym med hjälp av vikter som speglar hur resurskrävande varje förmåns administration är. Prestationsvolymen baseras på antalet beslut, antal avslutade sjukfall (inom sjukpenning) eller antal förmånstagare (inom assistansersättning). För varje förmån beräknas en vikt utifrån styckkostnaden under det år som redovisningen avser. Vikten multipliceras med antalet prestationer under respektive år. Resultatet blir en fiktiv kostnad som kallas för prestationsvolym och utgör täljare i måttet.

Den totala prestationsvolymen jämförs för varje år med de verkliga kostnaderna för verksamheten. Dessa kostnader utgör alltså produktivetsmåttets nämnare. För att korrigera för de prisförändringar som har inträffat under perioden räknas alla års kostnader om till basårets priser utifrån konsumentprisindex från Statistiska centralbyrån.

För att räkna om styckkostnaderna till 2016 års priser har styckkostnaderna för 2019 dividerats med 1,056 och för 2018 med 1,038.

**Fortsatt utveckling av arbetet med modellen**

Det it-stöd för uppföljning med stöd av Væksten som togs fram under 2018 har fortsatt att implementeras under året och används nu av 21 förmåner. En plan finns för överflyttning av resterande förmåner. It-stödet har förbättrat urvalet av ärenden för uppföljning och möjligheterna att analysera resultatet.

Försäkringskassan påbörjade en översyn av metoden för de fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningarna under 2019, och ambitionen är att ett nytt arbetssätt ska införas under 2020. I avvaktan på det nya arbetssättet har inga nya fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar påbörjats. Försäkringskassan bedömer att detta inte påverkar vår förmåga att göra en samlad analys av kvaliteten i handläggningen i år.

Under året har arbetet med att ta fram ett gemensamt förhållningssätt för uppföljning av automatiserad handläggning fortsatt. Arbete kring förutsättningarna för en mer systematisk uppföljning av området pågår.

**Bedömningar av måluppfyllelse**

Försäkringskassan har tre mål i regleringsbrevet som redovisas separat i resultatredovisningen. Målen gäller sjukförsäkringen, assistansersättningen och föräldraförsäkringen, vilka enskilt och tillsammans motsvarar en stor del av Försäkringskassans verksamhet. En bedömning görs av om respektive mål är uppfyllt, delvis uppfyllt eller inte uppfyllt. Bedömningarna baseras både på uppnådda resultat och genomförda insatser och bygger i stor utsträckning på de resultat som redovisas i avsnitten Aktivitetsersättning, Assistansersättning, Sjukersättning och Sjukpenning.

**Samlad resultatbedömning**

En samlad bedömning görs av Försäkringskassans resultat. Resultatet bedöms som tillfredsställande eller inte tillfredsställande. I bedömningen ingår ställningstaganden till hur prestationerna har utförts och utvecklats utifrån de tre kvalitetsaspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet. Därtill ingår ställningstaganden till hur väl vi uppfyller regeringens uppsatta mål för myndigheten, eftersom målen omfattar stora delar av vår verksamhet. Även andra områden som är viktiga för verksamheten kan ingå i bedömningen.

För områden utanför förmånsredovisningen är ambitionen att vi ska bedöma resultaten och redovisa hur de har utvecklats.

# Försäkringens omfattning och verksamhetens finansiering

**I detta avsnitt redovisas försäkringsutgifter, antal individer som tar emot förmåner samt volymer av beslut. Därtill redovisas kostnaderna för att bedriva Försäkringskassans verksamhet och finansieringen av denna.**

Under 2019 betalade Försäkringskassan ut 229 miljarder kronor från socialförsäkringen, vilket motsvarar fem procent av Sveriges BNP. Lite mindre än hälften av pengarna går till sjuka eller till personer med funktionsnedsättning. Cirka en tredjedel går till barnfamiljer. Resterande del består främst av ersättningar inom arbetsmarknadsområdet. Kostnaden för att administrera förmånerna och övriga uppdrag uppgick till 9 674 miljoner kronor. Till största delen finansieras administrationen genom ett förvaltningsanslag.

## Försäkringens omfattning

Nedan redovisas försäkringsutgifterna för de väsentligaste förmånerna och för Försäkringskassan totalt. Försäkringsutgifterna utgörs av de pengar som betalas ut i form av förmåner. Även antalet unika individer som får utbetalning av en förmån redovisas. Slutligen redovisas antalet utbetalningar och antalet beslut för de mest väsentliga förmånerna. För sjukpenning redovisas antalet avslutade sjukfall och för assistansersättning antalet förmånstagare.

Tabell 2 Försäkringsutgifter, miljoner kronor<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent	Andel av totala försäkrings- utgifterna, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019		
Aktivitetsersättning	1 799	1 679	1 596	2 101	1 945	1 866	3 900	3 625	3 462	-4,5	1,5
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	7 664	6 951	6 404	9 925	8 277	7 050	17 590	15 229	13 455	-11,7	5,9
Assistansersättning, brutto	12 527	12 988	12 760	15 408	16 008	15 775	27 935	28 996	28 536	-1,6	12,5
Assistansersättning, inbetalt från kommunerna*	–	–	–	–	–	–	4 674	3 668	4 449	21,3	1,9
Assistansersättning, netto*	–	–	–	–	–	–	23 261	25 328	24 087	-4,9	10,5
Barnbidrag	23 415	26 521	27 065	3 872	5 190	6 114	27 288	31 710	33 179	4,6	14,5
Bostadsbidrag <sup>2</sup>	–	3 082	3 151	–	1 404	1 435	4 613	4 485	4 586	2,2	2,0
Föräldrapenning	22 175	22 810	23 092	11 378	12 291	12 691	33 554	35 101	35 784	1,9	15,6
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	7	–	–	6	–	–	13	–	0,0
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	261	–	–	51	–	–	312	–	0,1
Sjukersättning	21 927	20 893	20 000	16 901	16 150	15 556	38 828	37 043	35 556	-4,0	15,5
Sjukpenning	22 962	22 896	22 663	13 241	13 429	13 491	36 203	36 325	36 154	-0,5	15,8
Statligt tandvårdsstöd	2 915	3 281	3 401	2 860	3 158	3 236	5 775	6 439	6 637	3,1	2,9
Tillfällig föräldrapenning	3 965	4 274	4 264	3 594	3 804	3 806	7 558	8 078	8 070	-0,1	3,5
Underhållsstöd	3 195	3 112	3 257	511	520	553	3 706	3 632	3 810	4,9	1,7
Underhållsstöd, inbetalt av bidragsskyldiga*	–	–	–	–	–	–	1 268	1 092	1 054	-3,5	0,5
Underhållsstöd, netto*	–	–	–	–	–	–	2 438	2 540	2 756	8,5	1,2
Övriga förmåner <sup>4</sup>	–	–	–	–	–	–	20 775	20 372	19 521	-4,2	8,5
<b>Totalt<sup>4</sup></b>							<b>227 725</b>	<b>231 035</b>	<b>229 073</b>	<b>-0,8</b>	<b>100</b>

\* Ingår inte i de totala försäkringsutgifterna.

<sup>1</sup> I försäkringsutgifterna ingår även statliga ålderspensionsavgifter och avskrivna återkravsfordringar. Eftersom dessa utgifter inte går att härleda till person har de fördelats per kön utifrån fördelningen av försäkringsutgifterna i övrigt. Pensionsinbetalningarna utgör cirka 6 procent av utgifterna.

<sup>2</sup> På grund av förändringar i statistiksystemets uppbyggnad saknas könsuppdelad statistik för 2017.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>4</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Tabell 3 Antal unika individer med utbetalning av förmån under respektive år<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Aktivitetsersättning	21 238	19 397	17 599	24 469	22 383	20 350	45 707	41 780	37 949	-9,2
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	151 745	136 205	119 683	184 961	157 002	130 481	336 706	293 207	250 164	-14,7
Assistansersättning	7 303	6 999	6 720	8 667	8 307	8 067	15 970	15 306	14 787	-3,4
Barnbidrag	1 068 047	1 083 254	1 103 223	352 410	403 430	453 162	1 420 457	1 486 684	1 556 385	4,7
Bostadsbidrag	180 240	176 713	169 758	106 872	104 195	99 566	287 112	280 908	269 324	-4,1
Föräldrapenning	466 044	476 012	479 257	387 277	403 096	411 488	853 321	879 108	890 745	1,3
Merkostnads- ersättning <sup>2</sup>	–	–	459	–	–	336	–	–	795	–
Omvårdnadsbidrag <sup>2</sup>	–	–	5 231	–	–	1 125	–	–	6 356	–
Sjukersättning	178 402	167 806	157 840	122 383	116 054	110 245	300 785	283 860	268 085	-5,6
Sjukpenning	387 416	382 543	375 021	218 178	219 000	215 965	605 594	601 543	590 986	-1,8
Statligt tandvårdsstöd <sup>3</sup>	2 216 638	2 108 548	2 153 347	1 950 174	1 855 933	1 880 584	4 166 921	3 964 579	4 034 008	1,8
Tillfällig föräldrapenning	473 331	488 297	494 191	421 037	435 663	439 407	894 368	923 960	933 598	1,0
Underhållsstöd	139 726	129 583	125 240	32 084	28 806	27 170	171 810	158 389	152 410	-3,8

<sup>1</sup> På grund av efterregistreringar kan antalet skilja sig från årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>3</sup> I totalsumman för tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

Tabell 4 Volymer, antal utbetalningar

	Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	
Aktivitetsersättning	461 057	410 638	366 059	-10,9
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning <sup>1</sup>	1 613 607	1 463 234	1 404 920	-4,0
Assistansersättning	162 300	159 952	162 658	1,7
Barnbidrag	25 570 273	26 955 659	28 596 454	6,1
Bostadsbidrag	2 062 268	1 992 851	1 970 473	-1,1
Föräldrapenning	4 361 559	4 566 053	4 537 222	-0,6
Merkostnadsersättning <sup>2</sup>	–	–	2 807	–
Omvårdnadsbidrag <sup>2</sup>	–	–	22 936	–
Sjukersättning	3 416 664	3 223 015	3 050 510	-5,4
Sjukpenning	2 789 659	2 699 879	2 675 256	-0,9
Statligt tandvårdsstöd	6 945 930	6 692 558	6 729 405	0,6
Tillfällig föräldrapenning	2 597 207	2 735 067	2 810 936	2,8
Underhållsstöd	1 722 449	1 606 308	1 520 659	-5,3
Övriga förmåner <sup>3</sup>	5 189 476	4 672 048	3 985 479	-14,7
<b>Totalt<sup>3</sup></b>	<b>56 892 449</b>	<b>57 177 262</b>	<b>57 835 774</b>	<b>1,2</b>

<sup>1</sup> Antalet utbetalningar av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är för 2018 högre än i årsredovisningen 2018 på grund av uppdaterad statistikälla.

<sup>2</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>3</sup> Antalet utbetalningar inom Övriga förmåner och Totalt är högre än i tidigare årsredovisningar på grund av att fler förmåner nu ingår i redovisningen.

Tabell 5 Volymer, antal beslut

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Aktivitetsersättning	22 832	21 836	21 305	21 599	20 250	20 357	44 431	42 086	41 662	-1,0
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	714 297	738 838	807 355	819 762	824 050	839 621	1 534 059	1 562 896	1 647 000	5,4
Assistansersättning <sup>1</sup>	7 303	6 999	6 696	8 667	8 307	8 050	15 970	15 306	14 746	-3,7
Barnbidrag	305 280	308 062	325 446	228 797	235 911	242 739	534 077	543 973	568 185	4,5
Bostadsbidrag	246 718	251 558	251 475	176 366	179 798	169 836	423 084	431 356	421 311	-2,3
Föräldrapenning	1 876 834	1 970 222	1 938 968	1 201 303	1 307 516	1 317 229	3 078 137	3 277 738	3 256 197	-0,7
Merkostnads- ersättning <sup>2</sup>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Omvårdnadsbidrag <sup>2</sup>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Sjukersättning	40 410	36 232	43 728	26 117	24 276	28 972	66 527	60 508	72 700	20,1
Sjukpenning <sup>3</sup>	349 137	331 972	329 075	193 556	185 759	184 165	542 693	517 731	513 240	-0,9
Statligt tandvårdsstöd <sup>4</sup>	5 158 001	5 109 347	5 062 904	4 599 303	4 533 976	4 468 813	9 758 336	9 644 335	9 532 643	-1,2
Tillfällig föräldrapenning	2 278 879	2 422 526	2 606 314	1 550 305	1 643 682	1 753 431	3 829 184	4 066 208	4 359 745	7,2
Underhållsstöd	116 772	104 682	104 113	96 480	89 784	88 215	213 252	194 466	192 328	-1,1
Övriga förmåner <sup>5</sup>	–	–	–	–	–	–	852 750	850 763	869 271	2,2
<b>Totalt<sup>5</sup></b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>20 892 500</b>	<b>21 207 366</b>	<b>21 489 028</b>	<b>1,3</b>

<sup>1</sup> För assistansersättning redovisas antal förmånstagare.

<sup>2</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019. Eftersom det ännu inte finns ett relevant prestationsmått för förmånen redovisas inga uppgifter för 2019.

<sup>3</sup> För sjukpenning redovisas antalet avslutade sjukfall.

<sup>4</sup> I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

<sup>5</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad. Antal beslut inom Övriga förmåner och Totalt är högre än i tidigare årsredovisningar på grund av att något fler förmåner redovisas under Övriga förmåner.

## Utgifterna ökar för barnbidrag och föräldrapenning men minskar något för tillfällig föräldrapenning

Försäkringsutgifterna för barnbidrag ökar, vilket främst beror på att det allmänna barnbidraget höjdes i mars 2018 och att det finns fler barn i Sverige. Även försäkringsutgifterna för föräldrapenning ökar, medan de sjunker något för tillfällig föräldrapenning.

Utgifterna för föräldrapenningsförmånerna påverkas också av löneutvecklingen och höjt prisbasbelopp.

Det är fortfarande en betydligt större andel kvinnor än män som får barnbidrag, även om skillnaden har minskat de senaste åren. Att fler män får barnbidrag beror sannolikt på att barnbidraget sedan den 1 mars 2014 delas lika mellan föräldrarna om de inte gör ett aktivt val.

### **Utgifterna för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning fortsätter att minska**

Antalet unika individer med aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning har minskat under de senaste åren. En sannolik orsak är minskad flyktinginvandring. Även försäkringsutgifterna fortsätter att minska.

### **Utfliödet av mottagare av assistansersättning större än inflödet**

Det genomsnittliga antalet timmar med assistansersättning som beviljas är oförändrat, men utgifterna per förmånstagare ökar på grund av den årliga höjningen av schablonbeloppet. De totala utgifterna för assistansersättningen har dock minskat sedan föregående år, vilket beror på att antalet individer som får förmånen har minskat. Minskningen av antalet förmånstagare har avtagit något jämfört med 2018. De allra flesta som inte längre får ersättningen är personer som avlider.

### **Utgifterna ökar för bostadsbidrag**

Försäkringsutgifterna för bostadsbidrag ökar jämfört med förra året, medan antalet individer som får bidrag minskar. En möjlig förklaring är att andelen ungdomshushåll med bidrag har minskat i förhållande till andelen barnfamiljer. Barnfamiljer får i regel högre bidrag.

### **Utgifterna och antalet mottagare minskar för sjuk- och aktivitetsersättning**

Utgifterna för sjukersättning och aktivitetsersättning har fortsatt att minska, liksom antalet unika individer med någon av dessa ersättningar. Det beror främst på att många som tidigare har haft sjukersättning har fyllt 65 år och får ålderspension i stället samt att många som har haft aktivitetsersättning har fyllt 30 år och inte längre kan få ersättningen.

### **Antalet mottagare minskar för sjukpenning**

Utgifterna för sjukpenning minskar något jämfört med 2018 och antalet unika individer som får förmånen sjunker. Att utgifterna endast minskat något trots att färre personer får förmånen förklaras till stor del av att inkomsttaket för sjukpenning höjdes i juli 2018. Sjukpenningutgifternas storlek bestäms i huvudsak av hur många som är sjukskrivna, vilket i sin tur beror på hur många sjukskrivningar som påbörjas samt hur långa de blir. Jämfört med 2018 har antalet startade sjukfall minskat något medan varaktigheten är relativt oförändrad.

Fler kvinnor än män får sjukpenning. Det finns flera orsaker till det. En viktig förklaring är att kvinnor i större utsträckning än män arbetar inom yrken som har hög sjukfrånvaro. Det är även möjligt att kvinnor har högre sjukfrånvaro på grund av att de i högre utsträckning än män har en dubbel arbetsbelastning i form av både förvärvs- och hemarbete. Kvinnor kan dessutom bli sjukskrivna i samband med graviditet.

### **Utgifterna och antalet mottagare av statligt tandvårdsstöd ökar**

Försäkringsutgifterna för statligt tandvårdsstöd har ökat, liksom antalet unika individer som får förmånen. Den 15 april 2018 dubblerades det allmänna tandvårdsbidraget, vilket innebar att utgifterna steg innan de under 2019 stabiliserades på en högre nivå.

## Färre får underhållsstöd

Antalet mottagare av underhållsstöd har minskat successivt. Det är sannolikt ett resultat av de åtgärder som Försäkringskassan vidtagit utifrån intentionen att föräldrarna ska komma överens om underhåll för sina barn utan att involvera Försäkringskassan. Utgifterna för underhållsstödet har dock ökat, främst på grund av att beloppet för barn som är 11–14 år höjdes den 1 februari 2019.

## Verksamhetens finansiering

Försäkringskassans verksamhet finansieras till största del med förvaltningsanslag. Av verksamhetens förvaltningskostnader om 9 674 miljoner kronor finansierades 8 879 miljoner kronor av förvaltningsanslaget.

Utöver förvaltningsanslaget fick Försäkringskassan 244 miljoner kronor från anslaget Bidrag för sjukskrivningsprocessen. Dessa medel ska täcka kostnaderna för samverkan och samarbete med Arbetsförmedlingen och hälso- och sjukvården inom bland annat rehabiliteringsområdet.

Från och med den 1 juni 2019 övergick uppgiften att ge lokal statlig service vid servicekontoren till Statens servicecenter. På servicekontoren kan enskilda få hjälp med frågor om ärenden som handläggs av Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten samt få generell information och hjälp att använda myndigheternas självbetjäningstjänster. Anslagsmedel för servicekontoren övergick den 1 januari 2019 till Statens servicecenter. Försäkringskassan har därför 109 miljoner kronor i anslagsmedel från Statens servicecenter för verksamheten januari–maj 2019.

Avgiftsintäkterna har minskat med 115 miljoner kronor jämfört med föregående år. Förändringen förklaras huvudsakligen av att ersättning för samverkan avseende servicekontoren har minskat eftersom Statens servicecenter övertagit kontoren. Av de totala avgiftsintäkterna om 354 miljoner kronor utgjordes 236 miljoner kronor av tjänster till Pensionsmyndigheten. I dessa ingår framför allt utbetalningstjänster och it-stöd för handläggning.

Även bidragsintäkterna har minskat och uppgick till 58 miljoner kronor. Till största delen består intäkterna av bidrag för projekt inom ramen för finansiell samordning genom samordningsförbund, samt bidrag från Arbetsförmedlingen för anställda med särskilda anställningsformer. De intäkter som har minskat är framför allt bidrag från statliga myndigheter.

**Tabell 6** Finansiering av Försäkringskassans verksamhet, miljoner kronor

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent
Förvaltningsanslag	8 423	8 448	8 879	5,1
Anslag Bidrag för sjukskrivningsprocessen	234	226	244	8,0
Anslag SSC – del till Försäkringskassan	–	–	109	–
Avgiftsintäkter	446	469	354	–24,5
Bidragsintäkter	68	109	58	–46,8
Finansiella intäkter	9	8	5	–37,5
Årets kapitalförändring	4	5	25	400
<b>Totalt</b>	<b>9 184</b>	<b>9 265</b>	<b>9 674</b>	<b>4,4</b>

## Förvaltningsanslag

Disponibla förvaltningsmedel för 2019 uppgick till 8 900 miljoner kronor och består av årets tilldelning om 8 638 miljoner kronor samt ett anslagssparande från 2018 om 262 miljoner kronor. Av totalt anslagssparande från 2018 har Försäkringskassan återbetalat 100 miljoner kronor till regeringens disposition.

Kostnaderna för verksamheten som finansieras av förvaltningsanslaget har ökat med 431 miljoner kronor, vilket huvudsakligen förklaras av ökade kostnader för handläggning av förmåner. Utöver verksamhetens kostnader finansierar förvaltningsanslaget även medarbetarnas uttag av sparad semester från 2008 och tidigare med 18 miljoner kronor. Denna utgift redovisas inte i resultaträkningen.

Vid årets slut uppgick anslagssparandet till 3 miljoner kronor, vilket får disponeras under 2020.

**Tabell 7 Förvaltningsanslag, miljoner kronor**

	2017	2018	2019
Anslagssparande (+) / Utnyttjad kredit (-) vid årets ingång	120	100	362
Återbetalning av anslagsmedel	-	-	-100
Tilldelade medel enligt regleringsbrev	8 424	8 730	8 638
Kostnader för verksamhet	-8 423	-8 448	-8 879
Utgifter för uttag av sparade semesterdagar från 2008 <sup>1</sup>	-21	-20	-18
<b>Anslagssparande (+) / utnyttjad kredit (-)</b>	<b>100</b>	<b>362</b>	<b>3</b>

<sup>1</sup> Från och med 2009 avräknas myndigheters förvaltningsutgifter kostnadsfritt mot anslaget. Enligt undantagsbestämmelser ska dock ackumulerad semesterlöneskuld per 31 december 2008 avräknas utgiftsmässigt, vilket innebär att när sparade semesterdagar från 2008 eller tidigare tas ut avräknas dessa mot anslaget.

## Förvaltningskostnader per kostnadsslag

Tabellen nedan visar förvaltningskostnader fördelade per kostnadsslag för åren 2017–2019.

**Tabell 8 Totala förvaltningskostnader uppdelade på kostnadsslag, miljoner kronor**

Kostnadsslag	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Andel av totala förvaltningskostnader, procent
Personal	6 919	7 033	7 396	5,2	76,5
Lokaler	599	606	628	3,6	6,5
Konsulter/It-tjänster	374	364	454	24,7	4,7
Övriga kostnader	559	577	529	-8,3	5,5
Av- och nedskrivningar	730	675	664	-1,6	6,9
Räntor och övriga finansiella kostnader	3	10	3	-70,0	0
<b>Totalt</b>	<b>9 184</b>	<b>9 265</b>	<b>9 674</b>	<b>4,4</b>	<b>100</b>

Försäkringskassans förvaltningskostnader har ökat med 4 procent jämfört med föregående år, vilket motsvarar 409 miljoner kronor. Flera ändringar i verksamhet och uppdrag i förhållande till 2018 har påverkat de totala kostnaderna. Försäkringskassans kostnader har minskat med anledning av att uppgiften att ge lokal statlig service vid servicekontoren övergick till Statens servicecenter den 1 juni 2019. Samtidigt finns kostnadsökningar, huvudsakligen hänförliga till handläggning av förmåner, som gör att de totala förvaltningskostnaderna har ökat. Kostnaderna för handläggning och förändring på grund av det nya regelverket avseende merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag har gett en ökad förvaltningskostnad om 178 miljoner kronor jämfört med år 2018. Därutöver har kostnaderna för handläggning av aktivitetsersättning ökat med 117 miljoner och handläggning av sjukpenning med 218 miljoner kronor.



Personalkostnaderna utgör 77 procent av förvaltningskostnaderna och uppgick under året till 7 396 miljoner kronor. 327 miljoner kronor av ökningen i personalkostnaderna består av ökade lönekostnader, inklusive sociala avgifter. Förändringen förklaras främst av ett högre löneläge bland annat till följd av avtalsenlig lönerrevision samt ökade kostnader för pensionspremier. Kostnaderna för premier till Statens tjänstepensionsverk (SPV) har ökat med 27 miljoner kronor. Av den totala ökningen i lönekostnaderna förklaras cirka 116 miljoner kronor av att Försäkringskassan har fler anställda vid årets utgång 2019 jämfört med 2018.

Lokalkostnaderna har ökat med 4 procent jämfört med föregående år. Ökningen förklaras av höjd fastighetstaxering vilket påverkat lokalhyrorna, samt anpassning av lokaler till följd av myndighetens arbete med bemanningsväxling från storstäderna till mindre orter i landet.

## Förvaltningskostnader fördelade per förmån

Tabellen nedan visar förvaltningskostnader fördelade per förmån för åren 2017–2019.

**Tabell 9 Förvaltningskostnader, miljoner kronor**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Andel av totala förvaltnings- kostnader, procent
Aktivitetsersättning	418	423	540	27,6	5,6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	716	648	545	-16,0	5,6
Assistansersättning	488	448	457	2,0	4,7
Barnbidrag	198	211	157	-25,3	1,6
Bostadsbidrag	295	317	337	6,2	3,5
Föräldrapenning	629	663	643	-3,1	6,6
Merkostnadsersättning <sup>1</sup>	–	2	109	4 477,7	1,1
Omvårdnadsbidrag <sup>1</sup>	–	4	243	5 620,2	2,5
Sjukersättning	407	389	432	11,0	4,5
Sjukpenning	3 644	3 569	3 787	6,1	39,1
Statligt tandvårdsstöd	153	147	165	11,9	1,7
Tillfällig föräldrapenning	495	528	536	1,6	5,5
Underhållsstöd	348	365	380	4,2	3,9
Övriga förmåner	967	1 091	967	-11,4	10,0
Övrigt <sup>2</sup>	427	460	377	-18,0	3,9
<b>Totalt</b>	<b>9 184</b>	<b>9 265</b>	<b>9 674</b>	<b>4,4</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Förmånen infördes den 1 januari 2019 och införandekostnader fanns under 2018.

<sup>2</sup> I posten ingår kostnader för andra prestationer än förmåner: tjänster som levereras till Pensionsmyndigheten, tjänster inom ramen för samordnad och säker statlig it-drift (SSSID), Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), finansiell samordning enligt lag om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser, samt uppdraget om officiell statistik.

Försäkringskassans förvaltningskostnader uppgick under året till 9 674 miljoner kronor, vilket är en ökning med 409 miljoner kronor eller 4 procent jämfört med utfall 2018. För ett antal förmåner har förvaltningskostnaderna ökat sedan föregående år. Dessa förmåner är främst aktivitetsersättning, merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag, sjukersättning, sjukpenning och statligt tandvårdsstöd.

Förvaltningskostnaderna för aktivitetsersättning har ökat med 117 miljoner kronor, vilket motsvarar 28 procent. Detta trots en minskning av antalet unika individer som får ersättningen. Anledningen är sannolikt att arbetet inom ramen för samordningsuppdraget har stärkts, och att fler medarbetare därför anställts. Även ökade insatser för att förbättra utredningar och beslut om rätten till aktivitetsersättning har bidragit till ökningen.

Förmånerna merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag är nya från och med den 1 januari 2019. De ersätter handikappersättning och vårdbidrag, som dock också kommer att finnas kvar under ett antal år. Förvaltningskostnaderna för de nya förmånerna uppgick till totalt 352 miljoner kronor under 2019.

Förvaltningskostnaderna för sjukersättning har ökat med 43 miljoner kronor, en ökning med 11 procent. Antalet inkomna ärenden och antalet avslutade ärenden samt antalet beslut har ökat, vilket sannolikt har bidragit till de ökade kostnaderna.

Förvaltningskostnaderna för sjukpenning uppgår till 3 787 miljoner kronor, en ökning med 218 miljoner kronor eller 6 procent. Förvaltningskostnaden har ökat samtidigt som antalet avslutade sjukfall har minskat, vilket bland annat beror på hög personalomsättning. Ytterligare anledningar är att vi har arbetat mer med samordning och genomfört fler avstämnings- och omställningsmöten än tidigare år.

För det statliga tandvårdsstödet har förvaltningskostnaderna ökat med 18 miljoner kronor, vilket motsvarar 12 procent. Förklaringen är att fler medarbetare anställts samt att utvecklingskostnaderna ökat, vilket gett bättre förutsättningar för handläggning och utredning.

De förmåner där förvaltningskostnaderna har minskat sedan föregående år är främst aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning samt barnbidrag.

Inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning har förvaltningskostnaderna minskat med 103 miljoner kronor, motsvarande 16 procent. Detta beror sannolikt på lägre volymer, förbättringar av it-stödet samt att det nya regelverket förenklar handläggningen.

Förvaltningskostnaderna för barnbidrag har minskat med 54 miljoner kronor, vilket motsvarar en minskning med 25 procent, trots att antalet beslut och utbetalningar har ökat. Minskningen beror sannolikt på automatiseringen av ansökan om flerbarnstillägg när barn börjar gymnasiet som genomfördes i januari 2019 och införandet av ett nytt arbetssätt. Ytterligare en orsak kan vara få nyanställningar under året, vilket har minskat tiden för upplärning och handledning.

# Försäkringskassans kvalitet i handläggningen

**I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans kvalitet i handläggningen och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen är tillfredsställande och sammantaget oförändrad sedan föregående år. Samtliga kvalitetsaspekter – rättssäkerhet, service och produktivitet – bedöms vara tillfredsställande. Utvecklingen av rättssäkerheten är oförändrad sedan föregående år, servicen har utvecklats positivt medan produktiviteten har minskat något.

Kvaliteten bedöms vara tillfredsställande i nio<sup>11</sup> av de tretton förmåner som har bedömts i årsredovisningen.<sup>12</sup> Dessa förmåner står för cirka 72 procent av Försäkringskassans totala försäkringsutgifter 2019. I åtta<sup>13</sup> förmåner bedöms kvaliteten ha utvecklats positivt. Tre<sup>14</sup> förmåner har oförändrad kvalitet och två<sup>15</sup> bedöms ha en negativ utveckling. Sedan föregående år har bedömningen av kvaliteten förändrats för tre förmåner; aktivitetsersättning har gått från inte tillfredsställande till tillfredsställande kvalitet medan bostadsbidrag och underhållsstöd har gått från tillfredsställande till inte tillfredsställande kvalitet.

Rättssäkerheten bedöms vara tillfredsställande och är oförändrad. Bedömningen grundar sig på hur förmånerna som redovisas här har bedömt sin rättssäkerhet. I nästan samtliga förmåner som har fler manuella handläggningsmoment visar uppföljningarna att nyckelkontrollerna genomförs i all väsentlighet. Inom de förmåner som har en hög automatiseringsgrad beror rättssäkerheten till stor del på hur väl de kontroller som är inbyggda i it-systemen fungerar. Under året har kontrollerna fungerat i stort sett utan störningar. Sammantaget har detta skapat goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning.

I den interna försäkringskontrollen har andelen avvikelser minskat. Andelen ändringar vid omprövningar och överklaganden har ökat något. Ökningen är fördelad på ett flertal förmåner och är liten för respektive förmån. Antalet felaktiga utbetalningar som upptäcks har ökat. En tänkbar orsak till detta är att flera förmåner har genomfört fler kontroller.

Avdelningarna har under året genomfört flera olika utvecklingsaktiviteter för att utveckla den rättsliga kvaliteten.

De enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten är oförändrad.

<sup>11</sup> Aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, barnbidrag, etableringsersättning, föräldrapenning, sjukersättning, sjukpenning, statligt tandvårdsstöd och utvecklingsersättning.

<sup>12</sup> I årsredovisningen redovisas 15 förmåner, men för merkostnadsersättning och omvårdsbidrag görs ingen bedömning av kvaliteten i handläggningen.

<sup>13</sup> Aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, etableringsersättning, sjukersättning, sjukpenning, statligt tandvårdsstöd, tillfällig föräldrapenning och utvecklingsersättning.

<sup>14</sup> Assistansersättning, barnbidrag och föräldrapenning.

<sup>15</sup> Bostadsbidrag och underhållsstöd.

De genomsnittliga handläggningstiderna har sammantaget ökat sedan föregående år, men utvecklingen varierar mellan förmånerna. De enskildas upplevelse av Försäkringskassans skyndsamhet är i stort sett oförändrad.

Försäkringskassans service har utvecklats positivt sedan föregående år och bedöms vara tillfredsställande. Tillgängligheten i telefon till våra huvudtelefonnummer har ökat från en redan hög nivå och väntetiderna är oförändrade. Användningen av e-tjänsterna ökar. De enskildas upplevelse av Försäkringskassans tillgänglighet och bemötande är oförändrad jämfört med året innan.

Produktiviteten har minskat något, men bedöms vara tillfredsställande. Bedömningen grundar sig på den sammanvägda utvecklingen av förmånernas styckkostnader.

## Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i handläggningen är tillfredsställande och att den sammantaget är oförändrad sedan föregående år.

Rättssäkerheten för Försäkringskassan och hur den har utvecklats bedöms utifrån hur förmånerna som redovisas här har bedömt sin rättssäkerhet. Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande för nio av de tretton förmåner som har bedömts i årsredovisningen. Dessa förmåner står för cirka 72 procent av Försäkringskassans totala försäkringsutgifter 2019. Sju<sup>16</sup> förmåner, som står för 42 procent av Försäkringskassans totala försäkringsutgifter 2019, bedöms ha en positiv utveckling av rättssäkerheten, för tre<sup>17</sup> förmåner bedöms rättssäkerheten som oförändrad och tre<sup>18</sup> förmåner bedöms ha en negativ utveckling.

Bedömningen kompliceras av att varje förmån regleras av en specifik lagstiftning med särskilda kriterier för utredning och bedömning av rätten till förmånen. Det innebär att de indikatorer och kvalitetsområden som ligger till grund för bedömningen delvis skiljer sig åt mellan förmånerna och inte alltid är jämförbara. Av denna anledning bedöms rättssäkerheten för Försäkringskassan i första hand utifrån förmånernas bedömningar, och i andra hand utifrån förmånernas andel av Försäkringskassans totala försäkringsutgifter 2019.

Eftersom bedömningen av rättssäkerheten för Försäkringskassan bygger på de enskilda förmånernas bedömning ger inte nedanstående redovisning en komplett bild. Detta beror på olika faktorer. För det första grundar sig bedömningen av rättssäkerheten för Försäkringskassan på tretton förmåners bedömningar, men de indikatorer som redovisas nedan avser samtliga förmåner. För det andra bedömer varje förmån sin rättssäkerhet utifrån en egen värdering av underlagen. Det innebär att ett negativt resultat i ett underlag eller en indikator kan vägas upp av ett positivt resultat i ett annat. För det tredje kan utvecklingen av en viss indikator vara koncentrerad till ett begränsat antal förmåner och dessa förmåners nivå och utveckling påverkar därför inte den samlade bedömningen.

## Rättslig kvalitet

### Uppföljningar och granskningar

Inom de förmåner som har en hög automatiseringsgrad beror rättssäkerheten till stor del på hur väl de kontroller som är inbyggda i it-systemen fungerar. Under året har kontrollerna fungerat i stort sett utan störningar, vilket skapat goda förutsättningar för likformig och

<sup>16</sup> Aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, etableringstillägg, sjukersättning, sjukpenning, statligt tandvårdsstöd, utvecklingsersättning.

<sup>17</sup> Assistansersättning, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning.

<sup>18</sup> Barnbidrag, bostadsbidrag, underhållsstöd.

korrekt rättstillämpning. Hög automatiseringsgrad finns framför allt inom barnbidrag, föräldrapenningsförmånerna och statligt tandvårdsstöd.

Under perioden september 2018 till augusti 2019 har Försäkringskassan följt upp 20 700 ärenden med stöd av myndighetens uppföljningsverktyg. Det motsvarar 69 procent av de uppföljningar som planerats, vilket är något lägre än 2018. En tänkbar förklaring till minskningen kan vara personalomsättningen, då uppföljningar för nyanställda oftast inte genomförs direkt efter rekryteringen. De uppföljningar som gjorts av den manuella handläggningen visar att de kontroller som har avgörande betydelse för att rätt beslut fattas och att rätt ersättning betalas ut, de så kallade nyckelkontrollerna, i all väsentlighet är genomförda. Undantaget är vissa nyckelkontroller i vissa fall inom assistansersättning. Därmed finns tillräckliga underlag för att kunna bedöma rättssäkerheten för samtliga förmåner, utom för merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag.

Liksom föregående år visar uppföljningarna att bedömningarna av ersättningarnas storlek och utbetalningsperiod fungerar väl, liksom ställningstaganden om försäkringstillhörighet. Utredningarna och bedömningarna av om specifika lagvillkor är uppfyllda kan däremot fortfarande förbättras inom vissa förmåner. Det finns även förbättringsutrymme när det gäller dokumentation och formuleringar i kommuniserings- och beslutsbrev.

Under 2019 har förmånerna arbetat med ett antal kvalitetsutvecklande åtgärder, som till exempel utbildningar, utveckling av styrande och stödjande dokument samt arbetsrutiner.

Under året har sju<sup>19</sup> fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar redovisats.<sup>20</sup>

### Indikatorer

Under 2019 har fler felaktiga utbetalningar upptäckts jämfört med året innan. Detta kan vara ett resultat av att flera förmåner har intensifierat sitt arbete med att upptäcka felaktiga utbetalningar. Det innebär inte nödvändigtvis att antalet felaktiga utbetalningar är fler 2019, men att fler upptäcks. Av de felaktiga utbetalningarna görs fler till kvinnor än till män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat. Resultatet ska dock tolkas med försiktighet eftersom en del av det kan härledas till att det sedan årsskiftet är förmånshandläggare som bedömer vad en felaktig utbetalning beror på, i stället för som tidigare återkravhandläggare.<sup>21</sup>

<sup>19</sup> Rättslig uppföljning 2019:1, Automatiserade beslut – tillfällig föräldrapenning, Rättslig uppföljning 2019:2, Sjukersättning för sökande som har tidigare försäkringsperioder i Sverige och som vid ansökningstillfället bor eller arbetar utomlands, Rättslig uppföljning 2019:3, Sjukpenningärenden som handläggs delvis automatiserat, Rättslig uppföljning 2019:4, Flexibel sjukskrivning – utredning och bedömning av rätten till sjukpenning vid bröstcancer, Rättslig uppföljning 2019:5, Kontrollutredares beslut om rätten till ersättning, Rättslig uppföljning 2019:6, Sjukpenning i förebyggande syfte, Rättslig uppföljning 2019:7, Utbetalning av assistansersättning.

<sup>20</sup> Den översyn av metoden för rättslig kvalitetsuppföljning som initierats har medfört att färre uppföljningar färdigställts än vad som planerades i början av året. Av de sju uppföljningar som publicerats 2019 ingick en i de planerade rättsliga uppföljningarna för 2017 och sex i de planerade rättsliga uppföljningarna för 2018. Under 2019 har ingen av de sex planerade uppföljningarna publicerats i enlighet med planeringen för 2019. Två planerade uppföljningar har utgått och fyra är försenade. Detta påverkar dock inte vår möjlighet att kunna bedöma den rättsliga kvaliteten eftersom det finns tillräckliga underlag från våra övriga uppföljningar och indikatorer.

<sup>21</sup> Förmånshandläggarna har detaljkunskap om respektive handläggningsprocess och därmed andra förutsättningar för att bedöma vad som orsakat den felaktiga utbetalningen. Det kan innebära att det inte skett en reell minskning av antalet felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan. Förändringen gjordes för att skapa bättre förutsättningar för att minska antalet felaktiga utbetalningar.

Den interna försäkringskontrollen syftar till att upptäcka avvikelser i form av felaktiga utbetalningar och risker för felaktiga utbetalningar.<sup>22</sup> Under 2019 identifierades avvikelser i 3,7 procent av ärendena, vilket är en förbättring jämfört med föregående år.

Försäkringskassan fattade 21,5 miljoner beslut under 2019. Av dessa omprövades 66 000 på begäran av den som fått beslutet. Antalet omprövningar har ökat något jämfört med föregående år. Även andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat något. Ökningen är fördelad på ett flertal förmåner och är liten för respektive förmån. Cirka 78 procent av ändringarna efter omprövning beror på att det har tillkommit nya uppgifter i samband med omprövningen. En större andel omprövningar gäller beslut till kvinnor, men det finns i stort sett inga skillnader mellan könen i andelen beslut som ändras.

Den som inte är nöjd med Försäkringskassans beslut kan överklaga beslutet till förvaltningsrätten. Mycket få beslut överklagas; under 2019 gällde det 17 000. Det är 2 procent färre än under 2018. Av de ärenden som avgjordes i förvaltningsrätterna ändrades 14 procent, vilket är något mer än under 2018.

**Tabell 10 Felaktiga utbetalningar<sup>1</sup>**

	Kvinnor <sup>2</sup>			Män <sup>2</sup>			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	74 570	70 768	80 161	49 387	44 781	52 909	123 957	115 549	133 453
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>3</sup>	33,8	34,0	25,8	33,7	35,1	26,4	33,8	34,4	26,0

<sup>1</sup> Avser enbart felaktiga utbetalningar där 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner, exempelvis slutligt beslut om bostadsbidrag.

<sup>2</sup> Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med preliminärt bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämelsen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

<sup>3</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

**Tabell 11 Intern försäkringskontroll, slumpmässigt urval<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	31 251	30 405	31 430
Andel med avvikelse, procent	2,2	4,7	3,7

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

**Tabell 12 Omprövningar**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden	32 119	37 936	38 658	21 920	26 068	27 129	54 828	64 109	66 036
Avgjorda ärenden	34 484	39 173	39 535	23 023	26 735	27 822	58 493	66 018	67 603
Ändrade beslut, procent	14,1	17,4	18,8	15,0	17,4	18,6	14,5	17,4	18,8

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

<sup>22</sup> Kontrollen omfattar dels ett slumpmässigt urval av ärenden, dels riskbaserade och riktade kontroller. För mer information om den interna försäkringskontrollen, se avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

**Tabell 13 Mål i förvaltningsrätt<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	16 992	17 438	17 019
Avgjorda ärenden, antal	11 533	16 123	14 963
Ändrade beslut, procent	11,2	13,1	13,9

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket, Ciceron och ÄHS.

### De enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Resultaten från den nationella kundundersökningen visar att de enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten i handläggningen är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,4. Män är mer positiva till den rättsliga kvaliteten. För dem uppgår medelvärdet till 3,5 medan det för kvinnor uppgår till 3,3.

### Skadestånd och JO-anmälningar

Skadeståndsärenden, JO-anmälningar och anmälda personuppgiftsincidenter är också indikatorer inom rättslig kvalitet. Dessa är dock endast relevanta att redovisa för myndigheten totalt och inte nedbrutet per förmån.

Det är Justitiekanslern (JK) eller Försäkringskassan som fattar beslut i skadeståndsärenden på socialförsäkringsområdet. Under 2019 kom det in totalt 383 skadeståndsärenden till Försäkringskassan, och 203 ärenden har handlagts. Det är i stort sett oförändrat sedan 2018, då motsvarande antal var 405 respektive 232. Försäkringskassan har under året beviljat skadestånd i 14 ärenden, vilket motsvarar 7 procent av de handlagda skadeståndsärendena. Orsakerna till att bevilja skadestånd varierar för mycket för att det ska gå att dra några generella slutsatser om dessa.

Under 2019 har 126 ärenden handlagts av Justitiekanslern. I 24 av dem beviljades skadestånd. Motsvarande antal 2018 var 93 avgjorda ärenden och fyra där skadestånd beviljades.

Den som är missnöjd med sin kontakt med Försäkringskassan kan göra en anmälan till Justitieombudsmannen (JO). Under året kom det in 854 sådana anmälningar, vilket är 24 procent fler än föregående år. Antalet ärenden som remitterats från JO till Försäkringskassan för så kallad stor utredning ökade från 63 stycken under 2018 till 76 stycken under 2019. Under 2019 har inga remitterade ärenden avslutats utan kritik, att jämföra med två under 2018. JO uttalade kritik mot Försäkringskassans hantering i 52 ärenden efter så kallad stor utredning under 2019, att jämföra med 61 beslut med kritik under 2018. De anmälningar som har remitterats från JO handlar ofta om långa handläggningstider eller att sekretessbelagda uppgifter har sänts till fel person.

Sedan maj 2018 ska vissa så kallade personuppgiftsincidenter anmälas till Datainspektionen.<sup>23</sup> Under 2019 har det internt anmälts 2 247 personuppgiftsincidenter varav 369 rapporterades till Datainspektionen. De vanligaste orsakerna till personuppgiftsincidenter som rapporterades till Datainspektionen är att utskick eller utbetalning har gjorts till fel person eller att skyddade personuppgifter hanterats fel.

<sup>23</sup> En personuppgiftsincident är en händelse som har påverkat sekretessen, integriteten eller tillgängligheten till personuppgifter. Ansvarig chef ska ta ställning till om en personuppgiftsincident som inträffat har inneburit en risk för den registrerades fri- och rättigheter. I sådana fall ska Datainspektionen informeras.

## Skyndsamhet

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat sedan föregående år, men utvecklingen varierar mellan förmånerna. De största ökningarna i antal dagar har skett inom underhållsstöd, aktivitetsersättning, assistansersättning och bostadsbidrag. Samtidigt har handläggningstiderna minskat inom sjukersättning och sjukpenning.

Sedan den 1 januari 2019 har två nya förmåner införts, merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag, som ska ersätta handikappersättning och vårdbidrag. Eftersom handikappersättning och vårdbidrag kommer att finnas kvar under en övergångsperiod administrerar Försäkringskassan nu fyra förmåner parallellt. Detta i kombination med kort förberedelsestid för införandet har lett till ett stort antal pågående ärenden och mycket långa handläggningstider.<sup>24</sup>

Långa handläggningstider inom omprövningsverksamheten medförde att Försäkringskassan bedömde det som en brist avseende intern styrning och kontroll för 2018. Läs mer i avsnittet Intern styrning och kontroll.

### De enskildas upplevelse av Försäkringskassans skyndsamhet

Upplevelsen av Försäkringskassans skyndsamhet är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,7. Män anser i högre utsträckning än kvinnor att deras ärende handläggs skyndsamt. För dem uppgår medelvärdet till 3,8 medan det för kvinnor uppgår till 3,6.

## Bedömning av Försäkringskassans service

Försäkringskassan bedömer att servicen är tillfredsställande och att den sammantaget har utvecklats positivt sedan föregående år.

### Försäkringskassans arbete med information om socialförsäkringen

I Försäkringskassans uppdrag ingår att informera om socialförsäkringen och de förmåner som myndigheten ansvarar för. Informationen ska riktas till allmänheten. Här ingår de som aldrig har haft kontakt med Försäkringskassan, de som har haft kontakt tidigare och de som har ett pågående ärende.

Försäkringskassan informerar om aktuella regeländringar, statistik och rapporter, forskning samt nyheter i våra tjänster. Informationen sker såväl i externa kanaler som i myndighetens egna. Kommunikationen anpassas till olika målgrupper. Det betyder att kommunikation mot exempelvis föräldrar eller nyanlända sker i relevant kanal och format. Viss information finns även tillgänglig på andra språk. Till exempel finns kommunikation till nyanlända tillgänglig på dari, arabiska, somaliska och tigrinja. Försäkringskassan följer även de standarder som finns för att anpassa information på webbplatsen för personer med olika typer av funktionsnedsättningar.

Under året har vi också genomfört riktade informationsinsatser och arrangerat webinarier för att sprida kunskap, samverka och diskutera socialförsäkringen.

<sup>24</sup> Se avsnittet Merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag.



## Tillgänglighet och väntetider i telefon

Under året har det kommit in 5 miljoner telefonsamtal till Försäkringskassan via våra huvudtelefonnummer, vilket är en minskning med 300 000 sedan 2018. Tillgängligheten har ökat från 87 procent 2018 till 88 procent. Den genomsnittliga väntetiden är oförändrad sedan föregående år och uppgår till 8 minuter.

## Användning av e-tjänster

Antalet besök på Försäkringskassans webbplats uppgår till 66,7 miljoner, en ökning med 2 procent sedan 2018. Försäkringskassan är sedan 2015 ansluten till tjänsten Mina meddelanden, en digital brevlåda för att ta emot, läsa och samla myndighetspost. Under 2019 gjordes 11,7 miljoner utskick via Mina meddelanden, en ökning med 43 procent sedan föregående år.

**Tabell 14 Elektroniska läkarintyg, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel elektroniska läkarintyg <sup>1</sup>	80,0	82,3	86,7	78,2	80,2	85,0	79,4	81,6	86,1

<sup>1</sup> Avser elektroniska läkarintyg för samtliga förmåner.

Användningen av elektroniska läkarintyg ökar kontinuerligt. Andelen är något högre för kvinnor än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Ökad användning av e-tjänster ger också besparingar för Försäkringskassan. Sedan 2013 kan försäkrade välja att få post från Försäkringskassan digitalt på Mina sidor i stället för pappersutskick. Hittills har cirka 2,5 miljoner personer gjort det valet. Sammantaget sparar lösningarna in 15,3 miljoner pappersutskick, vilket innebär en besparing på 53,6 miljoner kronor för porto, kuvertering och tryck. Inbesparade pappersutskick bidrar även till Försäkringskassans övergripande miljömål om minskad pappersanvändning och avfallsmängd.

## De enskildas upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande är oförändrat sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,8. Jämfört med föregående år upplever de försäkrade i marginellt högre grad att Försäkringskassan har god kunskap om ersättningar och bidrag, samt att de får tydlig information om vad som händer i ärendet. Bemötandet får ett fortsatt gott omdöme. Män ger ett bättre omdöme än kvinnor på alla områden, utom respektfullt bemötande och förståelsen av skriftliga besked. För män uppgår medelvärdet av det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande till 3,9 och för kvinnor uppgår det till 3,8.

De som ringer till Försäkringskassan har möjlighet att svara på frågor om hur de upplevde samtalet. Under 2019 besvarades dessa frågor 32 300 gånger. 89 procent uppgav då att de fått den information de behöver, att jämföra med 90 procent 2018. Liksom föregående år angav 93 procent att handläggaren lyssnade och var lyhörd och 95 procent att bemötandet var vänligt.

## Besök på servicekontor

På servicekontoren kan enskilda få hjälp med frågor om ärenden som handläggs av Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten samt få generell information och hjälp att använda myndigheternas självbetjäningstjänster. Fram till och med maj 2019 drevs servicekontoren i samarbete mellan Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. I juni 2019 övergick ansvaret till Statens servicecenter, men Försäkringskassan ansvarar även i fortsättningen för it-drift och informations- och kompetensförsörjning för de förmåner som Försäkringskassan administrerar. Övergången till Statens servicecenter påverkar inte de tjänster servicekontoren erbjuder.

Det gjordes 3,1 miljoner besök på de 113 servicekontoren under 2019, att jämföra med 3,4 miljoner under 2018. Mindre än hälften av besöken, 1,3 miljoner, gällde frågor som rörde Försäkringskassan, främst bostadsbidrag, föräldrapenning, aktivitetsstöd och sjukpenning.

## Bedömning av Försäkringskassans produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten är tillfredsställande, men har minskat något. Bedömningen grundar sig på den sammanvägda utvecklingen av förmånernas styckkostnader enligt nationalräkenskapsmetoden<sup>25</sup> med hänsyn tagen till väsentliga förändringar i förutsättningarna för Försäkringskassans uppdrag.

Styckkostnaderna i fasta priser har ökat inom aktivitetsersättning, assistansersättning, bostadsbidrag, sjukpenning, statligt tandvårdsstöd och underhållsstöd. En genomgående orsak är att både personalomsättningen och antalet anställda under året har ökat, vilket innebär att en större del av förvaltningskostnaden har behövt användas till att rekrytera och lära upp ny personal. Kostnadsökningen drivs i några fall också av investeringar i it-utveckling, som på längre sikt ger förutsättningar för en god produktivitetsutveckling.

Styckkostnaderna har minskat inom bland annat aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, barnbidrag, sjukersättning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

De nya förmånerna merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag ingår inte i beräkningen, eftersom de bara har funnits under 2019 och resultaten inte kan jämföras med tidigare år.

Även om Försäkringskassans produktivitet bedöms utifrån en sammanvägning av de olika förmånerna, är det i första hand intressant att analysera och bedöma produktiviteten ur ett förmånsperspektiv. Förmånerna skiljer sig åt i många avseenden till följd av skillnader i regelverken. Det gör att också verksamhetslogiken skiljer sig åt. De förmåner där hela eller delar av handläggningen är möjlig att automatisera har lägre styckkostnader, medan styckkostnaderna blir högre i de förmåner som kräver mer manuell utredning och samordning av insatser.

---

<sup>25</sup> För mer information om nationalräkenskapsmetoden se avsnittet Modell och metoder för bedömning av resultat, Bedömning av kvaliteten.

# Aktivitetsersättning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av aktivitetsersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av aktivitetsersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt.

Rättssäkerheten bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt. Flera åtgärder har vidtagits under de senaste åren för att öka rättssäkerheten, både i ärenden om ersättning vid nedsatt arbetsförmåga och i ärenden om ersättning vid förlängd skolgång. De uppföljningar som har gjorts visar också att den rättsliga kvaliteten har förbättrats. Inom aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga har det skett avsevärda förbättringar i de medicinska utredningarna och i utredningarna med de försäkrade, vilket leder till mer korrekta bedömningar. Inom aktivitetsersättning vid förlängd skolgång har utredningen av den försäkrades funktionsnedsättning förbättrats. Sammantaget gör detta att rättssäkerheten nu bedöms som tillfredsställande. Det finns dock fortfarande vissa utvecklingsområden, till exempel att bättre följa upp insatser under tid med ersättning och att ha ett aktivt förhållningssätt i handläggningen.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat, liksom andelen som orsakats av Försäkringskassan. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har däremot ökat något. Även andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat, men den vanligaste orsaken till ändring är att det kommit in nya underlag i ärendet. Handläggningstiderna har blivit längre, vilket delvis kan förklaras av den ökade kvaliteten i utredningarna. De försäkrades upplevelse av skyndsamheten har dock inte ändrats.

Service bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Tillgängligheten i telefon har förbättrats och den genomsnittliga väntetiden har endast ökat marginellt. Användningen av e-tjänster har ökat och de försäkrades upplevelse av tillgängligheten och bemötandet är oförändrad.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat sedan föregående år. Att styckkostnaden ökar beror till stor del på att arbetet inom ramen för samordningsuppdraget har stärkts, och en åtgärd har varit att anställa fler medarbetare. Även ökade insatser för att förbättra utredningar och beslut om rätten till aktivitetsersättning har bidragit.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om aktivitetsersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

#### Aktivitet ersättning vid nedsatt arbetsförmåga

De uppföljningar som har gjorts visar att den rättsliga kvaliteten har förbättrats. Förbättringen är avsevärd när det gäller de medicinska utredningarna och utredningarna med den försäkrade, vilket lett till mer korrekta bedömningar. Utredningarna av försäkringstillhörighet, förmånstid och ekonomisk samordning mellan ersättningar fungerar väl, liksom kommunikering. Vi behöver dock bli bättre på att följa upp de insatser som görs under tid med ersättning. Ytterligare ett förbättringsområde är ett mer aktivt förhållningssätt i handläggningen.<sup>26</sup>

Under året har insatserna för att stärka arbetet med samordning av rehabiliteringsinsatser och aktiviteter fortsatt. En ny utbildning inom samordning har tagits fram och handläggningsprocessen har uppdaterats för att bättre beskriva arbetsmomenten i samordningen.

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har granskat ärenden där en person för första gången ansökt om och beviljats aktivitet ersättning. Syftet var att undersöka om den målgrupp som kan omfattas av den nya bestämmelsen om hel sjukersättning från 19 års ålder också får förutsättningar att ansöka om och bli beviljade sjukersättning. ISF konstaterar att Försäkringskassan gör rätt bedömning i merparten av ärendena. Det är rimligt att i de flesta fall bevilja aktivitet ersättning i stället för sjukersättning vid den första ansökan, eftersom de sökande är unga och deras arbetsförmåga prövad.<sup>27</sup>

#### Aktivitet ersättning vid förlängd skolgång

Av dem som hade aktivitet ersättning i december 2019 fick 16 procent ersättningen för förlängd skolgång. Uppföljningarna av dessa ärenden visar bland annat att utredningarna av den sökandes funktionsnedsättning och försäkringstillhörighet fungerar väl, liksom kommunikering. Ett förbättringsområde är dock ett mer aktivt förhållningssätt i handläggningen.<sup>28</sup>

Flera åtgärder har under året vidtagits för att förbättra den rättsliga kvaliteten i ärenden om ersättning vid förlängd skolgång. Åtgärderna inkluderar ett nytt metodstöd och en lärarledd utbildning, ändrad och förtydligad tillämpning samt en ny blankett som ska säkerställa en bättre utredning tillsammans med den försäkrade. Förändringarna har förts ut till medarbetarna via flera seminarier.

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av aktivitet ersättning.

**Tabell 15 Felaktiga utbetalningar, aktivitet ersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	315	321	198	351	276	217	666	597	415
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	37,3	37,3	28,2	33,2	44,5	31,2	35,1	41,0	29,8

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

<sup>26</sup> Kvalitetsanalys aktivitet ersättning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 014240-2019.

<sup>27</sup> ISF 2019:9, Hel sjukersättning från 19 års ålder.

<sup>28</sup> Kvalitetsanalys aktivitet ersättning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 014240-2019. Resultaten går inte att jämföra med tidigare uppföljningsperiod eftersom uppföljningsverktyget för ärenden om förlängd skolgång nyligen har börjat användas.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat, vilket till viss del kan bero på att färre har beviljats aktivitetsersättning. Det görs i stort sett lika många felaktiga utbetalningar till kvinnor och män, trots en något större andel män som får aktivitetsersättning. Män får även en större andel felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat. Resultatet ska dock tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>29</sup>

Den vanligaste anledningen till felutbetalningarna är att information inte har tagits om hand eller att samordningen mellan olika förmåner inte har fungerat.

**Tabell 16 Intern försäkringskontroll, aktivitetsersättning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	1 293	1 301	1 254
Andel med avvikelse, procent	1,9	1,0	1,2

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Antalet ärenden som har granskats i den interna försäkringskontrollen har minskat. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks har ökat något. De vanligaste orsakerna till avvikelser är att tidpunkten för försäkringsfallet har registrerats felaktigt, att avdrag har hanterats felaktigt och att ett nytt konto inte har registrerats.

**Tabell 17 Omprövningar, aktivitetsersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden	634	872	797	544	897	810	1 180	1 770	1 610
Avgjorda ärenden	618	819	938	557	821	938	1 178	1 641	1 879
Ändrade beslut, procent	5,8	7,4	11,4	6,3	6,7	13,6	6,0	7,1	12,7

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Antalet beslut som omprövas har minskat. Fler män än kvinnor begär omprövning, vilket kan bero på att fler män än kvinnor ansöker om aktivitetsersättning. Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat och andelen är något högre för män än för kvinnor. Det har dock varierat över de senaste åren. Den vanligaste orsaken till att ett beslut ändras är att det har kommit in nya underlag i ärendet.

**Tabell 18 Mål i förvaltningsrätt, aktivitetsersättning och sjukersättning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden	2 718	2 784	3 536
Avgjorda ärenden	1 716	2 462	2 548
Ändrade beslut, procent	11,7	12,9	16,2

<sup>1</sup> Aktivitetsersättning och sjukersättning särredovisas inte av Domstolsverket. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

<sup>29</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har ökat sedan föregående år, liksom andelen som ändras. Eftersom resultaten för aktivitetsersättning och sjukersättning redovisas samlat vet vi inte om ökningen gäller båda förmånerna i lika stor grad eller bara en av förmånerna. Den vanligaste anledningen till att förvaltningsrätten ändrar ett beslut är att de gör en annan bedömning i ärendet.

### **De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten**

Den sammantagna upplevelsen av den rättsliga kvaliteten är oförändrad sedan föregående år för alla försäkrade med aktivitetsersättning. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,1 för hela gruppen, 3,0 för dem som får ersättningen vid nedsatt arbetsförmåga och 3,2 för dem som får det vid förlängd skolgång. Bland dem som får ersättning vid nedsatt arbetsförmåga är männen mer positivt inställda till den rättsliga kvaliteten, medan det inte finns några skillnader mellan könen bland dem som får ersättning vid förlängd skolgång.

### **Behovsstyrd handläggning för att personer ska få effektivt stöd**

Rättssäkerheten i handläggningen av aktivitetsersättning för personer med nedsatt arbetsförmåga innefattar även samordning av rehabiliteringsinsatser och aktiviteter. Samordningen syftar till att ge fler personer rätt stöd vid rätt tidpunkt för att kunna börja arbeta eller studera. Under året har vi fortsatt att utveckla arbetssätt och metoder för att mer träffsäkert kunna identifiera och följa upp behovet av insatser under tiden med ersättning.

För att utreda förutsättningarna för rehabiliteringsinsatser och aktiviteter genomför Försäkringskassan avstämningsmöten med den försäkrade och andra aktörer, till exempel vårdgivare och Arbetsförmedlingen. För dem som kan arbeta trots sin funktionsnedsättning genomförs även omställningsmöten i syfte att underlätta övergången till Arbetsförmedlingen.<sup>30</sup> Under 2019 har 537 sådana omställningsmöten genomförts. En förklaring till den relativt låga siffran kan vara att många av dem som ansöker om aktivitetsersättning redan har kontakt med Arbetsförmedlingen, inom kommunen eller får en annan ersättning från sjukförsäkringen och därmed inte behöver ett omställningsmöte.<sup>31</sup>

Ytterligare ett sätt att ta reda på vilken rehabilitering en försäkrad behöver är en gemensam kartläggning tillsammans med Arbetsförmedlingen. Kartläggningen resulterar i en plan med insatser som den försäkrade behöver för att kunna närma sig arbetslivet. För vissa kan det handla om arbetsförberedande eller arbetslivsinriktade insatser hos Arbetsförmedlingen. För andra kan kartläggningen visa att de lämpligaste insatserna finns hos någon annan aktör, eller att insatser ännu inte är meningsfulla.<sup>32</sup> En del av dem som får aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga har aldrig arbetat. De behöver inte en gemensam kartläggning, utan förrehabiliterande insatser via ett samordningsförbund.<sup>33</sup>

<sup>30</sup> Omställnings- och avstämningsmöten i aktivitetsersättning har börjat registreras manuellt i augusti 2018. En jämförelse över tid går därför inte att göras fullt ut.

<sup>31</sup> Arbetet med omställningsmöten och gemensamma kartläggningar redovisas mer utförligt i årligt regeringsuppdrag om Förstärkt stöd för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning. Där redovisas även vad som händer efter genomförd insats, det vill säga i vilken omfattning personer som har deltagit i insatser lämnar sjukförsäkringen. Återrapportering gjordes den 17 maj 2019, dnr 001576-2019. Nästa återrapportering sker den 8 maj 2020.

<sup>32</sup> Ibid.

<sup>33</sup> Se avsnittet Sjukförsäkringen för mer information om samordningsförbund.

**Tabell 19 Gemensamma kartläggningar**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tid till första kartläggning, antal dagar, (medelvärde) <sup>1</sup>	1 432	1 633	1 796	1 367	1 571	1 619	1 399	1 600	1 672
Antal genomförda kartläggningar <sup>2</sup>	891	756	734	921	854	795	1 812	1 610	1 529

<sup>1</sup> Tiden till gemensam kartläggning beräknas utifrån den första genomförda gemensamma kartläggningen i respektive aktivitetsersättningsfall.

<sup>2</sup> Statistiken är justerad i förhållande till årsredovisningen 2018 då statistiken innehöll antal avslutade gemensamma kartläggningar. Nu avser den även pågående gemensamma kartläggningar. Statistiken går således inte att jämföra med årsredovisningen 2018.

Antalet genomförda gemensamma kartläggningar fortsätter att minska, vilket kan bero på att färre beviljas aktivitetsersättning och att de som får ersättning behöver en annan typ av insats. Dessutom pågår fortsatta insatser för att stärka arbetet med samordningsuppdraget, vilka ännu inte fått full effekt. Detta kan också vara en orsak till att tiden till den första genomförda kartläggningen ökar. Tiden till den första kartläggningen är längre för kvinnor än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Det finns inga skillnader mellan könen i andelen som deltar i en gemensam kartläggning.

## Skyndsamhet

**Tabell 20 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Aktivitetsersättning	73	75	81	70	72	79	71	74	80	8,7

**Tabell 21 Pågående ärenden, antal**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	3 544	3 591	3 505	3 597	3 632	3 686	7 141	7 223	7 191

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat sedan föregående år. Ökningen kan delvis förklaras av den ökade kvaliteten i utredningarna, men också att mer resurser har lagts på samordningen av insatser för att ge personer stöd för att kunna börja arbeta eller studera. Även en avarbetning av ärenden inom sjukersättning har påverkat handläggningstiderna. Handläggningstiden är något längre för kvinnor än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Det genomsnittliga antalet pågående ärenden minskar, men ökar något när det gäller män. Andelen pågående ärenden som gäller män borde dock vara ännu högre om man tar hänsyn till att fler män har aktivitetsersättning. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara dessa skillnader.

Det ökade antalet pågående ärenden kan dels bero på ett ökat fokus på utredningarna i vissa ärenden, dels på de åtgärder som pågår för att förbättra insatserna inom samordningsuppdraget. Båda dessa faktorer kan förlänga handläggningstiden.

Den sammantagna upplevelsen av skyndsamheten är oförändrad sedan föregående år för alla försäkrade med aktivitetsersättning. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,2 för hela gruppen och för dem som får ersättningen vid nedsatt arbetsförmåga. Medelvärdet för dem som får ersättning vid förlängd skolgång är 3,3. Bland dem som får ersättningen vid nedsatt arbetsförmåga är männen mer positivt inställda till skyndsamheten, medan det inte finns några skillnader mellan könen bland dem som får ersättning vid förlängd skolgång.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom aktivitetsersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat från 55 500 till 43 800. Tillgängligheten har ökat från 88 till 92 procent sedan 2018. Den genomsnittliga väntetiden har ökat något, från 4 till 5 minuter.

### Användning av e-tjänster

Tabell 22 Användning av e-tjänster inom aktivitetsersättning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel ansökan via e-tjänst	40,3	54,1	61,4	32,1	44,5	49,6	36,3	49,5	55,6

Andelen som ansöker om aktivitetsersättning via e-tjänsten har ökat successivt de senaste åren. Fler kvinnor än män ansöker digitalt. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande i kundundersökningen är oförändrat sedan föregående år. På en femgradig skala uppgår medelvärdet till 3,7. Det bästa omdömet får bemötandet. Män är mer positivt inställda än kvinnor till samtliga områden inom tillgänglighet och bemötande.

Det sammanvägda medelvärdet för tillgänglighet och bemötande inom aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga uppgår i år till 3,7 på en femgradig skala, att jämföra med 3,6 för år 2018. För de enskilda frågorna finns dock inga statistiskt säkerställda förändringar. Män upplever tillgänglighet och bemötande mer positivt än kvinnor på samtliga områden.

För dem som får aktivitetsersättning vid förlängd skolgång är det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande oförändrat sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,8. Även här upplever män i högre grad än kvinnor att de får tydlig information om vilka regler som gäller i ärendet. I övrigt finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

De som ringer till oss är nöjda med den service som ges i telefon. 97 procent anger att bemötandet är vänligt, 96 procent att handläggaren lyssnade och var lyhörd och 86 procent att de fått den information de behövde.

## Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten för aktivitetsersättning är tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat.



**Tabell 23 Styckkostnad, aktivitetsersättning**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	9 409	10 052	12 955	28,9	540
Kronor per beslut, fast pris	9 243	9 685	12 264	26,6	511

Förvaltningskostnaderna har ökat och det totala antalet beslut minskat. Den ökade styckkostnaden beror till stor del på att arbetet inom ramen för samordningsuppdraget har stärkts, och en åtgärd har varit att anställa fler medarbetare. Tid har lagts för att lära upp de nya som dessutom har en lägre produktionstakt under upplärningsperioden. Även ökade insatser för att förbättra utredningar och beslut om rätten till aktivitetsersättning har påverkat styckkostnaden. Styckkostnaden bedöms alltså vara rimlig i förhållande till de satsningar som har gjorts för att förbättra rättssäkerheten och samordningen.

# Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning samt hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt.

Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt. Förbättringar har bland annat skett i dokumentationen och att handläggarna har ett mer aktivt förhållningssätt i handläggningen. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat, men ligger fortfarande högre än 2017. Andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat. Andelen beslut som ändras efter prövning i förvaltningsrätt har däremot ökat, men är fortfarande låg. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat. Den genomsnittliga handläggningstiden har förbättrats något.

Service bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Tillgängligheten och de genomsnittliga väntetiderna i telefon har förbättrats, och fler använder möjligheten att ansöka om ersättning via e-tjänsten.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande och kostnaden per beslut fortsätter att minska.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar i allt väsentligt på genomgående god kvalitet i handläggningen och att ytterligare förbättringar har skett. Bland annat har handläggarna ett mer aktivt förhållningssätt i handläggningen. Även dokumentationen i ärendena har förbättrats, främst tack vare att ett enhetligt journalstödsverktyg har införts. Verket ger

dock inte ett fullgott stöd i mer komplexa ärenden och handläggarnas kompetens i hur och vad de ska dokumentera behöver därför fortfarande förbättras.<sup>34</sup>

Under året har Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) granskat hur Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan handlägger ärenden om sanktioner inom etableringsersättningen för programdeltagare vid misskötsel av arbetssökande. Av de ärenden som granskades hade Försäkringskassan i många delar handlagt sanktionerna i enlighet med regelverket, men det fanns brister i den information vi gav deltagaren i beslutsbrev och i hur vi hanterade information om att deltagaren hade olovlig frånvaro från det arbetsmarknadspolitiska programmet.<sup>35</sup> Försäkringskassan har med anledning av rapporten börjat förbättra brevmallarna.

## Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning.

**Tabell 24 Felaktiga utbetalningar, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	11 548	8 124	9 655	14 709	9 380	12 718	26 257	17 504	22 374
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	38,3	53,4	35,9	36,6	48,1	31,0	37,3	50,5	33,1

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning har ökat.

Inom dessa förmåner kan Försäkringskassan dra av ett felaktigt utbetalt belopp från en senare utbetalning av förmånen om felet beror på för sent inkomna uppgifter från Arbetsförmedlingen.<sup>36</sup> Denna möjlighet infördes 2018, och ledde då till att antalet upptäckta felaktiga utbetalningar minskade. I år har dock antalet upptäckta felaktiga utbetalningar ökat igen. En förklaring till ökningen är att förmånshandläggare ibland väljer att inte dra av den felaktiga utbetalningen, utan lämnar den vidare till återkrav för hantering. Hur många felaktiga utbetalningar som hanteras genom möjligheten till avdrag är dock inte känt. Ökningen av antalet upptäckta felutbetalningar beror till en del också på fler kontroller av de uppgifter som deltagarna lämnar.

Fler av de upptäckta felaktiga utbetalningarna har gjorts till män än till kvinnor. Det gäller även när man tar hänsyn till att andelen män som har förmånerna är större än andelen kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

<sup>34</sup> Kvalitetsanalys för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 007834-2019.

<sup>35</sup> IAF 2019:10, Sanktioner inom etableringsersättningen, Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans handläggning.

<sup>36</sup> Se 7 kap. 3 § förordning (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat. Resultatet ska dock tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>37</sup> Andelen felaktiga utbetalningar som har orsakats av Försäkringskassan är större för kvinnor än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

**Tabell 25 Intern försäkringskontroll, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	2 539	4 013	3 745
Andel med avvikelse, procent	1,6	5,0	3,1

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat, men ligger fortfarande högre än 2017. Minskningen beror dels på övergången till ett nytt utbetalningssystem där risken för att göra fel är mindre än tidigare, och dels på journalstödsverktyget. Verktyget hjälper även handläggarna att utföra alla nyckelkontroller, vilket i sin tur bidrar till färre avvikelser i den interna försäkringskontrollen.<sup>38</sup>

De avvikelser som upptäcks beror i första hand på att ersättningens storlek beräknas felaktigt. Det beror i sin tur på att it-stödet inte ger tillräckligt stöd i alla situationer och att kontroller i handläggningen inte görs eller görs på ett felaktigt sätt.<sup>39</sup>

**Tabell 26 Omprövningar, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	1 321	2 656	2 901	1 105	2 709	2 955	2 431	5 365	5 856
Avgjorda ärenden, antal	1 271	2 768	2 648	999	2 804	2 699	2 275	5 572	5 347
Ändrade beslut, procent	12,8	12,8	11,3	11,1	9,8	10,0	12,1	11,3	10,7

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Antalet beslut som omprövas har ökat kraftigt sedan 2017, vilket beror på regeländringen i januari 2018 när tiden för att ansöka begränsades. Andelen som ändras har minskat jämfört med 2018.

Kvinnor och män har begärt omprövning av ungefär lika många beslut, trots att andelen män som får förmånerna är större än andelen kvinnor. Andelen beslut som ändras är också högre för kvinnor än för män, även om skillnaden är mindre än 2018. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaderna.

<sup>37</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

<sup>38</sup> Kvalitetsanalys för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 007834-2019.

<sup>39</sup> Ibid.

**Tabell 27 Mål i förvaltningsrätt, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Inkomna ärenden	–	205	383	–	223	408	166	428	791
Avgjorda ärenden	–	89	300	–	88	308	131	177	608
Ändrade beslut, procent	–	3,4	4,1	–	3,4	4,1	7,6	3,4	4,1

<sup>1</sup> Statistiken för 2017 kan inte delas upp per kön på grund av att den innefattar mål från Arbetsförmedlingen som inte går att hänföra till kön. Även förmånerna bostadsersättning och etableringstillägg ingår i statistiken.

Källa: Ciceron och ÄHS.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten fortsätter att öka. I likhet med ökningen av antalet beslut som omprövas beror detta främst på regeländringen i januari 2018. Andelen beslut som ändras har också ökat men är fortfarande relativt låg, vilket indikerar att besluten i hög utsträckning är korrekta.

Deltagarnas upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning uppgår till 3,7 som medelvärde på en femgradig skala.<sup>40</sup> Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

## Skyndsamhet

**Tabell 28 Handläggningstider, andel utbetalda i tid<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procentenhet
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	94,0	95,1	97,0	94,1	95,1	96,7	94,0	95,1	96,8	1,8

<sup>1</sup> För 2017 redovisas andel utbetalningar inom 14 dagar. För 2018 och 2019 redovisas andel utbetalningar av ansökningar om ersättning som inkommit senast den sjunde och som betalas ut senast den 26:e varje månad.

Andelen ansökningar som utbetalats i tid har ökat jämfört med 2018. Det finns i stort sett inga skillnader mellan könen i genomsnittlig handläggningstid.

Deltagarnas upplevelse av skyndsamheten uppgår till 3,8 som ett medelvärde på en femgradig skala. Det finns inga skillnader mellan kvinnors och mäns upplevelse av skyndsamheten.<sup>41</sup>

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt.

## Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat från 368 700 under 2018 till 217 000 under 2019. Detta beror sannolikt på att deltagarna sedan april 2019 kan se kommande utbetalningar på Mina sidor och på färre frågor om det nya regelverket. Tillgängligheten i telefon har ökat, från 87 till 96 procent och den genomsnittliga väntetiden har minskat, från 6 till 3 minuter.

<sup>40</sup> Resultatet går inte att jämföra med föregående år eftersom deltagare med etableringsersättning tidigare inte ingått i undersökningen.

<sup>41</sup> Resultatet går inte att jämföra med föregående år eftersom deltagare med etableringsersättning tidigare inte ingått i undersökningen.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 29 Användning av e-tjänster inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel ansökningar via e-tjänst	75,0	83,9	90,4	76,8	84,9	90,4	76,0	84,4	90,4

Användandet av e-tjänsten för att ansöka om ersättning fortsätter att öka. Detta är positivt, eftersom ansökningar som görs via e-tjänsten innehåller alla nödvändiga uppgifter och sällan behöver kompletteras. Kvinnor och män använder e-tjänsten i samma omfattning.

## Deltagarnas upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i form av ett medelvärde för tillgänglighet och bemötande inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning uppgår i år till 4,0 som medelvärde på en femgradig skala.<sup>42</sup> Det bästa omdömet får bemötandet, medan deltagarna är mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i deras ärende och hur lätt det är att få tag på rätt person. Män upplever i högre grad än kvinnor att det är lätt att få veta vad som händer och att de får tydlig information om vilka regler som gäller i ärendet. I övrigt finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

De som ringer till oss är liksom föregående år nöjda med servicen. 95 procent tycker att de fått ett vänligt bemötande i telefon. 93 procent ansåg att handläggaren var lyhörd och lyssnade och 91 procent att de fått den information som de behövde.

## Produktivitet

Produktiviteten inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning bedöms vara tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

**Tabell 30 Styckkostnad, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	467	415	331	-20,3	545
Kronor per beslut, fast pris	458	400	313	-21,7	515

Den fortsatta minskningen av kostnaden per beslut beror till största del på förbättringar av it-stödet samt att det nya regelverket innebär enklare handläggning.

<sup>42</sup> Resultatet går inte att jämföra med föregående år eftersom deltagare med etableringsersättning tidigare inte ingått i undersökningen.

# Assistansersättning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av assistansersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av assistansersättning inte är tillfredsställande och att den är oförändrad.

Rättssäkerheten bedöms inte som tillfredsställande och är sammantaget oförändrad. Detta baseras framför allt på att vi inte i tillräcklig utsträckning genomför vissa nyckelkontroller. Även tillämpningen av det förmånsrättsliga och förvaltningsrättsliga regelverket behöver förbättras.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat, medan andelen avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat. Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat något, men andelen som ändras i förvaltningsrätt har minskat.

Den genomsnittliga handläggningstiden är fortfarande relativt lång och har blivit något längre under året, trots att antalet pågående ärenden har minskat.

Service bedöms som tillfredsställande och är sammantaget oförändrad. Tillgängligheten i telefon är hög och den genomsnittliga väntetiden kort. Andelen ansökningar som görs via e-tjänst har minskat, men andelen elektroniska tidsredovisningar har ökat. Även användandet av arbetsgivartjänsten för uppgifter om assistenter har ökat. De försäkrades upplevelse av tillgängligheten och bemötandet är i stort sett oförändrad.

Produktiviteten bedöms sammantaget vara tillfredsställande. Arbetsproduktiviteten har förbättrats, medan styckkostnaden har ökat. Ökningen beror främst på att vissa kostnader som tidigare fördelades över alla förmåner från och med i år redovisas på respektive förmån direkt. Styckkostnaden bedöms därför vara rimlig i förhållande till utredningarnas komplexitet och försäkringsutgifterna per förmånstagare.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten inom handläggningen av assistansersättning inte är tillfredsställande och att den sammantaget är oförändrad.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att alla kontroller med avgörande betydelse för att rätt beslut fattas och att rätt ersättning betalas ut, så kallade nyckelkontroller, ännu inte genomförs i tillräcklig utsträckning. Det innebär att det finns utvecklingsområden i tillämpningen av det förmånsrättsliga och det förvaltningsrättsliga regelverket. Bristerna handlar främst om att de medicinska underlagen inte alltid analyseras tillräckligt. Det finns även vissa utredningsmoment som inte alltid dokumenteras i ärendena. I en del av ärendena finns även

onödiga väntetider och bristande aktivitet i handläggningen. Däremot fungerar bedömning av personkrets och förmånstid väl, liksom verkställande av beslut.<sup>43</sup>

En rättslig kvalitetsuppföljning av beslut om utbetalning har gjorts.<sup>44</sup> Uppföljningen visar att majoriteten av dessa ärenden är tillräckligt utredda och att bedömningarna är korrekta i de allra flesta fall. De brister som har identifierats handlar bland annat om utredning av assistans i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet och om dokumentation. Bristerna stämmer överens med vad som framkommit i övriga underlag.

I en granskning från internrevisionen framkommer att den ökade automatiseringen har gjort räkningshanteringen mer effektiv, men att det fortfarande behövs förbättringar för att motverka felaktiga utbetalningar.<sup>45</sup>

#### Insatser under året

Under året har ett antal insatser gjorts för att öka den rättsliga kvaliteten. En ny utbildning om utbetalning har tagits fram och utbildningen om rätten till ersättning är under revidering. Läkarutlåtandet har reviderats i syfte att få bättre underlag för försäkringsmedicinsk analys och WHO:s klassifikationssystem ICF<sup>46</sup> som metod för utredning och dokumentation har implementerats. Dessutom har insatser för specialister genomförts avseende hantering av omprövning vid väsentligt ändrade förhållanden och ansökan om fler timmar. En rutin för hantering av assistenter utan fastställd identitet har tagits fram vilket har resulterat i fler kontroller av assistenters identitet. Slutligen har en workshop genomförts, där det framkom att kvalitetsstyrningen behöver utvecklas. Åtgärder som syftar till detta pågår.

#### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av assistansersättning.

**Tabell 31 Felaktiga utbetalningar, assistansersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	246	317	357	276	409	460	522	726	817
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	10,8	27,1	24,2	16,2	26,7	25,4	13,7	26,9	24,9

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat jämfört med föregående år. Andelen felaktiga utbetalningar som har orsakats av Försäkringskassan har minskat något. Detta resultat ska dock tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>47</sup>

Fler felaktiga utbetalningar görs till män, även med hänsyn tagen till att fler män än kvinnor får assistansersättning. Även andelen felaktiga utbetalningar som orsakas av Försäkringskassan är något större för män. Skillnaderna är större i år än under 2018. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara dessa skillnader.

<sup>43</sup> Kvalitetsanalys för assistansersättning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 014238-2019.

<sup>44</sup> Rättslig kvalitetsuppföljning 2019:7, Utbetalning av assistansersättning.

<sup>45</sup> Internrevisionsrapport 2018:8, Assistansersättning – automatiserade kontroller i IT-stödet.

<sup>46</sup> Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa.

<sup>47</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.



**Tabell 32 Intern försäkringskontroll, assistansersättning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	633	2 598	3 348
Andel med avvikelse, procent	5,8	2,2	1,0

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Antalet ärenden som granskas i den interna försäkringskontrollen har fortsatt att öka. Orsaken är att andelen maskinella utbetalningar har ökat, vilket ökar antalet ärenden i urvalet till den slumpmässiga kontrollen. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks har fortsatt att minska. Förbättringen beror troligen på att kontrollen av utbetalningsunderlagen har automatiserats, vilket innebär att underlag oftare blir kompletta.

**Tabell 33 Omprövningar, assistansersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	808	834	627	1 099	955	829	1 920	1 790	1 477
Avgjorda ärenden, antal	830	930	642	1 038	1 141	810	1 887	2 072	1 464
Ändrade beslut, procent	3,5	4,4	5,5	3,3	3,9	4,3	3,4	4,2	4,8

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Antalet beslut som omprövas har minskat. Minskningen beror sannolikt till en del på att Försäkringskassan inte längre har möjlighet att göra så kallade tvåårsomprövningar, det vill säga regelbundna omprövningar under tid med ersättning. Försäkringskassan har nu enbart möjlighet att minska eller dra in ersättning vid väsentligt ändrade förhållanden som kan hänföras till den försäkrade. Fler män än kvinnor begär omprövning, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat. Det antas bero på att inflödet av omprövningar som handlar om utbetalningar har ökat på grund av övergången till ett nytt it-stöd. Fler maskinella kontroller innebär fler negativa beslut om utbetalning, varav vissa ändras på grund av att det kommer in nya underlag. Ytterligare en förklaring kan vara att en del ärenden har registrerats fel vid flytten till det nya it-stödet och därför ändrats vid omprövning. Kvinnors beslut ändras i högre omfattning än mäns. Vi vet inte orsaken till denna skillnad.

**Tabell 34 Mål i förvaltningsrätt, assistansersättning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	923	1 284	1 032
Avgjorda ärenden, antal	570	1 129	1 132
Ändrade beslut, procent	23,2	26,1	22,7

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätt har minskat. Det beror sannolikt på att färre ärenden omprövas när Försäkringskassan inte längre har möjlighet att göra tvåårsomprövningar. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten har minskat.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom assistansersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 2,7, vilket är en relativt låg nivå jämfört med andra förmåner. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Skyndsamhet

**Tabell 35 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Assistansersättning	156	144	147	166	144	152	161	144	150	4,1

**Tabell 36 Pågående ärenden, antal**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Assistansersättning	8 576	7 313	6 152	10 531	8 720	7 687	19 107	16 033	13 839

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat sedan föregående år. En av orsakerna till den relativt långa handläggningstiden är hög personalomsättning, framför allt bland försäkringsutredare som handlägger rätten till assistansersättning.

Antalet pågående ärenden har minskat sedan föregående år. Minskningen gäller bägge könen och antas bero på att handläggningen av beslut om utbetalning har effektiviserats i och med den ökade automatiseringen.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom assistansersättningen är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 2,9, vilket är en relativt låg nivå jämfört med andra förmåner. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom assistansersättning är tillfredsställande och sammantaget oförändrad.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal är i princip oförändrat sedan föregående år, 36 300 under 2019 jämfört med 36 200 under 2018. Tillgängligheten har minskat något, från 92 till 91 procent. Den genomsnittliga väntetiden har ökat något, från 5 till 6 minuter.

### Användning av e-tjänster

**Tabell 37 Användning av e-tjänster inom assistansersättning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel ansökan via e-tjänsten	13,2	13,3	13,3	9,1	12,1	11,4	10,8	12,6	12,2
Andel elektronisk tidsredovisning <sup>1</sup>	–	–	–	–	–	–	52	65	74

<sup>1</sup> Elektronisk tidsredovisning görs av assistansanordnare, som till största delen skickar in tidsredovisningar för många brukare och assistenter samlat. Det går därför inte att ta fram könsuppdelad statistik.

Andelen personer som ansöker om assistansersättning via e-tjänsten har minskat något. Liksom tidigare är andelen högre bland kvinnor än bland män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Användningen av den elektroniska tidsredovisningen har ökat kontinuerligt sedan den infördes 2016.

Under 2019 har andelen uppgifter om anställda assistenter som skickas in via arbetsgivar-tjänsten fortsatt att öka och ligger nu omkring 50 procent. Däremot är användningen av e-tjänsten för att skicka in räkningar för utförd assistans fortfarande låg. Bara 4 procent av räkningarna skickas in via e-tjänsten.

En orsak till den låga användningen av e-tjänsterna för ansökan och räkning kan vara att många assistansberättigade har en god man eller förvaltare, och att de inte kan signera den assistansberättigades ansökan eller räkning elektroniskt.

## De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i form av ett medelvärde för tillgänglighet och bemötande inom assistansersättning uppgår i år till 3,4 på en femgradig skala, jämfört med 3,5 för år 2018. För de enskilda frågorna kan man dock inte avläsa några statistiskt säkerställda förändringar jämfört med föregående år. Det bästa omdömet får bemötandet samt Försäkringskassans kunskap om ersättningar och bidrag. De försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i ärendet. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

De som ringer till oss är nöjda med den service som ges. 97 procent tycker att de har fått ett vänligt bemötande, 92 procent anser att handläggaren lyssnade och var lyhörd och 82 procent tycker att de har fått den information de behövde. Resultaten är i stort sett oförändrade sedan föregående år.

## Produktivitet

Produktiviteten inom assistansersättning bedöms vara tillfredsställande, även om styckkostnaden har ökat.

**Tabell 38 Styckkostnad, assistansersättning**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per förmånstagare, löpande pris	30 562	29 283	31 012	5,9	457
Kronor per förmånstagare, fast pris	30 023	28 215	29 358	4,0	433

Förvaltningskostnaden för assistansersättning har ökat samtidigt som antalet förmånstagare har minskat, vilket har ökat styckkostnaden. Ökningen beror främst på att vissa kostnader som tidigare fördelades över alla förmåner från och med i år redovisas på respektive förmån direkt. Styckkostnaden bedöms därför vara rimlig i förhållande till utredningens komplexitet och försäkringsutgifterna per förmånstagare. Antalet ansökningar har inte minskat och andelen avslag är fortfarande hög, vilket innebär att trots att antalet förmånstagare minskar så minskar inte arbetsmängden.

Arbetsproduktiviteten har däremot förbättrats under året. Automatisering av delar av räkningshanteringen har gjort att fler utbetalningar kunnat genomföras trots att antalet medarbetare har minskat.

# Barnbidrag

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av barnbidrag och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av barnbidrag är tillfredsställande och sammantaget oförändrad.

Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande, men har sammantaget utvecklats negativt sedan föregående år. Cirka hälften av förstagångsbesluten om barnbidrag handläggs och betalas ut automatiskt. Under 2019 har även ansökan om flerbarnstillägg automatiserats ytterligare. De kontroller som byggts in i systemen har i stort sett fungerat utan störningar, vilket skapat förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning. Tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar väl. Däremot finns förbättringsutrymme i tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket i de ärenden som handläggs manuellt.

Bedömningen att rättssäkerheten har utvecklats negativt grundas på att antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har också ökat. Även andelen beslut som ändras vid omprövning har ökat. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten har minskat, men det är så få ärenden som överklagas att det inte går att dra några slutsatser av förändringen. Handläggningstiderna har också försämrats under året. Antalet pågående ärenden har dock minskat, främst på grund av automatiseringen av flerbarnstillägget.

Service bedöms som tillfredsställande och nivån är sammantaget oförändrad. Tillgängligheten i telefon ligger fortfarande på en hög nivå och väntetiden bedöms vara kort, trots en ökning sedan föregående år. Bemötande och tillgänglighet fortsätter att få goda omdömen i kundundersökningen.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande. Kostnaden per beslut har minskat, både i den maskinella och den manuella handläggningen.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om barnbidrag är tillfredsställande, men har sammantaget utvecklats negativt.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

Den höga automatiseringsgraden i handläggningen av barnbidrag skapar goda förutsättningar för en likvärdig och korrekt rättstillämpning. Skulle någon av de automatiska kontrollerna inte fungera signalerar systemet detta, men några sådana signaler har inte förekommit under året.

Under året förekom dock ett systemfel under en kortare period som ledde till att ett antal informationsbrev till enskilda innehöll felaktiga uppgifter. Det förekommer också mindre fel i systemen som upptäcks och rättas innan den försäkrade drabbas. Dessa rättningar tar tid från handläggningen.

De uppföljningar som har gjorts av manuellt handlagda ärenden visar att bedömningen av försäkringstillhörighet, ersättningsperiod och ersättnings storlek görs på ett korrekt sätt. Tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket behöver dock förbättras, bland annat vad gäller dokumentationen i ärendena.<sup>48</sup>

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av barnbidrag.

**Tabell 39 Felaktiga utbetalningar, barnbidrag**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	10 023	10 859	15 003	2 288	3 503	5 514	12 311	14 362	20 684
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	8,2	15,0	13,8	18,5	24,1	27,6	10,0	17,3	17,6

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har fortsatt att öka. Ökningen gäller främst flerbarnstillägg. Trots omfattande utredning vet vi ännu inte vad denna ökning beror på. Felaktiga utbetalningar av det allmänna barnbidraget beror främst på att föräldern har flyttat från Sverige. Det saknas även kontroller för att förhindra att barnbidraget fortsätter att betalas ut för barn som inte längre bor i Sverige.<sup>49</sup>

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan är i stort sett oförändrad. Resultatet ska dock tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>50</sup>

Andelen felaktiga utbetalningar som orsakas av Försäkringskassan har de tre senaste åren varit betydligt högre för män än för kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

**Tabell 40 Intern försäkringskontroll, barnbidrag<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	1 300	1 276	1 324
Andel med avvikelse, procent	1,4	0,5	2,3

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat.

<sup>48</sup> Kvalitetsanalys för barnbidrag avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013561-2019.

<sup>49</sup> Ibid.

<sup>50</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

**Tabell 41 Omprövningar, barnbidrag**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	509	709	754	326	393	445	846	1 102	1 201
Avgjorda ärenden, antal	485	683	795	285	379	475	781	1 062	1 270
Ändrade beslut, procent	12,8	12,9	15,7	12,6	14,8	15,8	12,5	13,6	15,7

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Antalet beslut som omprövats och andelen beslut som ändras vid omprövning har ökat för både kvinnor och män jämfört med föregående år. Den vanligaste orsaken till att ett beslut ändras är att nya underlag kommit in.<sup>51</sup>

**Tabell 42 Mål i förvaltningsrätt, barnbidrag<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden	96	102	132
Avgjorda ärenden	85	91	110
Ändrade beslut, procent	17,6	19,8	11,8

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Mycket få ärenden överklagas till förvaltningsrätten. Andelen beslut som ändras efter överklagande har också minskat sedan föregående år. I förhållande till det stora antal beslut om barnbidrag som fattas varje år är antalet ändringar få, och besluten bedöms därmed vara korrekta i hög utsträckning.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom barnbidrag är oförändrad. Medelvärdet på en femgradig skala ligger på 3,5. Män med barnbidrag ger den rättsliga kvaliteten ett sämre omdöme jämfört med föregående år. Detta innebär att det i år inte finns några skillnader i resultaten mellan könen.

## Skyndsamhet

**Tabell 43 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Barnbidrag	19	22	25	16	17	20	18	20	23	14,5

<sup>1</sup> Resultaten skiljer sig från årsredovisningen 2018 på grund av att måttet omdefinierats.

**Tabell 44 Pågående ärenden, antal<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Barnbidrag	17 763	23 876	20 222	10 148	12 960	10 820	27 911	36 567	31 042

<sup>1</sup> Pågående ärenden innefattar endast ärenden som handläggs manuellt.

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat sedan föregående år. Handläggningstiden är längre för kvinnor än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Antalet pågående ärenden har minskat för både kvinnor och män. Män är dock över-representerade i pågående ärenden i förhållande till hur stor andel män som är mottagare av

<sup>51</sup> Kvalitetsanalys för barnbidrag avseende perioden 2018-09-0–2019-08-31, dnr 013561-2019.

barnbidrag. Orsaken till minskningen är främst att handläggningen av flerbarnstillägg har automatiserats till större del eftersom det från och med januari 2019 inte längre behövs någon ansökan om flerbarnstillägg när barn börjar gymnasiet.<sup>52</sup> En särskild avarbetningsinsats har också bidragit.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av barnbidrag har försämrats något sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala ligger på 3,6, att jämföra med 3,8 för 2018. Försämringen gäller i första hand män. Det innebär att det inte finns några skillnader mellan könen i årets resultat.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom barnbidrag är tillfredsställande och oförändrad.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet inkomna telefonsamtal har ökat något, från 130 600 till 131 600 under 2019. Tillgängligheten är fortsatt hög men har minskat något, från 90 till 89 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon har ökat från 6 till 9 minuter.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom barnbidrag är oförändrat sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,9. Kvinnornas resultat är oförändrade, men män är något mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i ärendet och när det gäller bemötandet än föregående år. Män anser dock i högre grad än kvinnor att det är lätt att komma i kontakt med rätt person. För övrigt finns det inga skillnader mellan könen.

De som ringer till oss är nöjda med den service som ges och resultaten har också förbättrats jämfört med föregående år för samtliga frågor. 96 procent tycker att de fått ett vänligt bemötande och 95 procent upplever att handläggaren varit lyssnande och lyhörd. 93 procent anser att de fått den information de behöver.

## Produktivitet

Produktiviteten inom barnbidrag bedöms vara tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

**Tabell 45 Styckkostnad, barnbidrag**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	370	387	277	-28,5	157
Kronor per beslut, fast pris	364	373	262	-29,8	149

Styckkostnaden har minskat kraftigt både inom den manuella och den maskinella handläggningen. Automatiseringen av flerbarnstillägg när barn börjar gymnasiet som genomfördes i januari 2019 och införandet av ett nytt arbetssätt har ökat produktiviteten. Ytterligare en orsak till den ökade produktiviteten är få nyanställningar under året, vilket har minskat den tid som behövts för upplärning och handledning.

<sup>52</sup> Kvalitetsanalys för barnbidrag avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013561-2019.

# Bostadsbidrag

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av bostadsbidrag och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av bostadsbidrag inte är tillfredsställande och har utvecklats negativt.

Rättssäkerheten bedöms inte som tillfredsställande och har utvecklats negativt under året. Den genomsnittliga handläggningstiden och antalet pågående ärenden har ökat, liksom antalet felaktiga utbetalningar. Fler avvikelser upptäckts i den interna försäkringskontrollen och fler beslut ändras efter omprövning. Tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket behöver förbättras. Tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar däremot väl.

Orsaken till det försämrade resultatet är att komplexiteten i handläggningen har ökat med krav på mer omfattande inkomstutredningar och en ny rutin för omprövning och återkrav. Samtidigt har många nya handläggare introducerats under året. Detta har tagit upp tid för utbildning och handledning från de erfarna handläggarna, vilket lett till längre handläggningstider och fler pågående ärenden.

Servicen bedöms som tillfredsställande, men har utvecklats negativt. Både tillgängligheten och väntetiden i telefon har försämrats jämfört med föregående år. Andelen ansökningar via e-tjänsten ökar dock kontinuerligt och resultatet för de försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande är i stort sett oförändrat.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, men styckkostnaden ökar. Ökningen beror främst på ökade kostnader för utvecklingsprojekt. Antalet beslut per årsarbetskraft är i stort sett oförändrat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om bostadsbidrag inte är tillfredsställande och sammantaget har utvecklats negativt.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som gjorts visar att tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar väl. Tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket behöver däremot fortfarande förbättras, bland annat vad gäller dokumentationen i ärendena. Vi behöver också bli bättre på att bedöma om en uppskattad årsinkomst är rimlig.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Kvalitetsanalys för bostadsbidrag avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013738-2019.



## Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av bostadsbidrag.

**Tabell 46 Felaktiga utbetalningar, bostadsbidrag<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal (enskilda)	4 684	4 283	4 584	1 570	1 529	1 719	6 254	5 812	6 303
Felaktiga utbetalningar, antal (solidariska) <sup>2</sup>	279	250	305	1 183	1 105	909	1 462	1 355	1 214
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel <sup>3</sup> orsakade av Försäkringskassan (enskilda), procent	29,7	29,4	16,0	29,3	32,7	20,6	29,6	30,2	17,2
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel <sup>3</sup> orsakade av Försäkringskassan (solidariska), procent <sup>2</sup>	27,6	30,6	17,1	24,9	27,8	18,0	25,5	28,3	17,8

<sup>1</sup> Avser enbart felaktiga utbetalningar där 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de felaktiga utbetalningar som konstateras efter slutligt beslut om bostadsbidrag.

<sup>2</sup> Felaktiga utbetalningar av solidariskt bostadsbidrag, som beviljats till två personer gemensamt, registreras på den person som har betalningsförmåga. Den könsuppdelade statistiken speglar därför inte könsfördelningen på ett helt rättvisande sätt.

<sup>3</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat något. Andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan har däremot minskat, både för kvinnor och män. En förklaring till minskningen kan vara att handläggarna från och med i år rättar sina egna fel, vilket leder till ett lärande och ökad noggrannhet.<sup>54</sup> Resultatet ska dock tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>55</sup>

Av de upptäckta felaktiga utbetalningarna avser en högre andel kvinnor än män, även med hänsyn tagen till att andelen kvinnor som får bostadsbidrag är större. Män får däremot en större andel felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

**Tabell 47 Intern försäkringskontroll, bostadsbidrag<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	1 285	1 291	1 334
Andel med avvikelse, procent	5,7	6,5	8,2

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen är förhållandevis hög jämfört med andra förmåner och har dessutom ökat något jämfört med föregående år. Avvikelserna gäller främst registrerade uppgifter som inte stämmer överens med underlaget och att utbetalning görs på avi trots att vi har uppgift om den försäkrades konto.<sup>56</sup>

<sup>54</sup> Kvalitetsanalys för bostadsbidrag avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013738-2019.

<sup>55</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

<sup>56</sup> Kvalitetsanalys för bostadsbidrag avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013738-2019.

**Tabell 48 Omprövningar, bostadsbidrag**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	2 789	3 866	3 961	2 107	2 295	2 353	4 904	6 163	6 316
Avgjorda ärenden, antal	2 602	3 744	4 222	2 006	2 201	2 538	4 618	5 945	6 760
Ändrade beslut, procent	27,0	31,2	32,0	24,7	27,7	31,7	26,0	29,9	31,9

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Antalet beslut som omprövas är i stort sett oförändrat sedan föregående år. Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat för såväl kvinnor som män.

**Tabell 49 Mål i förvaltningsrätt, bostadsbidrag<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden	357	406	566
Avgjorda ärenden	332	268	433
Ändrade beslut, procent	9,9	13,1	9,9

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa Domstolsverket.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har ökat, men i förhållande till det totala antalet beslut inom förmånen är det få beslut som överklagas. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten har minskat.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom bostadsbidrag är oförändrad. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,7. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Skyndsamhet

**Tabell 50 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Bostadsbidrag	22	24	30	24	29	34	23	26	32	21,0

**Tabell 51 Pågående ärenden, antal**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Bostadsbidrag	12 473	14 178	18 348	9 698	11 595	13 099	22 171	25 773	31 447

Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat, liksom antalet pågående ärenden. Orsaken är bland annat att många nya handläggare har introducerats under året, vilket har tagit tid från de erfarna handläggarna för utbildning och handledning. Komplexiteten i handläggningen har också ökat genom att det görs mer omfattande inkomstutredningar och att rutinen för omprövningar och återkrav har förändrats.<sup>57</sup>

Det tar längre tid att handlägga mäns ärenden. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

<sup>57</sup> Kvalitetsanalys för bostadsbidrag avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013738-2019.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom bostadsbidrag är i oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,7. Det finns inga skillnader mellan könen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom bostadsbidrag är tillfredsställande men har utvecklats negativt.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet inkomna telefonsamtal är i stort sett oförändrat och uppgick till 324 900 under 2018 och 324 300 under 2019. Tillgängligheten har minskat från 88 till 86 procent under året och väntetiden har ökat från 9 till 12 minuter.

### Användning av e-tjänster

**Tabell 52** Användning av e-tjänsten inom bostadsbidrag, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel ansökan via e-tjänsten	41,5	50,0	65,6	27,7	31,8	53,4	35,5	42,2	60,6

Andelen ansökningar via e-tjänsten ökar kontinuerligt. Tjänsten har utvecklats fortlöpande och från och med oktober 2019 kan alla ansökningar om bostadsbidrag göras via den. En annan orsak till ökningen är att den digitala ansökningsblanketten anpassats till mobiltelefoner och surfplattor. Fler kvinnor än män använder e-tjänsten. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda medelvärdet för den försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande inom bostadsbidrag uppgår i år till 4,0 på en femgradig skala, att jämföra med 3,9 år 2018. Det finns inte några statistiskt säkerställda förändringar för de enskilda frågorna. Det bästa omdömet får bemötandet, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i deras ärende. År 2019 finns inga skillnader mellan könen i de olika resultaten för tillgänglighet och bemötande.

De som ringer till oss är liksom föregående år nöjda med servicen, även om resultaten är något sämre än föregående år. 94 procent tycker att de har fått ett vänligt bemötande i telefon. 92 procent ansåg att handläggaren var lyhörd och lyssnade och 90 procent att de fått den information som behövdes.

## Produktivitet

Produktiviteten inom bostadsbidrag bedöms vara tillfredsställande, men styckkostnaderna har ökat.

**Tabell 53 Styckkostnad, bostadsbidrag**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	698	735	799	8,8	337
Kronor per beslut, fast pris	686	708	756	6,9	319

Kostnaderna per beslut har ökat för andra året i rad. Ökningen beror främst på investeringar i utvecklingsprojekt. Antalet beslut per årsarbetskraft är däremot i stort sett oförändrat sedan föregående år, vilket innebär att arbetsproduktiviteten är oförändrad.

# Föräldrapenning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av föräldrapenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av föräldrapenning är tillfredsställande och sammantaget oförändrad.

Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande och oförändrad. De kontroller som är inbyggda i it-systemet har i stort sett fungerat utan störningar, vilket skapar goda förutsättningar för en likformig och korrekt handläggning. Mer än hälften av de 3,6 miljoner ansökningar om föräldrapenning som gjorts under året har handlagts helt automatiskt. Andelen avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen är mycket låg. Den genomsnittliga handläggningstiden är fortfarande kort. De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten är oförändrad, medan deras upplevelse av skyndsamheten har försämrats något.

Servicen bedöms som tillfredsställande och oförändrad. Tillgängligheten är fortsatt hög och väntetiden i telefon har förbättrats något. Användandet av e-tjänsterna har ökat från en redan hög nivå. Upplevelsen av tillgängligheten och bemötandet är oförändrad sedan föregående år.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande. Förvaltningskostnaden för förmånen har minskat, liksom kostnaden per beslut.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om föräldrapenning är tillfredsställande och oförändrad.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

Mer än hälften av alla ärenden med föräldrapenning handläggs helt automatiskt. Handläggningssystemet har kontroller som gör att ärenden som systemet inte själv kan ta hand om faller ut för åtgärd av handläggare innan den automatiska handläggningen tar vid igen. Skulle någon av kontrollerna inte fungera signalerar systemet detta. I stort sett har systemet fungerat utan störningar under året, vilket skapat goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning.

För att säkerställa att den automatiska handläggningen fungerar följer vi löpande hur många ärenden som faller ut för manuell handläggning och vidtar åtgärder om antalet avviker från tidigare perioder. Inga åtgärder har behövt vidtas under året.

De uppföljningar som har gjorts av ärenden som delvis handlagts manuellt visar att handläggarna har goda förmånskunskaper. Under året har särskilda insatser genomförts för att förbättra de förvaltningsrättsliga kunskaperna hos handläggarna, vilket resulterat i att dokumentationen i ärendena har förbättrats och att besluts- och kommuniceringsbrev har blivit tydligare.<sup>58</sup>

Den 6 februari 2019 kom en dom i Högsta förvaltningsdomstolen som innebär att föräldrapenning räknas som en familjeförmån enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 883/2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen. Med anledning av domen har nya arbetsrutiner tagits fram och fler handläggare har utbildats för att arbeta med föräldrapenning som familjeförmån. All sådan handläggning sker manuellt och tar därför längre tid.

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av föräldrapenning.

**Tabell 54 Felaktiga utbetalningar, föräldrapenning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	11 616	10 652	11 044	6 324	6 102	7 076	17 940	16 754	18 120
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	30,9	31,2	25,4	27,5	24,1	17,6	29,7	28,6	22,4

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat något sedan föregående år. För att minska antalet felaktiga utbetalningar har vi under hösten 2019 infört kontroller gentemot arbetsgivare och barnomsorg före utbetalning av föräldrapenning.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat. Resultatet ska tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>59</sup> En sannolik förklaring till minskningen är dock förbättringar i it-systemet, som sedan slutet av 2017 gör det möjligt att söka fram ärenden som ligger för utbetalning och där anspråket från den försäkrade har minskat i omfattning eller tagits bort.

Fler kvinnor än män får felaktiga utbetalningar. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

**Tabell 55 Intern försäkringskontroll, föräldrapenning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	1 325	1 275	1 349
Andel med avvikelse, procent	0,2	1,3	1,2

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen är i stort sett oförändrad. Avvikelserna beror till största delen på att handläggaren inte dokumenterat bedömningen av det så kallade 240-dagarsvillkoret, samt att utbetalningen inte stämt med ansökan.

<sup>58</sup> Kvalitetsanalys för föräldrapenning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 014025-2019.

<sup>59</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

**Tabell 56 Omprövningar, föräldrapenning**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	947	799	679	666	705	679	1 623	1 504	1 359
Avgjorda ärenden, antal	820	861	735	591	742	703	1 424	1 603	1 439
Ändrade beslut, procent	32,9	39,1	41,5	40,8	46,0	47,8	36,3	42,3	44,5

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Antalet beslut som omprövas har minskat sedan föregående år, medan andelen som ändras efter omprövning har ökat något. Den vanligaste anledningen till att beslut ändras vid omprövning är att det kommer in nya underlag. Fler män än kvinnor får sina beslut ändrade. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

**Tabell 57 Mål i förvaltningsrätt, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden	252	269	287
Avgjorda ärenden	207	207	287
Ändrade beslut, procent	14,0	15,9	14,6

<sup>1</sup> Föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning särredovisas inte av Domstolsverket. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Av de 7,6 miljoner beslut som fattats om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning överklagades endast 287 till förvaltningsrätten. Andelen beslut som ändras har minskat något sedan förra året. I förhållande till den mängd beslut som fattas i de båda förmånerna varje år är det dock ett mycket litet antal som ändras. Vi bedömer därför att besluten i hög utsträckning är korrekta.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom föräldrapenning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,6. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

## Skyndsamhet

**Tabell 58 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Föräldrapenning	7,3	6,5	7,7	9,0	7,6	9,1	8,0	6,9	8,3	18,3

**Tabell 59 Pågående ärenden, antal<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Föräldrapenning	46 030	42 695	49 802	34 229	30 900	37 927	80 259	73 595	87 729

<sup>1</sup> Pågående ärenden innefattar endast ärenden som handläggs manuellt.

Automatiseringsgraden inom föräldrapenning har ökat från 54,6 procent till 55,5 procent under 2019. Trots det har den genomsnittliga handläggningstiden och antalet pågående ärenden ökat sedan föregående år. En orsak till detta kan vara att tillämpningen av regelverket för sjukpenninggrundande inkomst förändrades under hösten 2018. Förändringen skapade en osäkerhet hos handläggarna, vilket lett till att det tagit längre tid att fatta beslut.

Eftersom föräldrapenning har en fast utbetalningsdag varje månad behöver dock inte den längre handläggningstiden ha påverkat de försäkrades utbetalningar.

Den genomsnittliga handläggningstiden är något längre för män än för kvinnor. Det kan bero på att de uppgifter som Försäkringskassan har inte är aktuella när männen ska börja sin föräldraledighet, och att de därför tar längre tid att utreda.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av föräldrapenning har försämrats något sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,8 jämfört med 3,9 föregående år. Det är männens upplevelse som har försämrats, vilket innebär att det i år inte finns några skillnader mellan könen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom föräldrapenning är tillfredsställande och oförändrad.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet inkommande telefonsamtal har ökat något sedan föregående år, från 843 000 till 844 000. Tillgängligheten ligger kvar på 84 procent, medan den genomsnittliga väntetiden har förkortats och uppgår till 13 minuter jämfört med 15 minuter förra året.

### Användning av e-tjänster

**Tabell 60 Användning av e-tjänster inom föräldrapenning, procent<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel ansökan via e-tjänst	96,4	98,3	98,9	97,1	98,7	99,2	96,7	98,4	99,0
Andel avstå/ta tillbaka föräldrapenning via e-tjänst	90,6	94,9	97,3	90,2	94,5	96,8	90,3	94,6	96,9

<sup>1</sup> Resultat för andel ansökan via e-tjänst har räknats om för 2017 och 2018 på grund av nytt sätt att ta fram statistik.

Andelen personer som ansöker om föräldrapenning och avstår eller tar tillbaka föräldrapenning via e-tjänsten har ökat ytterligare från en redan hög nivå.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom föräldrapenning är oförändrat. Medelvärde uppgår till 3,9 på en femgradig skala. Det bästa omdömet får bemötandet, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i ärendet. Kvinnors upplevelse av bemötandet har förbättrats något sedan föregående år, och är något bättre än männens. För övrigt finns det inga skillnader mellan könen.

De som ringer till oss är nöjda med den service som ges i telefon, även om resultaten är något sämre än tidigare år. 96 procent anger att de fått ett vänligt bemötande, 94 procent att vi lyssnat och varit lyhörda och 91 procent anser att de fått den information de behövde.

## Produktivitet

Produktiviteten inom föräldrapenning bedöms vara tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.



**Tabell 61 Styckkostnad, föräldräpning**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	204	202	197	-2,5	643
Kronor per beslut, fast pris	201	195	187	-4,2	608

Förvaltningskostnaden har minskat, liksom antalet beslut. Automatiseringsgraden har ökat något sedan föregående år.

# Merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan kan inte bedöma kvaliteten i handläggningen för merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag. Eftersom förmånerna infördes den 1 januari 2019 finns det inte tillräckliga underlag för att bedöma rättssäkerheten och produktiviteten.

Service bedöms dock som tillfredsställande. Tillgängligheten i telefon är hög och väntetiden kort. De som ringer till oss är nöjda med den service som ges.

## Merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag ersätter handikappersättning och vårdbidrag

I juni 2018 beslutades att merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag skulle införas den 1 januari 2019. Syftet var att skapa ett enklare, tydligare och modernare regelverk för barn och vuxna med funktionsnedsättning, att underlätta för ett mer jämställt föräldraskap och bidra till jämställdhetspolitiken. De två förmånerna ersätter handikappersättning och vårdbidrag, som dock också kommer att finnas kvar under ett antal år. Övergångsbestämmelserna innebär i huvudsak att beslut om vårdbidrag eller handikappersättning gäller så länge som det anges i beslutet, eller tills beslutet skulle ha omprövats enligt regelverket för vårdbidrag och handikappersättning.

### Arbetet med införandet av de nya förmånerna

Införandet av de två nya förmånerna har inneburit ett omfattande arbete med att ta fram styrande och stödjande dokument, utveckla it-system för handläggningsstöd, uppdatera webbplatsen och ta fram e-tjänster för digital ansökan. Under 2019 har it-tjänsterna utvecklats vidare, bland annat för att fånga statistik. Samverkan har skett fortlöpande med olika intressenter inom bland annat vården.

Handläggningen av de nya förmånerna har gjort det nödvändigt att omfördela resurser och rekrytera nya medarbetare. I december 2019 uppgick antalet medarbetare som arbetar med merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag till cirka 450 stycken, att jämföra med knappt 100 stycken vid ingången av året.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan kan inte bedöma rättssäkerheten för merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag eftersom det saknas tillräckliga underlag.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar samt indikatorer

Inga uppföljningar med Försäkringskassans uppföljningsverktyg eller interna eller externa granskningar har gjorts under året. Det finns resultat för vissa kvalitetsindikatorer, men det är inte tillräckliga underlag för att en bedömning av rättssäkerheten ska kunna göras.<sup>60</sup>

## Skyndsamhet

**Tabell 62 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Merkostnadsersättning	–	–	186	–	–	194	–	–	188
Omvårdnadsbidrag	–	–	204	–	–	195	–	–	202

**Tabell 63 Pågående ärenden, antal**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Merkostnadsersättning	–	–	7 491	–	–	3 482	–	–	10 973
Omvårdnadsbidrag	–	–	15 758	–	–	3 879	–	–	19 637

Inflödet av ansökningar inom merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag har varit väsentligt högre än vad som har varit möjligt att hantera med tillgängliga resurser, vilket har medfört att det finns ett stort antal pågående ärenden.

Andelen kvinnor som ansöker om förmånerna är högre än andelen män. Det har också tagit längre tid att handlägga omvårdnadsbidrag för kvinnor än för män, men för merkostnadsersättning är det mäns ärenden som tar längre tid. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaderna.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag är tillfredsställande.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal som gällt merkostnadsersättning uppgick till 11 100, medan 28 900 samtal gällde omvårdnadsbidrag. Tillgängligheten är 89 procent för merkostnadsersättning och 92 procent för omvårdnadsbidrag. Den genomsnittliga väntetiden i telefon är 7 minuter för respektive förmån.

De som ringer till oss är nöjda med den service som ges i telefon. 89 procent av de svarande för merkostnadsersättning och 82 procent av de svarande för omvårdnadsbidrag anser att de har fått den information de behöver. 95 respektive 89 procent upplevde att handläggaren lyssnade och var lyhörd och 99 respektive 96 procent anger att de har fått ett vänligt bemötande.

<sup>60</sup> Indikatorerna redovisas i avsnittet Gemensamma nyckeltal och nyckeltal per förmån.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 64** Användning av e-tjänster inom merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Merkostnadsersättning, andel ansökan via e-tjänsten	–	–	74,5	–	–	55,4	–	–	68,7
Omvårdnadsbidrag, andel ansökan via e-tjänsten	–	–	85,5	–	–	83,8	–	–	85,2

Användningen av e-tjänsten för att ansöka om merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag är relativt hög. Fler kvinnor än män använder e-tjänsten för merkostnadsersättning. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

## Produktivitet

Produktiviteten inom omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning går inte att bedöma utifrån de underlag som finns i år.

# Sjukersättning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av sjukersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av sjukersättning är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt.

Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. De uppföljningar som har gjorts visar att kvaliteten har förbättrats eller är oförändrad i de flesta avseenden. Undantaget är beviljanden när den försäkrade är bosatt i utlandet, där det finns brister. Även dokumentationen i ärendena kan förbättras.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat något. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har däremot minskat, liksom andelen som orsakats av Försäkringskassan. Andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat från en redan låg nivå. De försäkrades upplevelse av rättssäkerheten är oförändrad jämfört med tidigare år. Handläggningstiderna har förbättrats avsevärt under året.

Servicen bedöms som tillfredsställande och är sammantaget oförändrad. Tillgängligheten och den genomsnittliga väntetiden i telefon är fortsatt god samtidigt som användningen av e-tjänster har ökat. Kundundersökningen visar på oförändrade resultat.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande. Styckkostnaderna har minskat och antalet beslut per årsarbetskraft har ökat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om sjukersättning är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att kvaliteten har förbättrats i många avseenden. Utredning och bedömning av arbetsförmågans nedsättning i ärenden där personen är bosatt i Sverige fungerar väl. Det finns dock fortfarande en förbättringspotential när det gäller dokumentationen i ärendena.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Kvalitetsanalys för sjukersättning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 014233-2019.

### Brister i beviljanden vid ansökningar från utlandet

En rättslig kvalitetsuppföljning har genomförts av beviljanden där den sökande bor eller arbetar utomlands.<sup>62</sup> Uppföljningen visade att det finns betydande kvalitetsbrister i utredning och bedömning av arbetsförmågans nedsättning i dessa ärenden. En orsak till bristerna är att läkarna i andra länder utfärdar läkarutlåtanden utifrån reglerna för motsvarande ersättning i det egna landet. Det gör att det ofta saknas uppgifter som behövs för prövningen i Sverige, och i dessa fall är det också svårt att få in kompletterande uppgifter.

En plan har tagits fram för att åtgärda bristerna. Det handlar om att öka kompetensen – bland annat när det gäller förhållanden i Finland och Norge, som står för majoriteten av utlandsärendena. Även informationen om de svenska reglerna till läkare, enskilda och myndigheter i samma länder ska förbättras.

### God kvalitet i beslut om sjukersättning till unga

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har granskat beslut om hel sjukersättning för personer i åldersgruppen 19–24 år. Granskningen visade att besluten höll god kvalitet.<sup>63</sup>

### Insatser under året

Under året har ett antal insatser gjorts för att öka den rättsliga kvaliteten. Det har handlat om att säkerställa att medarbetarna får den kompetensutveckling som behövs, att styrande och stödjande dokument är uppdaterade och att ta fram nya stöd inom områden där det har behövts. Bland annat har vi moderniserat och ökat användarvänligheten i många av våra webbaserade utbildningar. Dessutom har vi tagit fram nya stöd för utredningen med den försäkrade, för journalföring och för bedömning av arbetsförmågans nedsättning i förvärvsarbeten på arbetsmarknaden.<sup>64</sup>

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av sjukersättning.

**Tabell 65 Felaktiga utbetalningar, sjukersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	490	522	463	411	458	456	901	980	919
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	38,7	34,9	23,8	41,4	34,0	23,6	40,1	34,5	23,7

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat sedan föregående år. Andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan har också minskat, men detta resultat ska tolkas med försiktighet eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>65</sup>

<sup>62</sup> Rättslig kvalitetsuppföljning 2019:2, Sjukersättning för sökande som har tidigare försäkringsperioder i Sverige och som vid ansökningstillfället bor eller arbetar utomlands.

<sup>63</sup> ISF 2019:9, Hel sjukersättning från 19 års ålder.

<sup>64</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020.

<sup>65</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

Det görs lika många felaktiga utbetalningar till kvinnor och män, trots att andelen kvinnor som får sjukersättning är större än andelen män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara varför dessa skillnader finns. Det finns däremot inga skillnader när det gäller felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan.

**Tabell 66 Intern försäkringskontroll, sjukersättning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	1 296	1 300	1 234
Andel med avvikelse, procent	1,9	1,2	1,5

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat något sedan föregående år, men är fortfarande låg. De vanligaste orsakerna till avvikelser är att avdrag för andra förmåner hanterats felaktigt, samt att det utbetalda beloppet inte stämmer med beslutet.

**Tabell 67 Omprövningar, sjukersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	2 859	3 000	2 993	1 895	2 037	1 988	4 766	5 038	4 981
Avgjorda ärenden, antal	3 874	2 863	3 502	2 439	1 945	2 357	6 341	4 809	5 859
Ändrade beslut, procent	2,2	3,6	2,1	3,5	4,1	4,0	2,7	3,8	2,9

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017, vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat från en redan låg nivå. Andelen ändrade beslut som avser män är något högre än andelen som avser kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Den vanligaste orsaken till att ett beslut ändras är att det kommit in nya underlag.

#### Mål i förvaltningsrätt

Antalet ärenden som överklagas till förvaltningsrätten har ökat sedan föregående år, liksom andelen beslut som ändras. Eftersom resultaten för sjukersättning och aktivitetsersättning redovisas samlat vet vi inte om ökningen gäller båda förmånerna i lika stor grad eller bara en av förmånerna. Se tabell 18.

#### De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom sjukersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,1. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

#### Efterkontroller

I ärenden där en försäkrad har beviljats sjukersättning följer Försäkringskassan upp beslutet efter en viss tid. De ärenden där en uppföljning ska göras tas ut genom ett riskbaserat urval. I uppföljningen ingår att utreda den försäkrades hälsotillstånd och informera om möjligheterna till rehabilitering och arbete med vilande sjukersättning.

Under året har 29 700 sådana uppföljningar avslutats, vilket är 7 700 fler än under 2018. För 309 försäkrade ledde uppföljningen till att hen provade att arbeta med vilande sjukersättning eller till att ersättningen ändrades.

## Skyndsamhet

**Tabell 68 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Sjukersättning	86	106	91	84	101	89	85	104	90	-13,2

**Tabell 69 Pågående ärenden, antal**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Sjukersättning	6 700	6 646	5 734	5 550	5 538	4 926	12 250	12 183	10 661

Den genomsnittliga handläggningstiden har förbättrats. En förklaring kan vara att vi i slutet av 2018 prioriterade att avsluta så många ärenden som möjligt för att kunna arbeta mer effektivt med nya ansökningar under 2019. Dessutom har antalet årsarbetskrafter ökat. Det tar något längre tid att handlägga kvinnors ansökningar. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom sjukersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,3. Män upplever i större utsträckning än kvinnor att deras ärende handläggs snabbt.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom sjukersättning är tillfredsställande och sammantaget är oförändrad sedan föregående år.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har sjunkit, från 143 800 under 2018 till 112 100 under 2019. Tillgängligheten är fortsatt hög och uppgår liksom föregående år till 89 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon har dock ökat från 6 till 10 minuter.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 70 Användning av e-tjänster inom sjukersättning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel som ansöker om sjukersättning via e-tjänst	37,0	45,7	56,3	30,0	37,7	46,1	34,2	42,4	52,1

Användningen av e-tjänsten för ansökan har fortsatt att öka. En större andel kvinnor än män använder e-tjänsten. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom sjukersättning är oförändrat sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,7. Det bästa omdömet får bemötandet samt Försäkringskassans kunskap om ersättningar och bidrag. De försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i ärendet. Män upplever i högre grad än föregående år att det är lätt att komma i kontakt med rätt person, och är i årets mätning mer positiva till detta än kvinnor. För övrigt finns inga skillnader mellan könen i resultaten.



De som ringer till oss är nöjda med den service som ges i telefon. 95 procent anger att de fått ett vänligt bemötande, 93 procent att vi lyssnat och varit lyhörda och 87 procent anser att de fått den information de behövde.

## Produktivitet

Produktiviteten inom sjukersättning bedöms vara tillfredsställande och styckkostnaderna har minskat.

**Tabell 71 Styckkostnad, sjukersättning**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	6 118	6 428	5 938	-7,6	432
Kronor per beslut, fast pris	6 010	6 194	5 622	-9,2	409

Kostnaden per beslut har sjunkit medan antalet beslut per årsarbetskraft har ökat. Både antalet inkomna ärenden och antalet avslutade ärenden har ökat, samtidigt som antalet årsarbetskrafter enbart ökat marginellt. En förklaring till produktivitetsökningen kan vara satsningen på att avsluta så många ärenden som möjligt inför 2019, vilket möjliggjort ett mer effektivt arbete med nya ärenden.

# Sjukpenning

I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av sjukpenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av sjukpenning är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt.

Rättssäkerheten bedöms som tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt. Rätten till ersättning bedöms i huvudsak på ett korrekt sätt. Andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat trots att avslagen har ökat, medan andelen beslut som ändras av förvaltningsrätten är i stort sett oförändrad. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat något, men andelen fel som orsakas av Försäkringskassan har minskat. Den genomsnittliga handläggningstiden har blivit kortare och merparten av de försäkrade får utbetalning inom rimlig tid. De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten är oförändrad sedan föregående år.

Vi behöver dock bli ännu bättre på att arbeta tidigt och aktivt för att identifiera de försäkrades individuella förutsättningar för och behov av hjälp för att kunna återgå i arbete. Vi behöver också bli bättre på att utreda och bedöma arbetsförmågans nedsättning i längre sjukfall. Under året har vi därför fortsatt att stärka arbetet med samordningen och vidtagit åtgärder för att stödja handläggarna i arbetet. Vi kan också se att antalet telefonkontakter med den försäkrade och antalet avstämnings- och omställningsmöten har ökat sedan föregående år. Som ett resultat av vårt arbete kan vi se en positiv utveckling i form av att sjukpenningtalet har fortsatt att minska. En förklaring till det är att antalet startade sjukfall minskat samtidigt som antalet långa sjukfall inte längre ökar.<sup>66</sup>

Servicen bedöms som tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt. Tillgängligheten i telefon har ökat från en redan hög nivå, den genomsnittliga väntetiden är kort och användningen av e-tjänster ökar. I kundundersökningen får bemötande och tillgänglighet goda omdömen.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om sjukpenning är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt.

---

<sup>66</sup> Se avsnittet Sjukförsäkringen.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att vi liksom föregående år genomför inledande handläggningsmoment och tidiga bedömningar av rätten till sjukpenning på ett tillfredsställande sätt i merparten av ärendena. Men vi behöver fortfarande bli bättre på att identifiera de försäkrades individuella förutsättningar för och behov av hjälp för att kunna återgå i arbete. Vi behöver också bli bättre på att utreda och bedöma arbetsförmågans nedsättning i längre sjukfall.<sup>67</sup>

Under året har två fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar gjorts. I den ena undersöktes om ärenden inom ett projekt om flexibel sjukskrivning hanterats i enlighet med regelverket.<sup>68</sup> Uppföljningen visade att så inte var fallet och att hanteringen hade fler brister än jämförbara ärenden i den ordinarie handläggningen. I nästan fyra av fem ärenden fann granskarna brister i utredningen, och i lika stor andel att den försäkrade inte haft rätt till den sjukpenning som beviljats. Orsaken till skillnaden mellan granskarnas och handläggarnas bedömning bedöms vara arbets sättet i projektet som ofta innebar att den försäkrade beviljades hel sjukpenning i förväg för långa perioder, trots att det fanns en stor osäkerhet om arbetsförmågan. Efter uppföljningen har projektet avslutats.

I den andra uppföljningen undersöktes den rättsliga kvaliteten i sjukpenningärenden som handläggs delvis automatiserat.<sup>69</sup> Fokus låg främst på det manuella momentet bedömning av arbetsförmågan. Uppföljningen visade att det fanns förbättringspotential i utredningen och bedömningen av arbetsförmåga. I två tredjedelar av ärendena hade Försäkringskassan inte uppfyllt sin utredningsskyldighet. Den vanligaste bristen var att arbetsgivarens möjligheter att anpassa arbetsuppgifterna eller erbjuda andra arbetsuppgifter inte hade utretts.

De två uppföljningarna omfattar en väldigt liten andel av alla sjukpenningärenden, vilket gör det svårt att dra generella slutsatser utifrån dem. Att det finns utrymme för förbättringar när det gäller utredningen av anpassade arbetsuppgifter har dock framkommit även i andra uppföljningar.<sup>70</sup>

### Insatser under året

Under året har ett antal insatser gjorts för att öka den rättsliga kvaliteten. Det har handlat om att utveckla stödet i handläggningen, kompetensutveckling och att ta fram nya stöd inom områden där det har behövts. Bland annat har vi utvecklat stöd vid bedömning gentemot normalt förekommande arbete.<sup>71</sup> Se även avsnittet Åtgärder för att förbättra stödet till individen nedan.

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av sjukpenning.

<sup>67</sup> Kvalitetsanalys för sjukpenning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013882-2019.

<sup>68</sup> Rättslig uppföljning 2019:4, Flexibel sjukskrivning – utredning och bedömning av rätten till sjukpenning vid bröstcancer.

<sup>69</sup> Rättslig uppföljning 2019:3, Sjukpenning som handläggs delvis automatiserat.

<sup>70</sup> Rättslig uppföljning 2017:5, Den första sjukpenningsrättsbedömningen och tillämpningen av rehabiliteringskedjan.

<sup>71</sup> Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020.

**Tabell 72 Andel bedömningar av arbetsförmågan gjorda senast vid dag 91 respektive dag 181, procent (i enlighet med rehabiliteringskedjan)<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Dag 90, ärenden med läkarintyg i tid	81,6	78,7	78,9	81,3	77,9	78,8	81,5	78,4	78,9
Dag 90, samtliga ärenden	77,9	74,0	73,6	76,4	72,1	72,2	77,4	73,3	73,1
Dag 180, ärenden med läkarintyg i tid	87,4	81,4	79,0	86,9	80,4	77,6	87,2	81,1	78,6
Dag 180, samtliga ärenden	82,5	75,9	73,0	80,7	73,3	70,3	82,0	75,0	72,1

<sup>1</sup> Statistiken för 2017 och 2018 är justerad i förhållande till årsredovisningen 2018 på grund av ändrad datafångst.

Andelen ärenden där bedömningar har gjorts före dag 90 och där läkarintyg fanns i tid är oförändrad sedan 2018. Däremot har andelen ärenden där bedömningar har gjorts före dag 180 och där läkarintyg fanns i tid minskat.

Det finns ingen skillnad mellan könen avseende andelen bedömningar före dag 90 och där läkarintyg fanns i tid. Däremot är andelen något högre för kvinnor när det gäller bedömningar före dag 180 och där läkarintyg finns. Utifrån tillgängliga underlag så kan vi inte förklara varför dessa skillnader finns.

**Tabell 73 Felaktiga utbetalningar, sjukpenning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	10 963	10 041	10 176	5 147	5 016	5 218	16 110	15 057	15 394
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	58,7	55,9	48,5	52,4	47,4	42,3	56,7	53,0	46,4

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat något. Ökningen är något större för män än för kvinnor. Fler kvinnor än män får felaktigt utbetald sjukpenning, vilket delvis förklaras av att fler kvinnor än män får sjukpenning. Dessutom är kvinnor överrepresenterade i längre sjukfall och sjukskrivna på deltid i högre utsträckning än män, vilket innebär ökad risk för fel.

Andelen fel som orsakas av Försäkringskassan har fortsatt att minska. Resultatet ska dock tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>72</sup> Det är vanligare att Försäkringskassan orsakat felutbetalningar till kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag så kan vi inte förklara varför dessa skillnader finns.

**Tabell 74 Intern försäkringskontroll, sjukpenning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	1 300	1 293	1 225
Andel med avvikelse, procent	2,5	4,4	4,7

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat något. Ökningen beror delvis på att karensdagen ersattes av ett karensavdrag den 1 januari 2019, vilket innebar en omställning för handläggarna att lära om, men antalet avvikelser som detta ledde till har successivt minskat. Den vanligaste avvikelsen är felaktiga utbetalningar, till exempel att fel belopp betalas ut i samband med tilläggsutbetalningar.

<sup>72</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

**Tabell 75 Omprövningar, sjukpenning**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	11 663	10 765	10 861	6 065	5 265	5 318	17 829	16 030	16 181
Avgjorda ärenden, antal	12 752	12 854	9 960	6 600	6 332	4 894	19 523	19 187	14 856
Ändrade beslut, procent	7,2	9,1	8,0	8,6	10,5	9,1	7,7	9,6	8,4

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat sedan föregående år. Ändringsfrekvensen är något högre för män än för kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden. En vanlig anledning till att beslut ändras är att det kommit in nya underlag i samband med omprövningen.

**Tabell 76 Mål i förvaltningsrätt, sjukpenning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden	5 486	7 039	5 753
Avgjorda ärenden	3 565	5 736	5 538
Ändrade beslut, procent	14,3	15,0	14,5

<sup>1</sup> Domstolsverkets uppdelning på måltypen stämmer inte helt överens med Försäkringskassans uppdelning på förmåner. I Domstolsverkets kategori ingår även graviditetspenning samt mål som gäller sjukpenninggrundade inkomst. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket

Den ökning av antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten som vi sett de senaste åren har upphört under 2019. Efter en minskning ligger antalet nu på ungefär samma nivå som 2017. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten är stabil.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten i sjukpenning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,0. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Skyndsamhet

**Tabell 77 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018 <sup>2</sup>	2019	2017	2018 <sup>2</sup>	2019	2017	2018 <sup>2</sup>	2019	
Sjukpenning	25	30	27	26	31	28	26	30	28	-8,1

<sup>1</sup> För sjukpenning redovisas handläggningstiden som genomsnittlig väntetid för den försäkrade att få ett beslut efter att ansökan kommit in.

<sup>2</sup> Handläggningstiden beräknas enligt ett nytt mått från 2018 och inkluderar från och med 2018 även negativa beslut.

**Tabell 78 Pågående ärenden, antal<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Sjukpenning fram till 2017	123 358	52 479	15 009	63 090	25 133	6 988	186 448	77 612	21 997
Sjukpenning från 2017	30 465	48 183	53 097	17 610	28 152	30 353	48 075	76 335	83 450

<sup>1</sup> Ett nytt systemstöd för handläggning av sjukpenning infördes under 2017. I samband med det ändrades också ärendeslagen i handläggningen. Det innebär att resultaten före och efter förändringen inte går att jämföra.

Den genomsnittliga handläggningstiden har blivit kortare sedan föregående år, och det finns endast en marginell skillnad mellan könen.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom sjukpenning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,4. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Åtgärder för att förbättra stödet till individen

### Försäkringskassans samordnande roll

Rättssäkerheten i handläggningen av sjukpenning innefattar även utredning och bedömning av vilket stöd en individ behöver för att återfå sin arbetsförmåga. Här har Försäkringskassan en samordnande roll. Det innebär att vi på ett resurseffektivt sätt ska samverka med bland annat hälso- och sjukvården, arbetsgivare och Arbetsförmedlingen för att de ska ta sitt ansvar i sjukskrivningsprocessen.

#### Inriktning för samverkan

Försäkringskassans samordnande roll förutsätter samverkan med övriga aktörer som är involverade i sjukskrivningsprocessen. Därför har vi tagit fram ett dokument, Inriktning för samverkan inom sjukförsäkringen, som beskriver grunden för samverkansuppdraget samt utgångspunkter och övergripande tillvägagångssätt. Inriktningen kompletteras av ett stöd som beskriver aktörernas ansvar för individen och hur Försäkringskassan ska arbeta i den strukturella samverkan med fokus på arbetsgivare, hälso- och sjukvården samt Arbetsförmedlingen. I regel är minst två av dessa aktörer aktuella i ett ärende, och deras respektive ansvarsområden är centrala för att uppnå en låg och stabil sjukfrånvaro.<sup>73</sup>

#### Utveckling av handlägningsprocesserna

För att ge handläggarna bättre stöd har vi fortsatt att utveckla handlägningsprocesserna, som beskriver möjliga aktiviteter och under vilka förutsättningar de ska utföras. Processen för rehabiliteringsersättning har gjorts om från grunden och integrerats i processen för sjukpenning och rehabilitering. Därtill har processen för sjukpenning och rehabilitering vidareutvecklats utifrån uppdrag, granskningar och förbättringsförslag. Fokus för utvecklingen har varit att ge ett ökat stöd till handläggarna för att avgöra i vilka ärenden det är aktuellt med arbetslivsinriktad rehabilitering samt för att avgöra vilka åtgärder som ska genomföras i vilka ärenden. Vidare synliggörs den myndighetsgemensamma processen för det förstärkta samarbetet med Arbetsförmedlingen på ett tydligare sätt med hänvisningar där övergångar är aktuella.<sup>74</sup>

### Begripligare beslut

Under föregående år gjordes en rad insatser för att de försäkrade ska förstå myndighetens beslut som i år har kunnat användas i arbetet. Skrivhandledningen för beslut vidareutvecklades, brevmallarna förbättrades och en särskild utbildning som ska hjälpa specialisterna att kvalitetssäkra språk och begriplighet i brev till de försäkrade togs fram. Därtill innehåller handlägningsprocessen arbetsmoment vars syfte är att säkra den försäkrades och andra aktörers förståelse för försäkringen och Försäkringskassans beslut.<sup>75</sup>

<sup>73</sup> Se regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018.

<sup>74</sup> Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020.

<sup>75</sup> Se svar på regeringsuppdrag Individens förståelse för Försäkringskassans beslut 2018-04-27, dnr 005303-2018.

### Differentierad handläggning

Handläggningen av sjukpenning är differentierad, vilket innebär att den är uppdelad i tre flöden. Försäkringskassan avgör i vilket flöde ett ärende ska handläggas utifrån behovet av utredning av den försäkrades förutsättningar för återgång i arbete.

Under våren ändrades flödesdefinitionerna för att bättre möta de försäkrades individuella behov. Förändringen innebär att alla ärenden inledningsvis handläggs i två av flödena. Ärenden där den försäkrade är frisk vid ansökan handläggs i flöde 1 och övriga ärenden börjar handläggas i flöde 2. Förändringen innebär att oklarheter kring den försäkrades förutsättningar för återgång i arbete nu behöver utredas där. I flöde 1 och 2 finns 57 respektive 37 procent av alla sjukpenningärenden. Handläggningen av ett ärende övergår till flöde 3 först när vi konstaterat att det finns behov av att utreda om det är aktuellt med arbetslivsriktad rehabilitering. Ärenden i flöde 3 utgör 6 procent av samtliga ärenden.

### Tidiga kontakter med den sjukskrivne

Försäkringskassan ska kontakta en sjukskriven tidigt i ärendet. Syftet är dels att informera om reglerna i sjukförsäkringen, dels att utreda förutsättningarna för återgång i arbete. Detta görs dock endast i de ärenden där det behövs.<sup>76</sup> En första tidig telefonkontakt genomfördes i 168 000 ärenden, en ökning från i 137 900 ärenden under 2018. Den genomsnittliga tiden till den första kontakten var 37 dagar, något kortare än under föregående år då kontakt togs efter i genomsnitt 44 dagar. Vi kontaktar kvinnor lika ofta som män och efter ungefär lika lång tid.

### Möten med den försäkrade för att utreda behovet av samordning

Försäkringskassan behöver utreda behovet av samordning ytterligare i ärenden där det är svårt att bedöma den försäkrades förutsättningar för att återgå i arbete. Det är dessa ärenden som hanteras inom det tredje flödet. Under 2019 gällde det 74 900 ärenden, vilket kan jämföras med 103 600 under 2018. Den stora minskningen beror framför allt på förändringen av flödesdefinitionen, se ovan under Differentierad handläggning.

I dessa ärenden kan det behövas personliga möten med de försäkrade. Det är då viktigt att mötena genomförs vid rätt tidpunkt i varje enskilt fall. Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har visat att personliga möten i vissa fall kan leda till att försäkrade som annars hade återgått i arbete blir kvar i sjukskrivning, sannolikt på grund av att rehabiliteringsinsatser sätts in i onödan.<sup>77</sup>

De personliga mötena ska också hålla god kvalitet. För att säkerställa det har vi utvecklat avsnitten i handläggningsprocessen som ger stöd för planering och genomförande av mötena. Vi har också tagit fram en inriktning samt ett stöd för att samverka i högre grad ska underlätta samarbetet med andra aktörer, till exempel vid avstämningsmöten. Tillsammans med Arbetsförmedlingen har vi också utvecklat möjligheten till digitala möten, och sedan december 2019 kan alla möten med individen och Arbetsförmedlingen genomföras digitalt. Det gör att vi kan genomföra fler möten och därmed också ge fler stöd för att komma tillbaka i arbete.<sup>78</sup>

<sup>76</sup> Försäkringskassan kontaktar generellt inte de sjukskrivna tidigt i ärenden där förutsättningarna för återgång i arbete är klara, den sjukskrivne inte behöver någon information om reglerna eller bedöms kunna återgå i sysselsättning inom 60 dagar.

<sup>77</sup> ISF 2014:21, Leder utredning av sjukskrivna till ökad återgång i arbete?

<sup>78</sup> Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020.

## Avstämningsmöten

Försäkringskassan ska verka för att andra aktörer såsom vårdgivare, arbetsgivare och Arbetsförmedlingen tar sitt ansvar i sjukskrivningsprocessen. Möten där dessa aktörer deltar kallas avstämningsmöten.

**Tabell 79 Genomförda avstämningsmöten<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tid till första avstämningsmöte, antal dagar i genomsnitt	318	372	400	323	379	392	321	376	397
Avstämningsmöte, antal genomförda möten	32 941	26 827	26 621	14 088	11 844	12 258	47 029	38 671	38 879

<sup>1</sup> Denna statistik baseras på manuella registreringar. Resultaten ska tolkas med försiktighet eftersom viss underregistrering kan förekomma.

Antalet genomförda avstämningsmöten har ökat något. Vi har fler avstämningsmöten med kvinnor än med män, vilket ligger i linje med hur könsfördelningen ser ut för långa sjukfall. Tiden till första mötet har ökat, både för kvinnor och män och är något längre för kvinnor.

## Gemensam kartläggning

Ett sätt att komma fram till vilken rehabilitering en person behöver är en gemensam kartläggning. Kartläggningen sker vid ett eller flera avstämningsmöten och avslutas med att personen tillsammans med arbetsförmedlare och handläggare gör en plan för vilka insatser som hen behöver för att närma sig arbetslivet. För vissa kan det handla om arbetsförberedande eller arbetslivsinriktade insatser hos Arbetsförmedlingen. För andra kan kartläggningen visa att de lämpligaste insatserna finns hos annan aktör, eller att insatser ännu inte är meningsfulla.<sup>79</sup>

**Tabell 80 Gemensamma kartläggningar<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tid till första kartläggning, antal dagar i genomsnitt <sup>2</sup>	702	839	924	667	803	856	690	826	901
Antal genomförda kartläggningar	4 824	4 178	4 094	2 531	2 183	2 126	7 936	6 569	6 347

<sup>1</sup> Statistiken är justerad i förhållande till årsredovisningen 2018. Då redovisades antalet avslutade gemensamma kartläggningar, men nu redovisas i stället antalet genomförda kartläggningar. Det innebär att statistiken även fångar kartläggningar som är nya för året. Resultatet går därför inte att jämföra med resultatet för 2018. Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av viss problematik med kopplingen av ärendeinformationen mellan statistiksystemen.

<sup>2</sup> Tiden till gemensam kartläggning beräknas utifrån den första genomförda gemensamma kartläggningen i respektive sjukfall.

Av statistiken framgår att kartläggningarna görs senare i sjukfallen än tidigare år. Under senare delen av 2018 förstärkte Försäkringskassan arbetet med att identifiera de personer som behöver gemensamma kartläggningar och andra samordnande insatser för att återfå sin arbetsförmåga. Arbetet har fortsatt under 2019, men trots det har antalet genomförda gemensamma kartläggningar minskat. Takten för minskningen har dock avstannat.

Fler kvinnor än män får en gemensam kartläggning, vilket ligger i linje med hur könsfördelningen ser ut inom förmånen. Tiden till den första kartläggningen har ökat, för kvinnor med mer än för män. Tiden till den första kartläggningen är även längre för kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag så kan vi inte förklara varför dessa skillnader finns.

<sup>79</sup> Arbetet med gemensamma kartläggningar redovisas mer utförligt i det årliga regeringsuppdraget om förstärkta insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning. Där redovisas även vad som händer efter insatsen, det vill säga i vilken omfattning de som deltagit i insatser lämnar sjukförsäkringen. Nästa åiterrapportering sker den 20 maj 2020.



## Omställningsmöten

När Försäkringskassan bedömer att en person inte längre har rätt till sjukpenning på grund av att hen har arbetsförmåga i andra arbeten på arbetsmarknaden, erbjuds personen ett omställningsmöte tillsammans med Arbetsförmedlingen. Syftet är att informera om stöd som personen kan få av Arbetsförmedlingen i omställningsprocessen, vilket underlättar övergången mellan myndigheterna. Möten där flera olika aktörer deltar tydliggör aktörernas respektive roller och kan därigenom även öka individens möjlighet att förstå de beslut som fattas.<sup>80</sup>

**Tabell 81 Omställningsmöten**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Överlämningsmöte/omställningsmöte <sup>1</sup> , antal	1 089	1 700	2 526	544	888	1 330	1 633	2 588	3 856

<sup>1</sup> Denna statistik baseras på manuella registreringar. Resultaten ska tolkas med viss försiktighet eftersom viss underregistrering kan förekomma.

Antalet omställningsmöten har fortsatt att öka. Ökningen beror på att arbetet med att stärka samordningen i sjukpenninghandläggningen intensifierades under andra halvan av 2018. Det ökade antalet omställningsmöten har även gett ökad möjlighet att muntligt skapa förståelse för myndighetens beslut. Fler kvinnor än män deltar i omställningsmöten, vilket ligger i linje med hur könsfördelningen ser ut inom förmånen.

## Arbetsgivarens plan för återgång i arbete

Arbetsgivaren är en viktig aktör redan under sjuklöneperioden. Sedan den 1 juli 2018 ska arbetsgivaren upprätta en plan för återgång i arbete senast när en arbetstagares arbetsförmåga har varit nedsatt under 30 dagar. Arbetsgivarens plan kan bland annat visa att det behövs ett avstämningssmöte. Vidare kan informationen i planen användas till att ta ställning till om det är aktuellt med arbetslivsinriktad rehabilitering hos arbetsgivaren, Arbetsförmedlingen eller om det kan vara aktuellt med insatser via samordningsförbund.<sup>81</sup> Försäkringskassan har fått ansvar för att vid behov i det enskilda ärendet begära in, värdera, återkoppla och följa arbetsgivarens planer inklusive genomförda åtgärder. I dag fullföljer Försäkringskassan inte detta uppdrag på ett systematiskt sätt i alla delar. Vi har exempelvis inte begärt in planer i någon större omfattning.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom sjukpenning är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt sedan föregående år.

## Tillgänglighet och väntetider i telefon

Både tillgängligheten i telefon och de genomsnittliga väntetiderna har förbättrats mycket de senaste åren och ligger nu på en jämn och god nivå. Tillgängligheten har ökat från 85 till 89 procent och den genomsnittliga väntetiden i telefon har minskat från 9 till 7 minuter. Antalet telefonsamtal har minskat från 1,2 till 1,1 miljoner.

<sup>80</sup> Arbetet redovisas mer utförligt i ett årligt regeringsuppdrag, Förstärkt stöd för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning. Nästa återrapportering sker den 20 maj 2020.

<sup>81</sup> Se regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 82** Användning av e-tjänster inom sjukpenning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel ansökan om sjukpenning via e-tjänst	82,3	89,2	91,8	79,0	86,3	89,6	81,1	88,1	91,0

Användningen av e-tjänster har fortsatt att öka. De försäkrade styrs till e-tjänsterna bland annat genom hänvisningar på webben. Under året har också nya e-tjänster lanserats för att friskänmla sig via Mina sidor samt ändra anspråk eller omfattning av sjukpenning. Även de digitala blanketterna har utvecklats. Något fler kvinnor än män använder e-tjänsterna. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet inom sjukpenning i form av ett medelvärde för tillgänglighet och bemötande uppgår i år till 3,6 på en femgradig skala jämfört med 3,7 för år 2018. För de enskilda frågorna kan man dock inte se några statistiskt säkerställda förändringar jämfört med föregående år. Det bästa omdömet får bemötandet, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att få tag på rätt person och att få veta vad som händer i ärendet. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

Så många som 95 procent av de som ringer till oss uppger att de fått ett vänligt bemötande, 91 procent tycker att handläggaren har lyssnat och varit lyhörd och 87 procent anser att de fått den information de behövde.

## Produktivitet

Produktiviteten inom sjukpenning bedöms vara tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat.

**Tabell 83** Styckkostnad, sjukpenning

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltningskostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per avslutat sjukfall, löpande pris	6 714	6 893	7 378	7,0	3 787
Kronor per avslutat sjukfall, fast pris	6 596	6 641	6 985	5,2	3 585

Den ökade styckkostnaden beror på att förvaltningskostnaden har ökat samtidigt som antalet avslutade sjukfall har minskat, vilket bland annat beror på personalomsättning. Ytterligare en anledning är att vi har arbetat mer med samordning och genomfört fler avstämnings- och omställningsmöten.

# Statligt tandvårdsstöd

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av statligt tandvårdsstöd och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av statligt tandvårdsstöd är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt.

Hela 99 procent av handläggningen av statligt tandvårdsstöd sker automatiskt. Tillgängligheten i systemen har varit hög under året, vilket skapar goda förutsättningar för en likformig och korrekt rättstillämpning.

Under året har vi undersökt hur stor andel av de utbetalningar som gjordes under 2017 som var felaktiga. Andelen uppskattas till mellan cirka 6 och 8 procent. Det är något högre än föregående år, men ingen statistiskt säkerställd ökning. Försäkringskassan ser dock allvarligt på felaktiga utbetalningar, och har därför fokuserat på att förstärka och förbättra kontrollarbetet under 2019. Det har resulterat i en påtaglig ökning av det totala återkrävda beloppet jämfört med föregående år.

Antalet beslut om sanktioner för vårdgivare som använder tandvårdsstödet felaktigt har minskat eftersom vi begränsat dessa till de fall där åtgärden bedöms få avsedd effekt. Antalet beslut om att neka vårdgivare anslutning till tandvårdsstödet har dock ökat något. Två beslut har fattats om att stänga av vårdgivare på grund av att de missbrukat tandvårdsstödet, en åtgärd som blivit möjlig genom en förordningsändring under året. Slutligen har antalet polisanmälningar ökat under året. Mot bakgrund av detta bedömer Försäkringskassan att den rättsliga kvaliteten sammantaget är tillfredsställande och har utvecklats positivt.

Service bedöms vara tillfredsställande och oförändrad. Tillgängligheten, den genomsnittliga väntetiden och bemötandet i telefon ligger liksom föregående år på en hög nivå.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, men styckkostnaden och förvaltningskostnaden har ökat. En orsak är att antalet årsarbetskrafter har ökat under året, vilket gett bättre förutsättningar för handläggning och utredning.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om statligt tandvårdsstöd är tillfredsställande och att den sammantaget har utvecklats positivt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

Automatiseringsgraden inom handläggningen av statligt tandvårdsstöd är mycket hög. Över 99 procent av den tandvård som vårdgivarna rapporterar till Försäkringskassan hanteras automatiskt. Systemet har inbyggda kontroller som fungerat utan problem under året. Även de it-tjänster som vårdgivarna använder för att rapportera in utförd vård har fungerat utan

större störningar och med mycket hög tillgänglighet. I handläggningssystemet har det dock förekommit vissa problem. Dessa har främst påverkat svarstiderna och därigenom stundtals fördröjt handläggningen.

De uppföljningar som har gjorts av de ärenden som handläggs och utreds manuellt visar att handläggarna till största delen tillämpar regelverket korrekt, även om det finns förbättringsområden.<sup>82</sup>

I september driftsattes ett nytt it-stöd som kompletterar det befintliga urvalet i kontrollverksamheten i syfte att öka träffsäkerheten i kontrollerna. It-stödet har fungerat väl med hög precision och höga återkrav per kontroll.

Ny lagstiftning har möjliggjort för Försäkringskassan att besluta att vårdgivares anslutning till tandvårdsstödet ska upphöra vid allvarliga åsidosättanden av bestämmelserna i det statliga tandvårdsstödet. Detta är något som Försäkringskassan har arbetat för under lång tid. Den nya lagstiftningen tillsammans med möjligheten att neka anslutning är åtgärder som på sikt bör minska antalet vårdgivare som missbrukar tandvårdsstödet och därmed även andelen felaktiga utbetalningar.

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för den samlade bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av statligt tandvårdsstöd.

#### Utredning av om en patient omfattas av svensk socialförsäkring

När en vårdgivare rapporterar in tandvård till Försäkringskassan kontrollerar systemet om patienten omfattades av svensk socialförsäkring och hade rätt till statligt tandvårdsstöd när tandvården utfördes. Om hen inte omfattades av försäkringen behöver ärendet utredas vidare. Under 2019 gällde det totalt 71 000 ärenden, vilket är fler än föregående år då antalet var 65 100. I 66 procent av de ärenden som utreddes omfattades patienten av socialförsäkringen och hade rätt till tandvårdsstöd. Detta är en minskning jämfört med 2018 och 2017, då andelen var 74 respektive 76 procent. Anledningen är främst att utredningarna som görs har blivit mer omfattande sedan 2017.

#### För sent inskickade ärenden

Vårdgivaren har två veckor på sig att rapportera in utförd tandvård. Görs det senare godkänns begäran om ersättning endast om vårdgivaren haft särskilda skäl för förseningen. Under 2019 har beslut fattats i 20 500 sådana ärenden, vilket är en minskning från 23 300 under 2018. Andelen ärenden där de särskilda skälen godkänts har minskat från 85 till 63 procent. Orsaken är större samsyn i vad som är särskilda skäl, vilket resulterat i striktare och mer korrekta bedömningar.

#### Resultat av slumpkontroll

Enligt Försäkringskassans handlingsplan för att förebygga och stoppa felaktigheter inom det statliga tandvårdsstödet ska myndigheten varje år uppskatta hur stor andel av utbetalningarna som är felaktiga. Uppskattningen bygger på kontroller av ett slumpmässigt urval av ärenden från det aktuella året. Under året har resultaten av den kontroll som gjordes för 2017 sammanställts. En kontroll har också utförts för 2018, men resultaten av denna är ännu inte sammanställda.

<sup>82</sup> Kvalitetsanalys för statligt tandvårdsstöd avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013727-2019.

Andelen felaktiga utbetalningar under 2017 var mellan 5,7 och 7,9 procent, vilket motsvarar omkring 328 till 455 miljoner kronor av det totalt utbetalda beloppet på cirka 5,8 miljarder kronor. Detta är högre än under 2016, men ingen statistiskt säkerställd ökning.<sup>83</sup>

Försäkringskassan ser mycket allvarligt på resultaten av slumpkontrollerna. Vi fortsätter att följa utvecklingen och säkerställer effekten av det mer riktade kontrollarbete som pågått sedan 2017 genom årliga mätningar av antalet felaktiga utbetalningar.

## Efterhandskontroller

**Tabell 84 Efterhandskontroller, statligt tandvårdsstöd**

	2017	2018	2019
Kontrollerade ärenden, antal <sup>1</sup>	83 154	45 866	53 131
Återkrävt belopp, kronor	21 279 114	19 266 682	36 356 422
Återkrävt belopp per riktad efterhandskontroll, kronor	8 356	10 545	12 156

<sup>1</sup> Innefattar både riktade och slumpmässiga efterhandskontroller.

De senaste åren har kontrollarbetet inom tandvårdsstödet förändrats på ett genomgripande sätt. Kontrollerna fokuserar på de vårdgivare där risken för fel är störst, vilket leder till att träffsäkerheten fortsätter att öka år för år. Även det nya it-stöd som driftsattes under året har bidragit till att öka träffsäkerheten i kontrollerna. År 2019 ökade det återkrävda beloppet i efterhandskontrollerna med cirka 17 miljoner jämfört med föregående år. Det genomsnittliga återkrävda beloppet per riktad efterhandskontroll ökade med cirka 1 600 kronor. Detta visar att det ändrade arbetssättet fungerar mycket väl.

## Sanktioner, nekade anslutningar och upphörande av anslutning

Försäkringskassan kan besluta om sanktioner när vårdgivare bryter mot reglerna inom det statliga tandvårdsstödet och därmed inte uppfyller sina åtaganden. Sanktionerna ska förhindra att ytterligare felaktiga utbetalningar görs. Det finns två typer av sanktioner: att hålla inne ersättning och att förelägga om förhandsprövning. Under 2019 fattades tio beslut om att hålla inne ersättning för vårdgivare och ett beslut om att hålla inne ersättning för en behandlare. Det fattades också ett beslut om föreläggande om förhandsprövning. Detta är en minskning jämfört med år 2018, då det fattades 22 beslut om att hålla inne ersättning och två beslut om föreläggande om förhandsprövning. Orsaken till minskningen är att fokus under 2019 har varit att använda sanktioner mer selektivt och begränsa det till de fall där åtgärden bedöms få avsedd effekt.

Försäkringskassan kan neka vårdgivare anslutning till tandvårdsstödet, dels om de inte uppfyller grundkriterierna för anslutning, dels om det finns orsak att tro att de ansluter sig för att nyttja stödet felaktigt. Under 2019 har 10 vårdgivare nekats anslutning, att jämföra med 7 stycken under 2018. Den vanligaste orsaken till att anslutning nekats under 2019 är att det funnits personer i verksamheten som tidigare allvarligt åsidosatt bestämmelserna i lagen om statligt tandvårdsstöd.

Den 1 maj 2019 ändrades förordningen om statligt tandvårdsstöd och gav Försäkringskassan möjlighet att besluta att en vårdgivares anslutning till tandvårdsstödet ska upphöra vid allvarlig misskötsamhet. Detta ger Försäkringskassan ytterligare medel att hantera vårdgivare som missbrukar tandvårdsstödet. Under 2019 har Försäkringskassan på denna grund fattat beslut om att två anslutningar till det statliga tandvårdsstödet ska upphöra.

<sup>83</sup> Felaktiga utbetalningar inom det statliga tandvårdsstödet 2017, dnr 006278-2019.

## Anmälan till andra myndigheter

Om Försäkringskassan upptäcker att den utförda tandvården är så bristfällig att patientsäkerheten riskeras kan en anmälan göras till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Detta skedde 20 gånger under 2019 och 18 gånger under 2018. Det har också gjorts två anmälningar till Strålsäkerhetsmyndigheten. I fall där det finns misstanke om att någon medvetet fått ersättning utbetald på felaktig grund görs en polisanmälan. 14 polisanmälningar gjordes under 2019, en ökning från 10 under 2018.

## Omprövningar

**Tabell 85 Omprövningar, statligt tandvårdsstöd**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	556	735	363	594	796	403	1 192	1 581	920
Avgjorda ärenden, antal	552	691	468	604	774	504	1 193	1 517	1 131
Ändrade beslut, procent	57,8	66,1	49,6	57,8	68,0	48,6	57,7	65,6	47,6

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Både antalet beslut som omprövas och andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat sedan föregående år. Att andelen beslut som ändras är relativt hög beror till stor del på att nya underlag kommit in i samband med omprövningen. En större andel omprövningar gäller män än kvinnor, men något fler ändrade beslut gäller kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

## Mål i förvaltningsrätt

**Tabell 86 Mål i förvaltningsrätt, statligt tandvårdsstöd<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden	97	127	146
Avgjorda ärenden	138	44	137
Ändrade beslut, procent	2,2	20,5	4,4

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten har minskat samtidigt som antalet inkomna ärenden har ökat. I förhållande till antalet beslut som fattas om statligt tandvårdsstöd varje år är det få beslut som överklagas.

## Skyndsamhet

Vårdgivarna rapporterar in uppgifter om den utförda tandvården elektroniskt till Försäkringskassans system. Deras upplevelse av skyndsamheten avgörs därför till stor del av hur tillgängligt och välfungerande systemet är. Rapportering kan göras via två olika kanaler och under 2019 har tillgängligheten varit mycket hög i båda dessa, 99,8 respektive 100 procent.

**Tabell 87 Pågående ärenden, antal<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Statligt tandvårdsstöd	–	10 896	15 081	–	14 128	19 244	–	25 101	34 442

<sup>1</sup> Pågående ärenden innefattar endast ärenden som handläggs manuellt. Resultat för 2017 kan inte redovisas på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Den vanligaste orsaken till att ett ärende behöver handläggas manuellt är att patientens försäkringstillhörighet behöver utredas. Det kan också handla om ärenden där vårdgivaren rapporterar in tandvården för sent eller att Försäkringskassan har valt att kontrollera den utbetalda ersättningen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom statligt tandvårdsstöd är tillfredsställande och att den sammantaget är oförändrad.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Under 2019 kom det in totalt 51 500 samtal, att jämföra med 51 800 under 2018. Hälften av samtalen kom från vårdgivare och hälften från privatpersoner. Tillgängligheten är något högre än föregående år och uppgår till 92 procent. Den genomsnittliga väntetiden har ökat något, från 4,3 minuter till 4,5 minuter.

Både vårdgivare och patienter är nöjda med den service som ges i telefon, även om en viss försämring har skett sedan föregående år. 95 procent tycker att de har fått ett vänligt bemötande i telefon. 92 procent ansåg att handläggaren var lyhörd och lyssnade och 87 procent att de fått den information som behövdes.

## Produktivitet

Produktiviteten inom det statliga tandvårdsstödet är tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat.

**Tabell 88 Styckkostnad, statligt tandvårdsstöd**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	15,7	15,3	17,3	13,0	165
Kronor per beslut, fast pris	15,4	14,7	16,3	11,0	156

Orsaken till den ökade styckkostnaden är att förvaltningskostnaderna har ökat samtidigt som antalet beslutade ärenden är i det närmaste oförändrat. Den ökade förvaltningskostnaden beror bland annat på att fler medarbetare anställts samt att utvecklingskostnaderna ökat, vilket har gett bättre förutsättningar för handläggning och utredning.

# Tillfällig föräldrapenning

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning inte är tillfredsställande, men har utvecklats positivt sedan föregående år.

Orsaken till att kvaliteten inte bedöms vara tillfredsställande är att rättssäkerheten fortfarande inte kan bedömas vara tillfredsställande. Detta beror på omfattningen av de felaktiga utbetalningarna som framkom i en socialförsäkringsrapport som publicerades 2018. Rapporten indikerade att det finns risk för felaktiga utbetalningar i 15 procent av de dagar som tillfällig föräldrapenning beviljats för. Med anledning av detta har ett flertal åtgärder vidtagits. Bland annat har vi infört fler och mer träffsäkra kontroller före utbetalning och förbättrat e-tjänsterna. Än så länge kan vi inte se om åtgärderna haft effekt, och eftersom rapporten betraktas som ett underlag av avgörande betydelse för bedömningen bedöms rättssäkerheten vara oförändrad sedan föregående år.

Övriga underlag inom rättssäkerheten tyder dock på goda resultat. Så mycket som 68,4 procent av alla ansökningar om tillfällig föräldrapenning handläggs helt automatiskt. De kontroller som är inbyggda i it-systemet har i stort sett fungerat utan störningar, vilket skapar goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning. Andelen avvikelser i den interna försäkringskontrollen är fortfarande låg. Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat, men är fortfarande kort. De försäkrades upplevelse av rättssäkerheten är oförändrad sedan föregående år. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat, vilket beror på att vi gör fler kontroller än tidigare.

Servicen bedöms som tillfredsställande och oförändrad. Tillgängligheten är fortsatt hög och väntetiden i telefon är oförändrad. Användningen av e-tjänster har ökat från en redan hög nivå. De försäkrades upplevelse av tillgängligheten och bemötandet har dock försämrats något.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande och styckkostnaden per beslut har minskat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om tillfällig föräldrapenning inte är tillfredsställande och är oförändrad sedan föregående år.

### Rättslig kvalitet

#### Resultat av uppföljningar och granskningar

Hela 68,4 procent av alla ärenden med tillfällig föräldrapenning handläggs helt automatiskt. Handläggningssystemet har kontroller som gör att de ärenden som systemet inte själv kan ta hand om faller ut för åtgärd av handläggare innan den automatiska handläggningen tar vid igen. Skulle någon av kontrollerna inte fungera signalerar systemet detta. Det har i stort sett



inte varit några störningar i systemet under året, vilket skapar goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning.

För att säkerställa att den automatiska handläggningen fungerar följer Försäkringskassan löpande hur många ärenden som faller ut för manuell handläggning och vidtar åtgärder om antalet avviker jämfört med tidigare perioder. Inga åtgärder har behövt vidtas under året.

De uppföljningar som har gjorts av de ärenden som delvis handlagts manuellt visar att tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar väl. Handläggarna kontakter också de försäkrade via telefon i större utsträckning än tidigare, vilket bidrar till en skyndsam handläggning. Det finns dock förbättringsutrymme vad gäller dokumentationen i ärendena.<sup>84</sup>

I en rapport från 2018 undersökte Försäkringskassan hur vanligt det är att tillfällig föräldrapenning betalas ut felaktigt.<sup>85</sup> Undersökningen indikerade att det finns någon typ av fel i minst 15 procent av de dagar som tillfällig föräldrapenning har beviljats för. Orsaken till felen eller om de är avsiktliga framgår inte.

För att komma till rätta med problemet har ett antal åtgärder vidtagits under året. E-tjänsterna har förbättrats och förtydligats för att underlätta för de försäkrade att göra rätt. Kontrollerna före utbetalning har blivit fler och mer träffsäkra, vilket också har bidragit till att vi kontrollerar fler ärenden där utbetalning redan har skett. Handläggningssystemet har förbättrats, bland annat genom en kontroll som innebär att ärendet handläggs manuellt om en person ansöker om ersättning på nytt för ett datum då hen tidigare har fått avslag. Slutligen har vi tagit fram ett lagförslag som ytterligare ska förbättra möjligheterna till kontroll.

Vi bedömer att det utökade antalet kontroller bidrar till förbättrad rättssäkerhet. Andelen avslag har ökat under året, vilket sannolikt beror på den ökade mängden kontroller.

Under året har en rättslig kvalitetsuppföljning av ärenden från hösten 2017 publicerats.<sup>86</sup> Uppföljningen visade att det fanns ett begränsat underlag i de ärenden som handlagts automatiskt och att det saknades fullständig dokumentation av vilken information systemet haft att ta ställning till innan beslutet. Den visade också att det fanns skillnader i vilka uppgifter som hämtas in från den försäkrade beroende på om ansökan gjordes via e-tjänsten eller med en pappersblankett. Med anledning av uppföljningen har ett antal åtgärder och förtydliganden i beskrivningen av handläggningsprocessen gjorts.

I slutet av 2018 utvecklades handläggningssystemet så att det går att registrera ett läkarintyg eller läkarutlåtande för ett barn och vilken period som intyget eller utlåtandet gäller. Informationen blir därmed mer lättillgänglig för handläggaren, som inte behöver söka efter information själv i systemet.

### Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning.

---

<sup>84</sup> Kvalitetsanalys för tillfällig föräldrapenning avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 014026-2019.

<sup>85</sup> Socialförsäkringsrapport 2018:1, Felaktiga utbetalningar av tillfällig föräldrapenning. Undersökningen genomfördes under hösten 2017 och baseras på en fördjupad granskning av utfallet av de cirka 1 000 ärenden som slumpmässigt valdes ut för kontroll mot bland annat arbetsgivare och barnomsorg 2017.

<sup>86</sup> Rättslig kvalitetsrapport 2019:1, Automatiska beslut – tillfällig föräldrapenning.

**Tabell 89 Felaktiga utbetalningar, tillfällig föräldrapenning**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	3 917	4 658	5 408	2 098	2 534	3 266	6 015	7 192	8 674
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	26,0	15,5	13,2	18,2	10,5	9,5	23,3	13,7	11,8

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat. Det är sannolikt en följd av att dubbelt så många kontroller har gjorts före utbetalning än under föregående år, vilket medfört fler impulser till att kontrollera även tidigare utbetalningar. Fler kvinnor än män får en felaktig utbetalning, men vad det beror på är inte känt.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat något. Resultatet ska dock tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>87</sup>

**Tabell 90 Intern försäkringskontroll, tillfällig föräldrapenning<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	1 292	1 283	1 350
Andel med avvikelse, procent	0,5	0,6	0,8

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat något. Avvikelserna beror huvudsakligen på att fel belopp har betalats ut och att en manuell utbetalning registrerats när det skulle ha varit en maskinell.

**Tabell 91 Omprövningar, tillfällig föräldrapenning**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	1 632	1 963	2 319	1 061	1 284	1 519	2 708	3 247	3 838
Avgjorda ärenden, antal	1 444	1 956	2 385	953	1 311	1 555	2 409	3 267	3 940
Ändrade beslut, procent	51,4	61,7	63,9	52,8	63,2	62,1	51,8	62,3	63,2

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

Antalet beslut som omprövas har ökat något jämfört med förra året, liksom andelen som ändras. Den vanligaste anledningen till att beslut ändras vid omprövningar är att det kommer in nya underlag. Något fler kvinnor än män får sina beslut ändrade efter omprövning. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

#### Mål i förvaltningsrätt

Av de 7,6 miljoner beslut som fattas om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning var det endast 287 som överklagades till förvaltningsrätten. Andelen som ändras har minskat något sedan förra året. I förhållande till den mängd beslut som fattas i de båda förmånerna varje år är det dock ett mycket litet antal som ändras. Försäkringskassan bedömer därför att besluten i hög utsträckning är korrekta. Se tabell 57.

<sup>87</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom tillfällig föräldrapenning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,5. I likhet med föregående år har män en mer positiv uppfattning om den rättsliga kvaliteten i handläggningen än vad kvinnor har.

## Skyndsamhet

**Tabell 92 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Tillfällig föräldrapenning	8,7	9,0	11,4	8,2	8,5	10,5	8,5	8,8	11,0	25,0

**Tabell 93 Pågående ärenden, antal<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tillfällig föräldrapenning	47 397	54 331	72 556	30 017	34 028	44 659	77 413	88 359	117 216

<sup>1</sup> Pågående ärenden innefattar endast ärenden som handläggs manuellt.

Automatiseringsgraden inom tillfällig föräldrapenning är 68,4 procent, att jämföra med 66,2 procent under 2018. Både den genomsnittliga handläggningstiden och antalet pågående ärenden har ökat sedan föregående år. Eftersom vi har en fast utbetalningsdag varje månad behöver dock inte den längre handläggningstiden påverkat utbetalningarna i någon större utsträckning.

Både det ökade antalet kontroller och tillämpningsändringen av regelverket för sjukpenninggrundande inkomst som gjordes hösten 2018 har bidragit till de ökade handläggningstiderna. Tillämpningsändringen har skapat en osäkerhet hos handläggarna, vilket lett till att det tar längre tid att fatta beslut och att antalet pågående ärenden har ökat.

Den genomsnittliga handläggningstiden är något längre för kvinnor än för män. En orsak till det kan vara att kvinnor oftare går ned i arbetstid efter föräldraledighet och att det därför tar längre tid att utreda den sjukpenninggrundande inkomsten.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning har försämrats sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,7 jämfört med 3,9 för år 2018. Det är främst män som ger skyndsamheten ett sämre omdöme än föregående år. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom tillfällig föräldrapenning är tillfredsställande och oförändrad sedan förra året.

## Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har ökat sedan föregående år, från 525 000 till 528 000. Tillgängligheten är fortfarande hög och har legat på 85 procent under året jämfört med 86 procent föregående år. Den genomsnittliga väntetiden har sjunkit från 15 till 14 minuter.

## Användning av e-tjänster

**Tabell 94 Användning av e-tjänster inom tillfällig föräldrapenning, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel ansökan via e-tjänsten	96,8	98,0	98,7	97,6	98,6	99,2	97,2	98,2	98,9

Användningen av e-tjänster för att ansöka om tillfällig föräldrapenning har länge varit hög, och är nu nästan 99 procent.

## De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom tillfällig föräldrapenning uppgår till 3,8 på en femgradig skala jämfört med 3,9 föregående år. Det bästa omdömet får bemötandet och frågan om man får den hjälp man behöver. De försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att komma i kontakt med rätt person. Kvinnor upplever i lägre grad än förra året att det är lätt att komma i kontakt med rätt person. Män upplever i högre grad än kvinnor att det är lätt att få veta vad som händer i ärendet. För övrigt finns det inga skillnader i resultaten mellan könen.

De som ringer till oss är nöjda med den service som ges i telefon, även om resultaten är något sämre än tidigare år. 95 procent anger att de fått ett vänligt bemötande, 93 procent att vi lyssnat och varit lyhörda och 92 procent anser att de fått den information de behövde.

## Produktivitet

Produktiviteten inom tillfällig föräldrapenning bedöms vara tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

**Tabell 95 Styckkostnad, tillfällig föräldrapenning**

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	129	130	123	-5,2	536
Kronor per beslut, fast pris	127	125	116	-6,9	507

Förvaltningskostnaden och antalet beslut har ökat och kostnaden per beslut har minskat. Automatiseringsgraden har ökat något sedan förra året.

# Underhållsstöd

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i handläggningen av underhållsstöd och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet. Sist i avsnittet redovisas arbetet med att informera och ge stöd till föräldrar i frågor som rör underhållsbidrag och underhållsskyldighet gentemot barn.**

## Kvaliteten i handläggningen

Försäkringskassan bedömer att kvaliteten i handläggningen av underhållsstöd inte är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats negativt.

Rättssäkerheten bedöms inte vara tillfredsställande och har sammantaget utvecklats negativt under året. Den främsta anledningen till att utvecklingen bedöms som negativ är att handläggningstiderna har ökat kraftigt och att antalet pågående ärenden har ökat. Detta har dock inte förändrat de försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten, som är oförändrad.

Tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket behöver också förbättras, medan tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar väl. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat. Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat något och andelen som ändras i förvaltningsrätten har minskat. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat.

Service bedöms vara tillfredsställande och är oförändrad. Tillgängligheten och den genomsnittliga väntetiden i telefon har försämrats något, men de försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande är oförändrad. Användningen av e-tjänsterna ökar kontinuerligt.

Produktiviteten bedöms inte vara tillfredsställande. Styckkostnaden per beslut har ökat och antalet beslut per årsarbetskraft har minskat.

## Rättssäkerhet

Försäkringskassan bedömer att rättssäkerheten i ärenden om underhållsstöd inte är tillfredsställande och har sammantaget utvecklats negativt.

## Rättslig kvalitet

### Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att tillämpningen av det förmånsrättsliga regelverket fungerar väl. Tillämpningen av det förvaltningsrättsliga regelverket behöver däremot förbättras, särskilt vad gäller dokumentationen i ärendena.<sup>88</sup>

---

<sup>88</sup> Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013570-2019.

## Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av underhållsstöd.

**Tabell 96 Felaktiga utbetalningar, underhållsstöd**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Felaktiga utbetalningar, antal	8 367	7 594	7 490	3 843	3 365	3 045	12 210	10 959	10 535
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent <sup>1</sup>	30,1	29,5	13,9	28,6	25,7	13,3	29,6	28,3	13,7

<sup>1</sup> Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat jämfört med föregående år. Dessutom har andelen felaktiga utbetalningar som har orsakats av Försäkringskassan minskat betydligt. Den stora minskningen jämfört med 2018 ska dock tolkas med försiktighet, eftersom utfallet kan ha påverkats av en förändring i arbetsprocessen.<sup>89</sup> Andelen har minskat för både män och kvinnor.

Det görs fler felaktiga utbetalningar till män om man tar hänsyn till att andelen kvinnor som får underhållsstöd är större än andelen män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

En vanlig anledning till att Försäkringskassan orsakar en felaktig utbetalning är att vi inte kan göra förändringar under innevarande månad eftersom underhållsstöd betalas ut i förskott.<sup>90</sup>

**Tabell 97 Intern försäkringskontroll, underhållsstöd<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Antal granskade ärenden	1 312	1 275	1 325
Andel med avvikelse, procent	1,4	2,4	5,5

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat. Orsakerna till avvikelserna är främst att fel belopp har betalats ut, till exempel på grund av att de nya reglerna om att anpassa beloppet efter barnets ålder inte har tillämpats eller att underhållsstödet inte har minskats med det belopp som den andra föräldern betalat i underhållsbidrag för barnet.<sup>91</sup>

**Tabell 98 Omprövningar, underhållsstöd**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017 <sup>1</sup>	2018	2019	2017 <sup>1</sup>	2018	2019	2017 <sup>1</sup>	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	1 837	1 842	2 191	1 977	2 070	2 592	3 995	3 912	4 783
Avgjorda ärenden, antal	1 807	1 724	2 383	1 927	2 040	2 695	3 921	3 764	5 078
Ändrade beslut, procent	12,9	13,3	14,5	7,2	7,4	6,7	9,9	10,1	10,4

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön. Omprövningsprocessen förändrades under 2017, vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

<sup>89</sup> För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Bedömning av rättssäkerheten för Försäkringskassan, Rättslig kvalitet.

<sup>90</sup> Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013570-2019.

<sup>91</sup> Ibid.

Antalet ärenden som omprövas har ökat. Även andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat något. Det är dock en betydligt större andel beslut som ändras efter omprövning för kvinnor än för män. Skillnaden har ökat jämfört med föregående år. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

De flesta som får underhållsstöd är kvinnor, men de står för mindre än hälften av omprövningsärendena. En orsak till det kan vara att förmånstagarna får ett beslut som gäller hela tiden fram tills barnet fyller 18 år eller tills rätten till förmånen upphör av någon annan anledning. Den bidragsskyldige får däremot ett nytt beslut varje år om hur mycket denne ska betala till Försäkringskassan.<sup>92</sup> Den bidragsskyldige är oftast en man, vilket kan förklara att fler män än kvinnor begär omprövning av beslut.

**Tabell 99 Mål i förvaltningsrätt, underhållsstöd<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden	527	545	601
Avgjorda ärenden	556	450	501
Ändrade beslut, procent	14,7	16,0	9,6

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har ökat något, men andelen som ändras har minskat.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom handläggningen av underhållsstöd är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,4. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Skyndsamhet

**Tabell 100 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Underhållsstöd	39	50	59	38	48	57	39	49	59	19,4

**Tabell 101 Pågående ärenden, antal**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Underhållsstöd	5 529	7 283	7 477	1 835	2 205	2 355	7 364	9 488	9 832

Handläggningstiderna har ökat kraftigt för både kvinnor och män under två år i rad. Även antalet pågående ärenden har ökat. Orsaken är främst hög personalomsättning, vilket lett till ett stort antal nyrekryteringar de senaste åren med tidskrävande utbildningar och handledning som följd. Andra orsaker är att antalet övertidstimmar minskat och många pågående ärenden i början av året. Detta innebar att ärenden hade legat länge redan innan de började handläggas under det nya året.<sup>93</sup>

<sup>92</sup> Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013570-2019.

<sup>93</sup> Ibid.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom underhållsstöd är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,5. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

## Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom underhållsstöd är tillfredsställande och sammantaget är oförändrad.

### Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet inkomna telefonsamtal har ökat från 175 100 till 186 100. Tillgängligheten är fortsatt hög, även om den har minskat från 91 till 89 procent sedan föregående år. Den genomsnittliga väntetiden har ökat något, från 6 till 9 minuter. En orsak till det ökade antalet samtal är de långa handläggningstiderna.

### Användning av e-tjänster

Tabell 102 Användning av e-tjänster inom underhållsstöd, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Andel ansökan via e-tjänsten	50,2	62,8	70,3	47,7	61,3	68,8	49,6	62,4	70,0

Användande av e-tjänsten för att ansöka om underhållsstöd fortsätter att öka. En något högre andel kvinnor än män använder e-tjänsten.

### De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom underhållsstöd är oförändrat sedan föregående år. Medelvärdet uppgår till 3,8 på en femgradig skala. Det bästa omdömet får bemötandet, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i deras ärende och att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa dem. Kvinnor anser i större utsträckning än män att de får den hjälp de behöver. För övrigt finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

De som ringer till oss är nöjda med servicen, även om resultaten har försämrats något sedan föregående år. 92 procent tycker att de fått ett vänligt bemötande, 87 procent upplevde att handläggaren var lyhörd och lyssnade och 84 procent tycker att de fått den information de behöver.

## Produktivitet

Produktiviteten inom underhållsstöd bedöms inte vara tillfredsställande och styckkostnaden har ökat.

Tabell 103 Styckkostnad, underhållsstöd

	2017	2018	2019	Förändring 2018–2019, procent	Förvaltnings- kostnad 2019, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	1 630	1 875	1 976	5,4	380
Kronor per beslut, fast pris	1 601	1 807	1 871	3,5	360



Styckkostnaden har ökat jämfört med föregående år samtidigt som antalet beslut per årsarbetskraft har minskat. Det finns flera anledningar till detta. Ett stort antal nyrekryteringar de senaste åren har inneburit att tid har lagts på att lära upp och handleda nya medarbetare som har en lägre produktionstakt under upplärningsperioden. Den nya handlägningsprocessen som infördes 2018 har tagit tid för handläggarna att sätta sig in i. Handläggningen upplevs också ha blivit mer komplex, bland annat genom nya familjekonstellationer, fler utredningskrävande moment vid bedömningen av försäkringstillhörighet för barn och fler kontakter med andra myndigheter vid exempelvis utredning om uppehållstillstånd.<sup>94</sup>

## Underhållsbidrag och underhållsskyldighet

Föräldrar som har frågor om underhållsbidrag och underhållsskyldighet för barn ska få information och stöd från Försäkringskassan. Syftet är att fler föräldrar som är separerade ska komma överens om barnens försörjning själva, utan Försäkringskassans medverkan. När föräldrarna önskar ska Försäkringskassan bistå med stöd och hjälp med att beräkna och skriva avtal om underhållsbidraget.

Försäkringskassan ger information och stöd till föräldrar på webbplatsen. Bland annat finns ett beräkningsverktyg som hjälp för att räkna ut ett underhållsbidrag utifrån barnets behov och föräldrarnas gemensamma betalningsförmåga. Under året har 234 300 personer varit inne på sidan, jämfört med 242 500 under 2018. 142 300 personer har påbörjat en beräkning och 22 400 personer har sparat ner en fil med en sammanställning av beräkningen. Motsvarande siffror för föregående år var 110 100 respektive 21 400 personer. Dessutom kan föräldrar få stöd av Försäkringskassan via ett trepartssamtal som bokas på webbplatsen.

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har granskat vårt utökade uppdrag att få fler föräldrar att sköta underhållet till sitt barn utan Försäkringskassans inblandning. Granskningen visar att antalet föräldrar med underhållsstöd har minskat efter införandet av det utökade uppdraget.<sup>95</sup>

---

<sup>94</sup> Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2018-09-01–2019-08-31, dnr 013570-2019.

<sup>95</sup> ISF 2019:7, Från underhållsstöd till underhållsbidrag?

# Gemensamma nyckeltal och nyckeltal per förmån

I detta avsnitt redovisas en sammanställning av ett antal viktiga nyckeltal som finns tillgängliga på förmånsnivå.

**Tabell 104 Försäkringsutgifter, miljoner kronor<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	1 799	1 679	1 596	2 101	1 945	1 866	3 900	3 625	3 462
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	7 664	6 951	6 404	9 925	8 277	7 050	17 590	15 229	13 455
Assistansersättning, brutto	12 527	12 988	12 760	15 408	16 008	15 775	27 935	28 996	28 536
Assistansersättning, inbetalt från kommunerna*	–	–	–	–	–	–	4 674	3 668	4 449
Assistansersättning, netto*	–	–	–	–	–	–	23 261	25 328	24 087
Barnbidrag	23 415	26 521	27 065	3 872	5 190	6 114	27 288	31 710	33 179
Bostadsbidrag <sup>2</sup>	–	3 082	3 151	–	1 404	1 435	4 613	4 485	4 586
Föräldrapenning	22 175	22 810	23 092	11 378	12 291	12 691	33 554	35 101	35 784
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	7	–	–	6	–	–	13
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	261	–	–	51	–	–	312
Sjukersättning	21 927	20 893	20 000	16 901	16 150	15 556	38 828	37 043	35 556
Sjukpenning	22 962	22 896	22 663	13 241	13 429	13 491	36 203	36 325	36 154
Statligt tandvårdsstöd	2 915	3 281	3 401	2 860	3 158	3 236	5 775	6 439	6 637
Tillfällig föräldrapenning	3 965	4 274	4 264	3 594	3 804	3 806	7 558	8 078	8 070
Underhållsstöd	3 195	3 112	3 257	511	520	553	3 706	3 632	3 810
Underhållsstöd, inbetalt av bidragsskyldiga*	–	–	–	–	–	–	1 268	1 092	1 054
Underhållsstöd, netto*	–	–	–	–	–	–	2 438	2 540	2 756
Övriga förmåner <sup>4</sup>	–	–	–	–	–	–	20 775	20 372	19 521
<b>Totalt<sup>4</sup></b>	–	–	–	–	–	–	<b>227 725</b>	<b>231 035</b>	<b>229 073</b>

\* Ingår inte i de totala försäkringsutgifterna.

<sup>1</sup> I försäkringsutgifterna ingår även statliga ålderspensionsavgifter och avskrivna återkravsfordringar. Eftersom dessa utgifter inte går att härleda till person har de fördelats utifrån fördelningen av försäkringsutgifterna i övrigt. Pensionsinbetalningarna utgör cirka 6 procent av utgifterna.

<sup>2</sup> På grund av förändringar i statistiksystemets uppbyggnad saknas könsuppdelad statistik för 2017.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>4</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

**Tabell 105 Förvaltningskostnader, miljoner kronor**

	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	418	423	540
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	716	648	545
Assistansersättning	488	448	457
Barnbidrag	198	211	157
Bostadsbidrag	295	317	337
Föräldrapenning	629	663	643
Merkostnadsersättning <sup>1</sup>	–	2	109
Omvårdnadsbidrag <sup>1</sup>	–	4	243
Sjukersättning	407	389	432
Sjukpenning	3 644	3 569	3 787
Statligt tandvårdsstöd	153	147	165
Tillfällig föräldrapenning	495	528	536
Underhållsstöd	348	365	380
Övriga förmåner	967	1 091	967
Övrigt <sup>2</sup>	427	460	377
<b>Totalt</b>	<b>9 184</b>	<b>9 265</b>	<b>9 674</b>

<sup>1</sup> Förmånen infördes den 1 januari 2019, införandekostnader fanns under 2018.

<sup>2</sup> I posten ingår kostnader för andra prestationer än förmåner: tjänster som levereras till Pensionsmyndigheten, tjänster inom ramen för samordnad och säker statlig it-drift (SSSID), EESSI, finansiell samordning enligt lag om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser, samt uppdraget om officiell statistik.

**Tabell 106 Antal unika individer med utbetalning av förmån under respektive år<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Aktivitetsersättning	21 238	19 397	17 599	24 469	22 383	20 350	45 707	41 780	37 949	–9,2
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	151 745	136 205	119 683	184 961	157 002	130 481	336 706	293 207	250 164	–14,7
Assistansersättning	7 303	6 999	6 720	8 667	8 307	8 067	15 970	15 306	14 787	–3,4
Barnbidrag	1 068 047	1 083 254	1 103 223	352 410	403 430	453 162	1 420 457	1 486 684	1 556 385	4,7
Bostadsbidrag	180 240	176 713	169 758	106 872	104 195	99 566	287 112	280 908	269 324	–4,1
Föräldrapenning	466 044	476 012	479 257	387 277	403 096	411 488	853 321	879 108	890 745	1,3
Merkostnads- ersättning <sup>2</sup>	–	–	459	–	–	336	–	–	795	–
Omvårdnadsbidrag <sup>2</sup>	–	–	5 231	–	–	1 125	–	–	6 356	–
Sjukersättning	178 402	167 806	157 840	122 383	116 054	110 245	300 785	283 860	268 085	–5,6
Sjukpenning	387 416	382 543	375 021	218 178	219 000	215 965	605 594	601 543	590 986	–1,8
Statligt tandvårdsstöd <sup>3</sup>	2 216 638	2 108 548	2 153 347	1 950 174	1 855 933	1 880 584	4 166 921	3 964 579	4 034 008	1,8
Tillfällig föräldrapenning	473 331	488 297	494 191	421 037	435 663	439 407	894 368	923 960	933 589	1,0
Underhållsstöd	139 726	129 583	125 240	32 084	28 806	27 170	171 810	158 389	152 410	–3,8

<sup>1</sup> På grund av efterregistreringar kan antalet skilja sig från årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>3</sup> I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

**Tabell 107 Unika individer med utbetalning av förmån under respektive år, andel per kön,**

	Kvinnor			Män		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	46,5	46,4	46,4	53,5	53,6	53,6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	45,1	46,5	47,8	54,9	53,5	52,2
Assistansersättning	45,7	45,7	45,4	54,3	54,3	54,6
Barnbidrag	75,2	72,9	70,9	24,8	27,1	29,1
Bostadsbidrag	62,8	62,9	63,0	37,2	37,1	37,0
Föräldrapenning	54,6	54,1	53,8	45,4	45,9	46,2
Merkostnadsersättning <sup>1</sup>	–	–	57,7	–	–	42,3
Omvårdnadsbidrag <sup>1</sup>	–	–	82,3	–	–	17,7
Sjukersättning	59,3	59,1	58,9	40,7	40,9	41,1
Sjukpenning	64,0	63,6	63,5	36,0	36,4	36,5
Statligt tandvårdsstöd	53,2	53,2	53,4	46,8	46,8	46,6
Tillfällig föräldrapenning	52,9	52,8	52,9	47,1	47,2	47,1
Underhållsstöd	81,3	81,8	82,2	18,7	18,2	17,8

<sup>1</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

**Tabell 108 Volymer, antal beslut**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Aktivitetsersättning	22 832	21 836	21 305	21 599	20 250	20 357	44 431	42 086	41 662	-1,0
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	714 297	738 838	807 355	819 762	824 050	839 621	1 534 059	1 562 896	1 647 000	5,4
Assistansersättning <sup>1</sup>	7 303	6 999	6 696	8 667	8 307	8 050	15 970	15 306	14 746	-3,7
Barnbidrag	305 280	308 062	325 446	228 797	235 911	242 739	534 077	543 973	568 185	4,5
Bostadsbidrag	246 718	251 558	251 475	176 366	179 798	169 836	423 084	431 356	421 311	-2,3
Föräldrapenning	1 876 834	1 970 222	1 938 968	1 201 303	1 307 516	1 317 229	3 078 137	3 277 738	3 256 197	-0,7
Merkostnadsersättning <sup>2</sup>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Omvårdnadsbidrag <sup>2</sup>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Sjukersättning	40 410	36 232	43 728	26 117	24 276	28 972	66 527	60 508	72 700	20,1
Sjukpenning <sup>3</sup>	349 137	331 972	329 075	193 556	185 759	184 165	542 693	517 731	513 240	-0,9
Statligt tandvårdsstöd <sup>4</sup>	5 158 001	5 109 347	5 062 904	4 599 303	4 533 976	4 468 813	9 758 336	9 644 335	9 532 643	-1,2
Tillfällig föräldrapenning	2 278 879	2 422 526	2 606 314	1 550 305	1 643 682	1 753 431	3 829 184	4 066 208	4 359 745	7,2
Underhållsstöd	116 772	104 682	104 113	96 480	89 784	88 215	213 252	194 466	192 328	-1,1
Övriga förmåner <sup>5</sup>	–	–	–	–	–	–	852 750	850 763	869 271	2,2
<b>Totalt<sup>6</sup></b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>20 892 500</b>	<b>21 207 366</b>	<b>21 489 028</b>	<b>1,3</b>

<sup>1</sup> För assistansersättning redovisas antal förmånstagare.

<sup>2</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019. Eftersom det ännu inte finns ett relevant prestationsmått för förmånen redovisas inga uppgifter för 2019.

<sup>3</sup> För sjukpenning redovisas antalet avslutade sjukfall.

<sup>4</sup> I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

<sup>5</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad. Antal beslut inom Övriga förmåner och Totalt är högre än i tidigare årsredovisningar på grund av att något fler förmåner redovisas under Övriga förmåner.

Tabell 109 Volymer, beslut, andel per kön

	Kvinnor			Män		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	51,4	51,9	51,1	48,6	48,1	48,9
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	46,6	47,3	49,0	53,4	52,7	51,0
Assistansersättning	45,7	45,7	45,4	54,3	54,3	54,6
Barnbidrag	57,2	56,6	57,3	42,8	43,4	42,7
Bostadsbidrag	58,3	58,3	59,7	41,7	41,7	40,3
Föräldrapenning	61,0	60,1	59,5	39,0	39,9	40,5
Merkostnadsersättning <sup>1</sup>	–	–	–	–	–	–
Omvårdnadsbidrag <sup>1</sup>	–	–	–	–	–	–
Sjukersättning	60,7	59,9	60,1	39,3	40,1	39,9
Sjukpenning	64,3	64,1	64,1	35,7	35,9	35,9
Statligt tandvårdsstöd	52,9	53,0	53,1	47,1	47,0	46,9
Tillfällig föräldrapenning	59,5	59,6	59,8	40,5	40,4	40,2
Underhållsstöd	54,8	53,8	54,1	45,2	46,2	45,9

<sup>1</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019. Eftersom det ännu inte finns ett relevant prestationsmått för förmånen redovisas inga uppgifter för 2019.

Tabell 110 Volymer, antal utbetalningar

	Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	
Aktivitetsersättning	461 057	410 638	366 059	-10,9
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning <sup>1</sup>	1 613 607	1 463 234	1 404 920	-4,0
Assistansersättning	162 300	159 952	162 658	1,7
Barnbidrag	25 570 273	26 955 659	28 596 454	6,1
Bostadsbidrag	2 062 268	1 992 851	1 970 473	-1,1
Föräldrapenning	4 361 559	4 566 053	4 537 222	-0,6
Merkostnadsersättning <sup>2</sup>	–	–	2 807	–
Omvårdnadsbidrag <sup>2</sup>	–	–	22 936	–
Sjukersättning	3 416 664	3 223 015	3 050 510	-5,4
Sjukpenning	2 789 659	2 699 879	2 675 256	-0,9
Statligt tandvårdsstöd	6 945 930	6 692 558	6 729 405	0,6
Tillfällig föräldrapenning	2 597 207	2 735 067	2 810 936	2,8
Underhållsstöd	1 722 449	1 606 308	1 520 659	-5,3
Övriga förmåner <sup>3</sup>	5 189 476	4 672 048	3 985 479	-14,7
<b>Totalt<sup>3</sup></b>	<b>56 892 449</b>	<b>57 177 262</b>	<b>57 835 774</b>	<b>1,2</b>

<sup>1</sup> Antalet utbetalningar av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är för 2018 högre än i årsredovisningen 2018 på grund av uppdaterad statistikkälla.

<sup>2</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>3</sup> Antalet utbetalningar inom Övriga förmåner och Totalt är högre än i tidigare årsredovisningar på grund av att fler förmåner nu ingår i redovisningen.

**Tabell 111 Styckkostnader, kronor per beslut, löpande priser<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	9 409	10 052	12 955
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	467	415	331
Assistansersättning <sup>2</sup>	30 562	29 283	31 012
Barnbidrag	370	387	277
Bostadsbidrag	698	735	799
Föräldrapenning	204	202	197
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	–
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	–
Sjukersättning	6 118	6 428	5 938
Sjukpenning <sup>4</sup>	6 714	6 893	7 378
Statligt tandvårdsstöd	15,7	15,3	17,3
Tillfällig föräldrapenning	129	130	123
Underhållsstöd	1 630	1 875	1 976

<sup>1</sup> Redovisning av kostnader i löpande priser uttrycker det faktiska värdet och är inte rensat för värdeförändringar.

<sup>2</sup> För assistansersättning redovisas kostnad per förmånstagare.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019. Eftersom det ännu inte finns ett relevant prestationsmätt för förmånen redovisas inga uppgifter för 2019.

<sup>4</sup> För sjukpenning redovisas kostnad per avslutat sjukfall.

**Tabell 112 Styckkostnader, kronor per beslut, fasta priser<sup>1</sup>**

	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	9 243	9 685	12 264
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	458	400	313
Assistansersättning <sup>2</sup>	30 023	28 215	29 358
Barnbidrag	364	373	262
Bostadsbidrag	686	708	756
Föräldrapenning	201	195	187
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	–
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	–
Sjukersättning	6 010	6 194	5 622
Sjukpenning <sup>4</sup>	6 596	6 641	6 985
Statligt tandvårdsstöd	15,4	14,7	16,3
Tillfällig föräldrapenning	127	125	116
Underhållsstöd	1 601	1 807	1 871

<sup>1</sup> Redovisning av kostnader i fasta priser uttrycker värdet i priser från en tidigare period, rensat för värdeförändringar. Basåret för fasta priser är 2017.

<sup>2</sup> För assistansersättning redovisas kostnad per förmånstagare.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019. Eftersom det ännu inte finns ett relevant prestationsmätt för förmånen redovisas inga uppgifter för 2019.

<sup>4</sup> För sjukpenning redovisas kostnad per avslutat sjukfall.

**Tabell 113 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	73	75	81	70	72	79	71	74	80
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning <sup>1</sup>	94,0	95,1	97,0	94,1	95,1	96,7	94,0	95,1	96,8
Assistansersättning	156	144	147	166	144	152	161	144	150
Barnbidrag <sup>2</sup>	19	22	25	16	17	20	18	20	23
Bostadsbidrag	22	24	30	24	29	34	23	26	32
Föräldrapenning	7	7	8	9	8	9	8	7	8
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	186	–	–	194	–	–	188
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	204	–	–	195	–	–	202
Sjukersättning	86	106	91	84	101	89	85	104	90
Sjukpenning	25	30	27	26	31	28	26	30	28
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	9	9	11	8	9	11	9	9	11
Underhållsstöd	39	50	59	38	48	57	39	49	59

<sup>1</sup> Avser andel ärenden utbetalade i tid vid fast utbetalningsdag, procent.

<sup>2</sup> Resultaten skiljer sig från årsredovisningen 2018 på grund av att måttet omdefinierats.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

**Tabell 114 Pågående ärenden, antal**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	3 544	3 591	3 505	3 597	3 632	3 686	7 141	7 223	7 191
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning <sup>1</sup>	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Assistansersättning	8 576	7 313	6 152	10 531	8 720	7 687	19 107	16 033	13 839
Barnbidrag	17 763	23 876	20 222	10 148	12 690	10 820	27 911	36 567	31 042
Bostadsbidrag	12 473	14 178	18 348	9 698	11 595	13 099	22 171	25 773	31 447
Föräldrapenning	46 030	42 695	49 802	34 229	30 900	37 927	80 259	73 595	87 729
Merkostnadsersättning <sup>2</sup>	–	–	7 491	–	–	3 482	–	–	10 973
Omvårdnadsbidrag <sup>2</sup>	–	–	15 758	–	–	3 879	–	–	19 637
Sjukersättning	6 700	6 646	5 734	5 550	5 538	4 926	12 250	12 183	10 661
Sjukpenning fram till 2017 <sup>3</sup>	123 358	52 479	15 009	63 090	25 133	6 988	186 448	77 612	21 997
Sjukpenning från 2017 <sup>3</sup>	30 465	48 183	53 097	17 610	28 152	30 353	48 075	76 335	83 450
Statligt tandvårdsstöd <sup>4</sup>	–	10 896	15 081	–	14 128	19 244	–	25 101	34 442
Tillfällig föräldrapenning	47 397	54 331	72 556	30 017	34 028	44 659	77 413	88 359	117 216
Underhållsstöd	5 529	7 283	7 477	1 835	2 205	2 355	7 364	9 488	9 832

<sup>1</sup> Inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning mäts skyndsamheten i form av handläggningstid från inkommen försäkran till utbetalning. Antal pågående ärenden är inte relevant som indikator på skyndsamhet eftersom ärendena ligger öppna så länge som personen är anvisad till det arbetsmarknadspolitiska programmet.

<sup>2</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>3</sup> Ett nytt systemstöd för handläggning av sjukpenning infördes under 2017. I samband med det ändrades också ärendeslagen i handläggningen. Det innebär att resultaten före och efter förändringen inte går att jämföra.

<sup>4</sup> Statistik kan inte redovisas för 2017 på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Tabell 115 Felaktiga utbetalningar<sup>1</sup>, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	315	321	198	351	276	217	666	597	415
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	11 548	8 124	9 655	14 709	9 380	12 718	26 257	17 504	22 374
Assistansersättning	246	317	357	276	409	460	522	726	817
Barnbidrag	10 023	10 859	15 003	2 288	3 503	5 514	12 311	14 362	20 684
Bostadsbidrag (enskilt)	4 684	4 283	4 584	1 570	1 529	1 719	6 254	5 812	6 303
Bostadsbidrag (solidariskt) <sup>2</sup>	279	250	305	1 183	1 105	909	1 462	1 355	1 214
Föräldrapenning	11 616	10 652	11 044	6 324	6 102	7 076	17 940	16 754	18 120
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	0	–	–	1	–	–	1
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	6	–	–	2	–	–	8
Sjukersättning	490	522	463	411	458	456	901	980	919
Sjukpenning	10 963	10 041	10 176	5 147	5 016	5 218	16 110	15 057	15 394
Statligt tandvårdsstöd <sup>4</sup>	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	3 917	4 658	5 408	2 098	2 534	3 266	6 015	7 192	8 674
Underhållsstöd	8 367	7 594	7 490	3 843	3 365	3 045	12 210	10 959	10 535
Övriga förmåner	12 122	13 147	15 472	11 187	11 104	12 308	23 309	24 251	27 995
<b>Totalt</b>	<b>74 570</b>	<b>70 768</b>	<b>80 161</b>	<b>49 387</b>	<b>44 781</b>	<b>52 909</b>	<b>123 957</b>	<b>115 549</b>	<b>133 453</b>

<sup>1</sup> Avser enbart felaktiga utbetalningar som 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner.

<sup>2</sup> Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämningen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>4</sup> Statistik saknas på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Tabell 116 Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	37,3	37,3	28,2	33,2	44,5	31,2	35,1	41,0	29,8
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	38,3	53,4	35,9	36,6	48,1	31,0	37,3	50,5	33,1
Assistansersättning	10,8	27,1	24,2	16,2	26,7	25,4	13,7	26,9	24,9
Barnbidrag	8,2	15,0	13,8	18,5	24,1	27,6	10,0	17,3	17,6
Bostadsbidrag (enskilt)	29,7	29,4	16,0	29,3	32,7	20,6	29,6	30,2	17,2
Bostadsbidrag (solidariskt) <sup>2</sup>	27,6	30,6	17,1	24,9	27,8	18,0	25,5	28,3	17,8
Föräldrapenning	30,9	31,2	25,4	27,5	24,1	17,6	29,7	28,6	22,4
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	50,0	–	–	50,0	–	–	50,0
Sjukersättning	38,7	34,9	23,8	41,4	34,0	23,6	40,1	34,5	23,7
Sjukpenning	58,7	55,9	48,5	52,4	47,4	42,3	56,7	53,0	46,4
Statligt tandvårdsstöd <sup>4</sup>	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	26,0	15,5	13,2	18,2	10,5	9,5	23,3	13,7	11,8
Underhållsstöd	30,1	29,5	13,9	28,6	25,7	13,3	29,6	28,3	13,7
Övriga förmåner	40,1	40,8	31,3	35,0	39,4	28,0	37,7	40,2	29,8
<b>Totalt</b>	<b>33,8</b>	<b>34,0</b>	<b>25,8</b>	<b>33,7</b>	<b>35,1</b>	<b>26,4</b>	<b>33,8</b>	<b>34,4</b>	<b>26,0</b>

<sup>1</sup> Avser enbart felaktiga utbetalningar som 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner. Andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Tidigare beräknades andelen utifrån antalet handlagda felaktiga utbetalningar som både identifierats och hanterats under året. Statistiken kan därför inte jämföras med årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämningen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

<sup>4</sup> Statistik saknas på grund av statistiksystemets uppbyggnad.



**Tabell 117 Intern försäkringskontroll, antal granskade ärenden och andel med avvikelser<sup>1</sup>**

	Antal granskade			Andel med avvikelser, procent		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	1 293	1 301	1 254	1,9	1,0	1,2
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	2 539	4 013	3 745	1,6	5,0	3,1
Assistansersättning	633	2 598	3 348	5,8	2,2	1,0
Barnbidrag	1 300	1 276	1 324	1,4	0,5	2,3
Bostadsbidrag	1 285	1 291	1 334	5,7	6,5	8,2
Föräldrapenning	1 325	1 275	1 349	0,2	1,3	1,2
Merkostnadsersättning <sup>2</sup>	–	–	671	–	–	2,7
Omvårdnadsbidrag <sup>2</sup>	–	–	810	–	–	0,9
Sjukersättning	1 296	1 300	1 234	1,9	1,2	1,5
Sjukpenning	1 300	1 293	1 225	2,5	4,4	4,7
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	1 292	1 283	1 350	0,5	0,6	0,8
Underhållsstöd	1 312	1 275	1 325	1,4	2,4	5,5
Övriga förmåner	17 676	13 500	12 461	2,3	7,0	5,3
<b>Totalt</b>	<b>31 251</b>	<b>30 405</b>	<b>31 430</b>	<b>2,2</b>	<b>4,7</b>	<b>3,7</b>

<sup>1</sup> Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

<sup>2</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

**Tabell 118 Inkomna omprövningar, antal**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Aktivitetsersättning	634	872	797	544	897	810	1 180	1 770	1 610
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	1 321	2 656	2 901	1 105	2 709	2 955	2 431	5 365	5 856
Assistansersättning	808	834	627	1 099	955	829	1 920	1 790	1 477
Barnbidrag	509	709	754	326	393	445	846	1 102	1 201
Bostadsbidrag	2 789	3 866	3 961	2 107	2 295	2 353	4 904	6 163	6 316
Föräldrapenning	947	799	679	666	705	679	1 623	1 504	1 359
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	74	–	–	42	–	–	116
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	221	–	–	56	–	–	277
Sjukersättning	2 859	3 000	2 993	1 895	2 037	1 988	4 766	5 038	4 981
Sjukpenning	11 663	10 765	10 861	6 065	5 265	5 318	17 829	16 030	16 181
Statligt tandvårdsstöd	556	735	363	594	796	403	1 192	1 581	920
Tillfällig föräldrapenning	1 632	1 963	2 319	1 061	1 284	1 519	2 708	3 247	3 838
Underhållsstöd	1 837	1 842	2 191	1 977	2 070	2 592	3 995	3 912	4 783
Övriga förmåner	6 564	9 895	9 917	4 481	6 662	7 140	11 434	16 607	17 121
<b>Totalt</b>	<b>32 119</b>	<b>37 936</b>	<b>38 658</b>	<b>21 920</b>	<b>26 068</b>	<b>27 129</b>	<b>54 828</b>	<b>64 109</b>	<b>66 036</b>

<sup>1</sup> Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 119 Avgjorda omprövningar, antal

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Aktivitetsersättning	618	819	938	557	821	938	1 178	1 641	1 879
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	1 271	2 768	2 648	999	2 804	2 699	2 275	5 572	5 347
Assistansersättning	830	930	642	1 038	1 141	810	1 887	2 072	1 464
Barnbidrag	485	683	795	285	379	475	781	1 062	1 270
Bostadsbidrag	2 602	3 744	4 222	2 006	2 201	2 538	4 618	5 945	6 760
Föräldrapenning	820	861	735	591	742	703	1 424	1 603	1 439
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	53	–	–	24	–	–	77
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	131	–	–	35	–	–	166
Sjukersättning	3 874	2 863	3 502	2 439	1 945	2 357	6 341	4 809	5 859
Sjukpenning	12 752	12 854	9 960	6 600	6 332	4 894	19 523	19 187	14 856
Statligt tandvårdsstöd	552	691	468	604	774	504	1 193	1 517	1 131
Tillfällig föräldrapenning	1 444	1 956	2 385	953	1 311	1 555	2 409	3 267	3 940
Underhållsstöd	1 807	1 724	2 383	1 927	2 040	2 695	3 921	3 764	5 078
Övriga förmåner	7 429	9 280	10 673	5 024	6 245	7 595	12 943	15 579	18 337
<b>Totalt</b>	<b>34 484</b>	<b>39 173</b>	<b>39 535</b>	<b>23 023</b>	<b>26 735</b>	<b>27 822</b>	<b>58 493</b>	<b>66 018</b>	<b>67 603</b>

<sup>1</sup> Den könsupplade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 120 Ändrade beslut vid omprövning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
Aktivitetsersättning	5,8	7,4	11,4	6,3	6,7	13,6	6,0	7,1	12,7
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	12,8	12,8	11,3	11,1	9,8	10,0	12,1	11,3	10,7
Assistansersättning	3,5	4,4	5,5	3,3	3,9	4,3	3,4	4,2	4,8
Barnbidrag	12,8	12,9	15,7	12,6	14,8	15,8	12,5	13,6	15,7
Bostadsbidrag	27,0	31,2	32,0	24,7	27,7	31,7	26,0	29,9	31,9
Föräldrapenning	32,9	39,1	41,5	40,8	46,0	47,8	36,3	42,3	44,5
Merkostnadsersättning <sup>3</sup>	–	–	1,9	–	–	8,3	–	–	3,9
Omvårdnadsbidrag <sup>3</sup>	–	–	2,3	–	–	5,7	–	–	3,0
Sjukersättning	2,2	3,6	2,1	3,5	4,1	4,0	2,7	3,8	2,9
Sjukpenning	7,2	9,1	8,0	8,6	10,5	9,1	7,7	9,6	8,4
Statligt tandvårdsstöd	57,8	66,1	49,6	57,8	68,0	48,6	57,7	65,6	47,6
Tillfällig föräldrapenning	51,4	61,7	63,9	52,8	63,2	62,1	51,8	62,3	63,2
Underhållsstöd	12,9	13,3	14,5	7,2	7,4	6,7	9,9	10,1	10,4
Övriga förmåner	17,7	17,1	20,7	17,0	16,5	21,0	17,6	16,9	20,9
<b>Totalt</b>	<b>14,1</b>	<b>17,4</b>	<b>18,8</b>	<b>15,0</b>	<b>17,4</b>	<b>18,6</b>	<b>14,5</b>	<b>17,4</b>	<b>18,8</b>

<sup>1</sup> Den könsupplade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

<sup>2</sup> Omprövningsprocessen förändrades under 2017 vilket innebär att utfallet för 2017 inte är helt jämförbart med utfallet för 2018 och 2019.

<sup>3</sup> Uppgifter saknas för 2017 och 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

# **Återrapportering av mål enligt regleringsbrevet**

# Sjukförsäkringen

**Mål:** Sjukförsäkringen ska ge ekonomisk trygghet vid sjukdom och ett effektivt stöd för att individen ska återfå arbetsförmågan och återgå i arbete.

Det av riksdagen beslutade målet är att frånvaron från arbete på grund av sjukdom ska ligga på en långsiktigt stabil och låg nivå. Tillämpningen av regelverket ska vara enhetlig och rättssäker för individen. Skillnaden i sjukpenningtal mellan kvinnor och män ska minska, liksom omotiverade regionala skillnader i sjukfrånvaro. För att nå målet ska rätt ersättning ges till rätt person och stöd ges för återgång i arbete genom samverkan med arbetsgivare, myndigheter och andra berörda aktörer. Detta samlade arbete ska leda till att sjukpenningtalet minskar. En del är insatser av andra berörda aktörer samt att sjukfrånvarons arbetsrelaterade orsaker undanröjs. Försäkringskassan ska även verka för att individen förstår myndighetens beslut.

**Åtterrapporering:** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser, såväl de egna som de som vidtas i samverkan med andra aktörer, för att uppnå målet. Försäkringskassan ska öka antalet avstämnings- och omställningsmöten samt redovisa hur myndigheten arbetar för en god kvalitet i avstämnings- och omställningsmöten samt i gemensamma kartläggningar.

**Målet är delvis uppfyllt**

## Bedömning av måluppfyllelse

Försäkringskassan bedömer att målet är delvis uppfyllt. Sedan 2011 ligger både ohälsotalet<sup>96</sup> och sjukpenningtalet<sup>97</sup> på en historiskt låg nivå. Sjukfrånvaron ligger sedan 2009 också i nivå med jämförbara länder i Europa.

Sjukpenningtalet ökade fram till 2017, men har minskat sedan dess. Under 2019 minskade det från 9,7 till 9,4 dagar. Även skillnaden mellan könen och regioner har minskat under året. Utvecklingen beror på att antalet startade sjukfall minskat samtidigt som antalet långa sjukfall inte längre ökar.

Också ohälsotalet minskar. Orsaken är främst att antalet personer med sjuk- eller aktivitetsersättning minskat, trots ett ökat nybeviljande av främst aktivitetsersättning. Ur ett längre tidsperspektiv har dock utvecklingen varit relativt stabil.

För att nå det långsiktiga målet att sjukfrånvaron ska ligga på en stabil och låg nivå är det av avgörande betydelse att alla aktörer tar sitt ansvar – i synnerhet hälso- och sjukvården, Arbetsförmedlingen och arbetsgivarna. Försäkringskassan har bidragit till de senaste årens positiva utveckling genom att prioritera rättssäkerheten, det vill säga att betala ut rätt ersättning, att identifiera dem som behöver stöd av andra aktörer för att kunna återgå i arbete och att samordna stödet. Det har bland annat lett till att den genomsnittliga tiden med sjukpenning minskar. I huvudsak bedömer vi också att rätt ersättning betalas ut och att de individer som behöver samordnade insatser får det. Inom aktivitetsersättning vid nedsatt

<sup>96</sup> Ohälsotalet omfattar både tillfälligt och varaktigt nedsatt arbetsförmåga till följd av sjukdom.

<sup>97</sup> Sjukpenningtalet anger det sammanlagda antalet nettodagar som ersätts med sjukpenning eller rehabiliteringspenning per registrerad försäkrad i åldern 16–64 år.

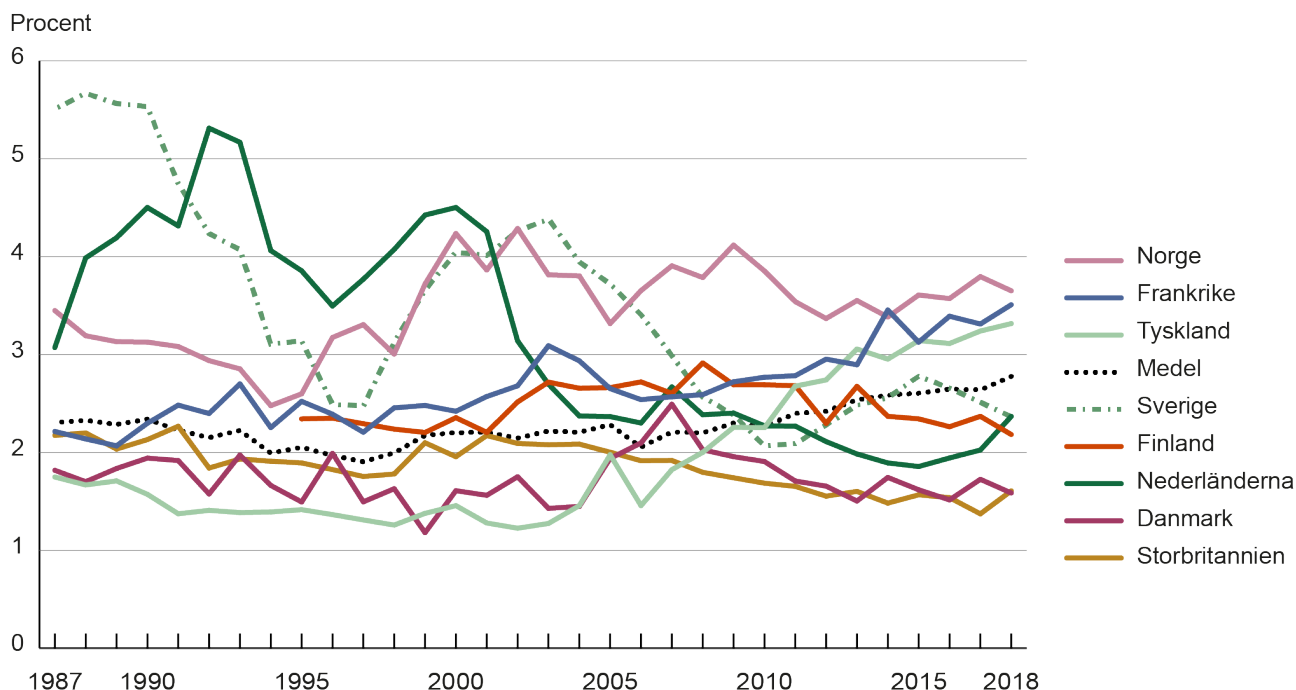
arbetsförmåga behöver vi dock fortsätta arbeta för att fler personer ska få rätt insats i rätt tid och att relevanta uppföljningar under tiden med ersättning görs.

Försäkringskassan behöver dessutom fortfarande bli bättre på att arbeta tidigt och aktivt i handläggningen samt att göra sjukförsäkringsprocessen begriplig för de försäkrade och därmed öka förståelsen för de beslut som fattas. På strukturell nivå behöver samverkan med andra aktörer vidareutvecklas.

## Sjukfrånvaron i Sverige och internationellt

I det inledande avsnittet behandlas kortfattat och övergripande sjukfrånvaron i Sverige ur ett internationellt perspektiv. Sjukfrånvaron definieras i detta avsnitt som en anställd persons heltidsfrånvaro från arbetet på grund av sjukdom eller skada, oavsett om frånvaron varit ersatt eller inte<sup>98</sup>.

**Diagram 1 Sjukfrånvaro<sup>1</sup> som andel av anställda i åldern 20–64 år**



<sup>1</sup> Sjukfrånvaro definieras som heltidsfrånvaro från arbetet på grund av sjukdom eller skada för anställda, oavsett om frånvaron varit ersatt eller inte.

Sjukfrånvaron bland anställda i Sverige har sedan 2010 till största delen legat under genomsnittet för åtta västeuropeiska länder, inklusive Sverige. År 2015 var dock ett undantag med en sjukfrånvaro i Sverige som var något högre än den genomsnittliga. Under 2018 var sjukfrånvaron för anställda i Sverige 2,4 procent, vilket kan jämföras med ett genomsnitt för de åtta länderna på 2,8 procent.

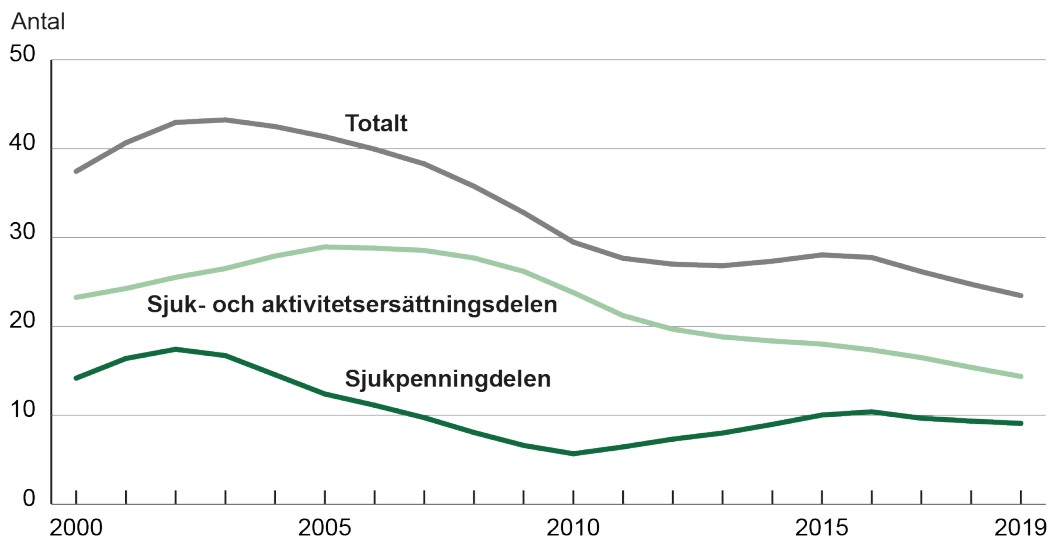
I alla åtta länder som ingår i diagrammet har kvinnor högre sjukfrånvaro än män. I Sverige har skillnaden mellan könen minskat, från 73 procent högre under 2017 till 63 procent högre under 2018.

<sup>98</sup> Se Expertgruppen för Studier i Offentlig ekonomi (ESO), Ds 2002:49: Den svenska sjukan – sjukfrånvaron i åtta länder samt Socialförsäkringsrapport 2009:10, Sjukfrånvaron i Sverige – på väg mot europeiska nivåer? för information om metod och definitionen av måttet.

## Ohälsotalets utveckling

Ohälsotalet definieras som antalet utbetalda nettodagar<sup>99</sup> inom hela sjukförsäkringen. Talet visar utvecklingen av utbetalda nettodagar med en sjukpenningdel som omfattar sjukpenning, arbetsskadesjukpenning och rehabiliteringspenning samt en del som omfattar sjukersättning och aktivitetsersättning per försäkrad i åldern 16–64 år.

**Diagram 2 Ohälsotalet<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Avser 12-månadersmedelvärden.

Efter mer än 10 års nedgång började ohälsotalet öka igen under 2014. Sjukpenningdelen av ohälsotalet hade börjat öka redan under hösten 2010. Men ökningen av ohälsotalet varade endast fram till 2015. Under 2016 vände talet återigen nedåt.

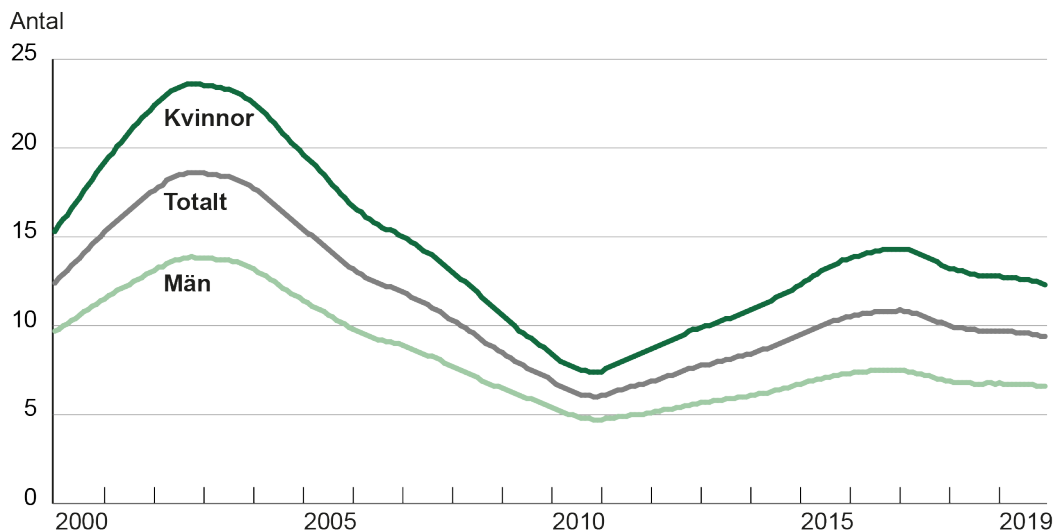
Ohälsotalet fortsätter att minska, men i långsammare takt än under den tidigare nedgången. Vid utgången av 2019 var ohälsotalet 23,5 nettodagar, att jämföra med 24,7 nettodagar vid utgången av 2018. Minskningen beror främst på att antalet personer med sjuk- eller aktivitetsersättning minskat, trots ett ökat nybeviljande av främst aktivitetsersättning.

Ohälsotalet för kvinnor ligger betydligt högre än ohälsotalet för män – 28,3 nettodagar respektive 18,8 nettodagar, en skillnad på 51 procent. Detta är oförändrat jämfört med 2018.

## Sjukpenningtalets utveckling

Sjukpenningtalet är i likhet med ohälsotalet ett mått på antalet utbetalda nettodagar per försäkrad i åldern 16–64 år. Det som skiljer ohälsotalet från sjukpenningtalet är att det senare endast visar utvecklingen för sjukpenning och rehabiliteringspenning.

<sup>99</sup> Dagar med partiell ersättning räknas om till hela dagar, till exempel resulterar två dagar med halv ersättning i en nettodag.

**Diagram 3 Sjukpenningtalet<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Avser 12-månadersmedelvärdet.

Sedan januari 2019 har sjukpenningtalet minskat från 9,7 till 9,4 nettodagar. Även skillnaderna mellan olika regioner och mellan könen har minskat. Trots det har kvinnor fortfarande ett nästan dubbelt så högt sjukpenningtal som männen, 12,3 nettodagar i jämförelse med 6,6.

Sjukpenningtalet har varierat kraftigt sedan 1980-talet. Den senaste uppgången inleddes under 2010, men bröts i början av 2017. Under perioden därefter har sjukpenningtalet minskat, men i en lägre takt än under den senaste nedgången under perioden 2004–2010.

När sjukpenningtalet vände nedåt under 2017 var utvecklingen speciell i två avseenden. Dels eftersom det var första gången som en ökning av sjukskrivningarna bröts innan de accelererade till höga nivåer. Dels på grund av att en minskning av sjukpenningtalet historiskt sett alltid sammanfallit med ett ökat antal nybeviljade sjuk- och aktivitetsersättningar, vilket inte var fallet under 2017. Nedgången som inleddes 2017 berodde till viss del på att fler sjukfall avslutades tidigare och att fler personer återgick snabbare i arbete. Vi kan se indikationer på att kvaliteten i utredningar, bedömningar och beslut förbättrats under de senaste åren,<sup>100</sup> vilket är ett resultat av att Försäkringskassan ökat ansträngningarna för att säkerställa en korrekt tillämpning av regelverket.

## Sjukpenning och rehabiliteringspenning

I detta avsnitt redovisas utvecklingen av antalet personer som har sjukpenning eller rehabiliteringspenning. Utvecklingen beror till en del på inflödet, det vill säga hur många som ansöker om och beviljas ersättning. Men den påverkas även av varaktigheten, som är ett mått på hur långa sjukfallen blir.

Försäkringskassans insatser för att öka kvaliteten i handläggningen av sjukpenning och rehabiliteringspenning, det vill säga att bevilja rätt personer ersättning och att ge stöd för återgång i arbete till dem som behöver det, redovisas i avsnittet Sjukpenning, se sidan 74.<sup>101</sup>

<sup>100</sup> Svar på ISF-rapport 2018:16, Förändrad styrning av och i Försäkringskassan, En analys av hur regeringens mål om ett sjukpenningtal på 9,0 dagar påverkar handläggningen av sjukpenning.

<sup>101</sup> Kvalitetsförbättrande insatser redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdragen Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020 och Förstärkt arbetet med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018.

Där redovisas även hur Försäkringskassan verkar för att individen ska förstå myndighetens beslut och att möten ska hålla god kvalitet.

**Tabell 121 Antal personer<sup>1</sup> som har fått utbetalning i december**

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2018–2019, procent
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Sjukpenning på normalnivå	83 040	81 085	79 623	43 968	43 066	43 207	127 008	124 151	122 830	-1,1
Sjukpenning på fortsättningsnivå	47 276	46 177	44 513	21 405	21 114	21 125	68 681	67 291	65 638	-2,5
Fler dagar med sjukpenning på normalnivå	2 625	2 754	2 734	2 166	2 217	2 190	4 791	4 971	4 924	-0,9
Förebyggande sjukpenning	1 689	1 339	1 458	901	792	805	2 590	2 131	2 263	6,2
Rehabiliteringspenning	4 638	3 304	3 191	2 087	1 563	1 481	6 725	4 867	4 672	-4,0

<sup>1</sup> Avser inte unika individer, eftersom en person kan ha fått utbetalning av två olika förmåner.

I december 2019 fick 196 000 personer en utbetalning av någon form av sjukpenning; sjukpenning på normalnivå, sjukpenning på fortsättningsnivå, fler dagar med sjukpenning på normalnivå eller förebyggande sjukpenning. Av dessa var 66 procent kvinnor och 34 procent män. Detta är en minskning med 1,5 procent jämfört med december 2018, då 198 500 personer fick en utbetalning av sjukpenning, varav 66 procent var kvinnor och 34 procent män.

Antalet personer som får rehabiliteringspenning har minskat. Efter en minskning på 4 procent fick 4 672 personer förmånen under 2019.

### Inflödet och varaktigheten i sjukskrivningarna

Antalet pågående sjukfall bestäms av två faktorer. Dels inflödet, det vill säga hur många som ansöker om och beviljas ersättning, dels varaktigheten, det vill säga sjukfallens längd. För att förstå förändringar av antalet pågående sjukfall och av sjukpenningtalet är det därför viktigt att följa utvecklingen av såväl inflöde som varaktighet.

Inflödet påverkas av flera faktorer, både sådana som direkt eller indirekt påverkar hälsan i befolkningen och sådana som inte handlar om hälsoförändringar. Faktorer som påverkar hälsan kan exempelvis vara arbetsmiljö, förebyggande insatser i arbetslivet, levnadsvanor samt hälso- och sjukvårdens kapacitet och förmåga att identifiera och behandla sjukdomar. Faktorer som inte handlar om hälsoförändringar kan vara förmågan till anpassningar på arbetsplatserna, inställningen till sjukskrivningar hos individer och sjukskrivningsprocessens övriga aktörer, liksom försäkringsadministrationens kapacitet och förmåga.

Under perioden januari–oktober 2019 startade i genomsnitt 41 000 sjukfall per månad, vilket kan jämföras med i genomsnitt 43 300 sjukfall per månad under 2018. 63 procent av sjukfallen gällde kvinnor och 37 procent gällde män både 2018 och 2019.<sup>102</sup>

Varaktigheten är viktig i beskrivningen av utvecklingen av antalet dagar i sjukskrivning på en aggregerad nivå. Varaktigheten beräknas utifrån hur stor andel av sjukfallen som avslutas efter en viss tid. Varaktigheten påverkas bland annat av vilka diagnoser de sjukskrivna har. Men den påverkas även av de aktiviteter som Försäkringskassan och övriga aktörer genomför för att underlätta återgång i arbete.

Försäkringskassan inledde under våren 2015 ett arbete med att stärka handläggningen i sjukförsäkringen och öka kvaliteten i utredningsarbetet. Varaktigheten har minskat något sedan dess. Jämfört med 2018 är den dock relativt oförändrad.

<sup>102</sup> Mättet startade sjukfall har tagits fram på ett nytt sätt i årets redovisning. I det nya måttet ingår inte förmånen sjukpenning i förebyggande syfte. Detta innebär att statistiken inte kan jämföras med årsredovisningen 2018.



## Avslag vid ansökan om sjukpenning

En person kan få avslag på sin ansökan om sjukpenning vid den första ansökan, men även under ett pågående sjukfall.

**Tabell 122 Avslag vid första ansökan om sjukpenning i ett sjukfall<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal avslag	11 142	11 344	14 077	5 310	5 347	6 805	16 452	16 691	20 882
Andel avslag, procent	3,3	3,2	4,1	2,8	2,7	3,5	3,1	3,0	3,9

<sup>1</sup> Mättet innefattar beslut om avslag på ansökan den första gången rätten till ersättning prövas i ett sjukfall. Siffrorna är inte jämförbara med uppgifterna i årsredovisningen 2018, eftersom definitionen av vad som i statistiken ska räknas som det första beslutet har ändrats.

Andelen avslag vid den första ansökan har ökat både för kvinnor och för män, och uppgår nu till 3,9 procent. Kvinnor får i jämförelse med män oftare avslag.

**Tabell 123 Avslag av sjukpenning under pågående sjukfall<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal avslag	21 039	18 544	23 869	11 457	9 981	12 840	32 496	28 525	36 709
Andel avslag, procent <sup>2</sup>	6,2	5,4	7,3	6,0	5,1	6,8	6,1	5,3	7,1

<sup>1</sup> Mättet innefattar beslut om att inte bevilja ersättning för ytterligare dagar i ett sjukfall. Siffrorna är inte jämförbara med uppgifterna i årsredovisningen 2018, eftersom definitionen av vad som i statistiken ska räknas som ett pågående sjukfall har ändrats.

<sup>2</sup> Andelen relaterar till antalet avslag i alla avslutade sjukfall.

Även andelen avslag under pågående sjukfall har ökat relativt mycket. Andelen uppgår nu till 7,1 procent, och är även här högre för kvinnor än för män. Andelen avslag under pågående sjukfall varierar beroende på var i rehabiliteringskedjan en person befinner sig.

## Arbetslivsinriktad rehabilitering med rehabiliteringspenning ska bara användas när det behövs

En sjukskriven person som bedöms behöva arbetslivsinriktad rehabilitering får rehabiliteringspenning.<sup>103</sup> Under 2016 visade det sig att många som får rehabiliteringspenning inte skulle ha haft det, antingen för att deras arbetsförmåga inte var nedsatt eller för att insatserna var onödiga eller olämpliga.<sup>104</sup> Sedan dess pågår ett arbete för att höja kvaliteten i de utredningar som ligger till grund för bedömningen av rätten till rehabiliteringspenning. Som ett resultat av detta har antalet personer med rehabiliteringspenning minskat kontinuerligt. Andelen kvinnor som får rehabiliteringspenning är cirka 68 procent, vilket i princip motsvarar andelen kvinnor i långa sjukfall.

År 2019 var medianen för antalet dagar en person fått sjukpenning innan hen fick rehabiliteringspenning 611 dagar. Det är en ökning sedan 2018, då medianen var 579 dagar.<sup>105</sup> En orsak till att färre får rehabiliteringspenning och att det sker senare i ärendena kan vara att det har förtydligats hur rehabiliteringspenning ska användas i det förstärkta samarbetet med Arbetsförmedlingen. Enligt processen ska den som deltar i insatser hos

<sup>103</sup> Behov av arbetslivsinriktad rehabilitering identifieras i de allra flesta fall i sjukpenningärendet, och om insatsen omfattar minst en fjärdedel kan personen få rehabiliteringspenning. Av dem som fått rehabiliteringspenning har 91 procent haft sjukpenning under samma år.

<sup>104</sup> Rättslig uppföljning 2016:2, Rehabiliteringsersättning.

<sup>105</sup> Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2018 på grund av efterregistreringar.

Arbetsförmedlingen i lägre omfattning än en fjärdedel och inte kan få rehabiliteringspenning<sup>106</sup> i stället behålla sin sjukpenning. Det gäller så länge Arbetsförmedlingen inte anvisar personen till ett arbetsmarknadspolitiskt program. När personen sedan påbörjar en insats motsvarande en fjärdedel kan hen få rehabiliteringspenning och påbörja ett arbetsmarknadspolitiskt program.

Andelen personer som lämnar sjukförsäkringen efter att ha deltagit i arbetslivsinriktad rehabilitering var i stort sett oförändrad mellan 2018 och 2019, cirka 28 procent. Andelen kvinnor är lägre än andelen män, och uppgår till 26 jämfört med 31 procent.<sup>107</sup> Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara varför dessa skillnader finns.

## Sjukersättning

Hur många personer som beviljas sjukersättning varje år har stor betydelse för att hålla sjukfrånvaron på en låg och stabil nivå. I detta avsnitt redovisas antalet pågående och nybeviljade sjukersättningar, avslag på ansökan om sjukersättning samt antalet personer som har en vilande sjukersättning för att prova att arbeta eller studera.

Försäkringskassans insatser för att öka kvaliteten i handläggningen redovisas i avsnittet Sjukersättning, se sidan 69.<sup>108</sup>

### Pågående sjukersättningar

I december 2019 hade 247 000 personer sjukersättning. Det är en minskning sedan december 2018, då det var 261 000 personer. Av dem som hade sjukersättning i december 2019 hade 121 000 personer beviljats förmånen med stöd i 2008 års regelverk och 126 000 personer enligt det regelverk som gällde tidigare. I båda grupperna var cirka 60 procent kvinnor och cirka 40 procent män.

På grund av att många som får sjukersättning kommer att fylla 65 och därmed inte längre kunna få förmånen så förväntas antalet personer med sjukersättning att fortsätta minska. Om den förhållandevis låga nivån av nybeviljanden består bidrar även det till den fortsatta minskningen.<sup>109</sup>

### Nybeviljande av sjukersättning

Nybeviljandet av sjukersättning började vända svagt uppåt i början av 2019 och har därefter hållit sig på samma nivå. Vändningen berodde främst på personer med pågående sjukfall som själva ansökt om och beviljats sjukersättning. En trolig bidragande orsak till ökningen är att den bortre tidsgränsen inom sjukpenningen togs bort 2016. Många av de långa sjukfallen har pågått så länge att alla behandlings- och rehabiliteringsmöjligheter har uttömts.

Men antalet nybeviljanden är fortfarande historiskt lågt.<sup>110</sup> Under 2019 nybeviljades 5 478 personer sjukersättning – en minskning med 1 procent från 2018, då antalet var 5 534 personer. Under 2019 var antalet nybeviljanden 1,3 sjukersättningar per 1 000 försäkrade, vilket är oförändrat sedan 2018. Motsvarande antal under 2017 var 1,4. Antalet under 2018

<sup>106</sup> Majoriteten av de som påbörjar insats hos Arbetsförmedlingen börjar i lägre omfattning än en fjärdedel och personen kan då inte beviljas rehabiliteringspenning.

<sup>107</sup> Avser personer som lämnar sjukförsäkringen helt. För 2019 avses perioden januari–september. På grund av efterregistreringar kan uppgifterna inte jämföras med årsredovisningen 2018.

<sup>108</sup> Kvalitetsförbättrande insatser redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdraget Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020.

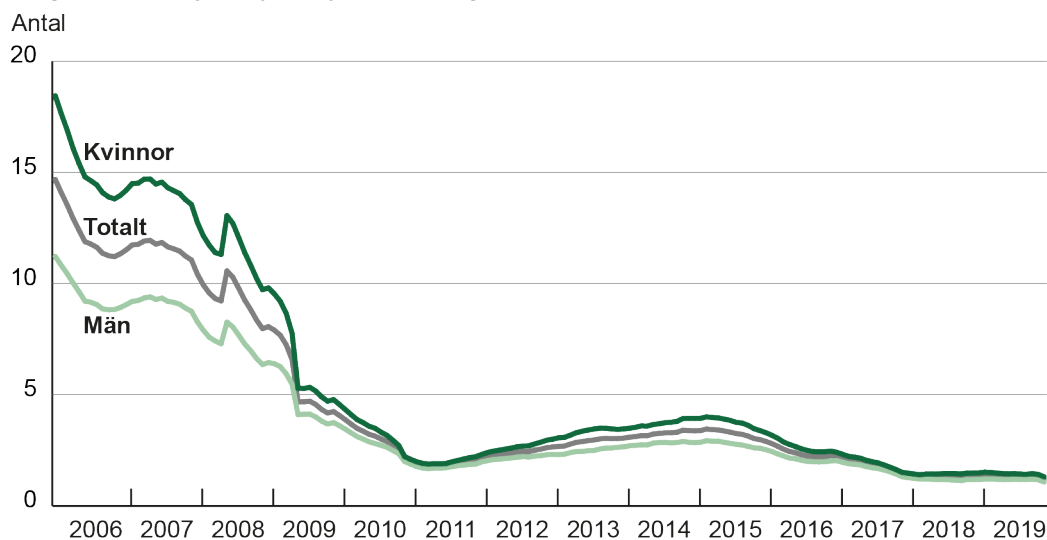
<sup>109</sup> Försäkringskassans utgiftsprognos för budgetåren 2019–2023, Rapport 2019-10-25.

<sup>110</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling 2019, dnr 001573-2019.

och 2019 är lägre än den tidigare lägsta nivån, som uppmättes under 2011. Könsskillnaderna har minskat, men antalet nybeviljade sjukersättningar per 1 000 försäkrade är fortfarande högre för kvinnor: 1,3 i jämförelse med 1,1 för män.

Sedan februari 2017 kan en person som är yngre än 30 år få sjukersättning om hen har en så omfattande funktionsnedsättning att rehabilitering och inträde eller återgång i arbete aldrig kommer att bli aktuellt. Av de som nybeviljades sjukersättning under 2019 var 116 personer yngre än 30 år. I detta ingår inte personer som gått direkt från aktivitetsersättning till sjukersättning.

**Diagram 4 Nybeviljade sjukersättningar per 1 000 försäkrade (30–64 år)<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Avser 12-månadersmedelvärden.

Bland de personer som har beviljats sjukersättning under januari–oktober 2019 har 74 procent själva ansökt om förmånen. I övriga fall har Försäkringskassan tagit initiativ till att byta sjukpenning mot sjukersättning. Under januari till oktober 2019 gällde det för 2 541 personer, vilket kan jämföras med 2 669 personer under januari–oktober 2018.

## Avslag vid ansökan om sjukersättning

Beräkningen av andelen avslag gäller avslag på den initiala ansökan om sjukersättning. Den höga andelen avslag beror till stor del på dagens strikta regelverk.

**Tabell 124 Avslag vid ansökan om sjukersättning<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal avslag	7 296	8 174	7 602	5 408	6 066	5 808	12 704	14 240	13 410
Andel avslag, procent	71,2	72,6	72,1	63,2	65,3	64,9	67,5	69,3	68,8

<sup>1</sup> Avser initial ansökan. Siffrorna är inte jämförbara med uppgifterna i årsredovisningen 2018 eftersom de siffrorna avsåg både initial ansökan och ändrad omfattning.

Under 2019 har 13 400 initiala ansökningar om sjukersättning avslagits. Det är färre än under 2018, då det gällde 14 200 ansökningar. Men andelen avslag är densamma som under 2018, det vill säga 69 procent. Andelen avslag är större för kvinnor än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

## Arbete och studier under tid med sjukersättning

Den som har sjukersättning enligt det nya regelverket kan prova att arbeta eller studera med vilande sjukersättning. Under 2019 gjorde i genomsnitt 1 074 personer per månad detta.

Motsvarande antal under 2018 var 1 103. Antalet personer som provade att studera minskade, från 127 personer 2018 till 123 personer i genomsnitt per månad 2019. Ungefär 65 procent av dem som använde sig av möjligheten med vilande ersättning var kvinnor.

Även de personer som har beviljats sjukersättning enligt det äldre regelverket kan prova att arbeta utan att rätten till sjukersättning påverkas. För dem påverkar inte inkomster upp till ett fribelopp<sup>111</sup> sjukersättningen. Under 2019 har i genomsnitt 5 315 personer någon gång utnyttjat denna möjlighet.

## Aktivitetsersättning

I detta avsnitt redovisas antalet pågående och nybeviljade aktivitetsersättningar, avslag på ansökan om aktivitetsersättning, antalet personer med vilande aktivitetsersättning för att prova att arbeta eller studera samt personer som lämnat aktivitetsersättningen. De insatser som Försäkringskassan gör för att öka kvaliteten i handläggningen redovisas i avsnittet Aktivitetsersättning, se sidan 35.

### Pågående aktivitetsersättningar

I december 2019 hade 29 100 personer aktivitetsersättning. Det är färre än i december 2018, då antalet var 31 400. Av dem som hade aktivitetsersättning i december 2019 fick 4 728 ersättningen för förlängd skolgång, medan 24 000 personer fick den på grund av nedsatt arbetsförmåga.

46 procent av dem som får ersättningen är kvinnor och 54 procent är män, men vid förlängd skolgång är andelen kvinnor 47 procent och vid nedsatt arbetsförmåga 46 procent. Andelen är i princip oförändrad sedan 2018, när andelen av dem som fick ersättningen var 46 procent både vid förlängd skolgång och vid nedsatt arbetsförmåga.

En viktig förklaring till att färre har aktivitetsersättning är att många av dem som haft ersättningen fyller 30 år och därmed inte längre kan få ersättningen. En annan förklaring är att andelen avslag har ökat under en period på grund av Försäkringskassans fokus på rättssäkerhet och arbetet med att öka kvaliteten i handläggningen. Ytterligare en orsak är lagändringen i februari 2017 som innebar att en person kan få sjukersättning från 19 års ålder.

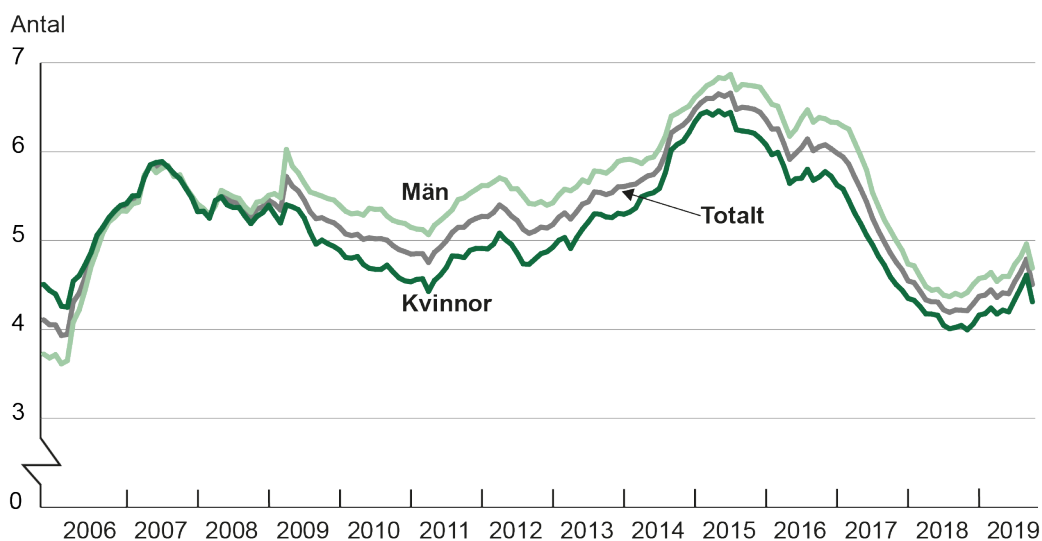
### Antalet nybeviljade aktivitetsersättningar

Under 2019 nybeviljades 6 331 personer aktivitetsersättning. Det är en ökning på 15 procent jämfört med 2018, då 5 505 personer nybeviljades aktivitetsersättning.

---

<sup>111</sup> Storleken på fribeloppet är beroende av omfattningen på personens sjukersättning. Vid hel sjukersättning uppgick fribeloppet under år 2019 till 46 500 kronor.

**Diagram 5 Nybeviljade aktivitets- och sjukersättningar per 1 000 försäkrade för personer i åldern 19–29 år<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Nybeviljade aktivitets- och sjukersättningar per 1 000 försäkrade baseras på antalet beslut under en tolv månadersperiod. Sedan en lagändring i februari 2017 finns en möjlighet att beviljas sjukersättning från 19 års ålder.

För att ge en kompletterande bild visas här ett mått där antalet personer som nybeviljats aktivitetsersättning och sjukersättning sätts i relation till antal försäkrade i åldern 19–29 år. Antalet personer per 1 000 försäkrade som nybeviljas ersättning började efter en period av uppgång att minska under hösten 2015, och minskningen fortsatte under 2018. Under 2019 har dock antalet nybeviljanden börjat öka igen, om än med en nedgång i slutet av året. Under 2019 beviljades 4,4 personer av 1 000 försäkrade ersättning, vilket är oförändrat sedan 2018.

Det finns en skillnad mellan könen. Bland kvinnor beviljades 4,2 personer per 1 000 försäkrade ersättning, medan siffran för män var 4,6 personer per 1 000 försäkrade. Försäkringskassan har också i ett svar på ett regeringsuppdrag redovisat att en större andel män än kvinnor beviljas aktivitetsersättning för förlängd skolgång.<sup>112</sup> Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

### Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning

Sammanlagt avslogs 5 846 ansökningar om aktivitetsersättning under 2019. Det är färre än under 2018, när 6 296 ansökningar avslogs. Även andelen avslag har minskat, från 26 till 24 procent.

### Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga

Antal och andel avslag presenteras för två olika grupper när det gäller aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga. Den första gruppen består av ansökningar för personer som inte haft ersättningen tidigare eller haft den längre tillbaka i tiden än sex månader. Den andra gruppen består av ansökningar om förlängning.

<sup>112</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling 2018, dnr 002671-2018.

**Tabell 125 Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal avslag vid initial ansökan	1 505	1 543	1 448	1 350	1 521	1 424	2 855	3 064	2 872
Andel avslag vid initial ansökan, procent	50,3	58,0	50,4	45,9	56,8	48,5	48,1	57,4	49,4
Antal avslag vid förlängningsansökan	772	1 160	924	762	1 190	960	1 534	2 350	1 884
Andel avslag vid förlängningsansökan, procent	12,3	18,6	15,8	11,5	18,4	14,8	11,9	18,5	15,3

<sup>1</sup> På grund av efterregistreringar kan antalet skilja sig från årsredovisningen 2018.

2 872 personer fick avslag på sin initiala ansökan om aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga under 2019. Det är färre än under 2018, då det var 3 064 personer. Även andelen personer som fått avslag på sin initiala ansökan har minskat mellan 2018 och 2019, från 57 procent till 49 procent.

Andelen avslag för förlängningsansökningar var under året 15 procent. Det motsvarar 1 884 avslag, vilket är färre än under 2018 när 2 350 ansökningar avslogs.

Andelen avslag var något större för kvinnor än för män. 50 procent av kvinnorna och 49 procent av männen fick avslag på sin initiala ansökan. Vid ansökan om förlängning fick 16 procent av kvinnorna och 15 procent av männen avslag.

### Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning vid förlängd skolgång

För aktivitetsersättning vid förlängd skolgång presenteras antal och andel avslag sammanlagt för ansökningar för personer som inte haft ersättningen tidigare eller haft den längre tillbaka i tiden än sex månader och ansökningar om förlängning.

**Tabell 126 Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning vid förlängd skolgång<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal avslag	312	457	578	316	425	512	628	882	1 090
Andel avslag, procent	11,3	15,6	18,2	10,4	13,9	15,6	10,8	14,8	16,9

<sup>1</sup> På grund av efterregistreringar kan antalet skilja sig från årsredovisningen 2018.

Under 2019 fick 1 090 personer avslag på sin ansökan om aktivitetsersättning vid förlängd skolgång. Det är fler än under 2018, när det gällde 882 personer. Även andelen personer som fått avslag har ökat, från 15 till 17 procent. Andelen avslag var större för kvinnor än för män, 18 respektive 16 procent.

### Arbete och studier under tid med aktivitetsersättning

Personer med aktivitetsersättning kan prova att arbeta eller studera med vilande ersättning. Under 2019 hade i genomsnitt 808 personer per månad vilande ersättning, varav 46 procent var kvinnor. Antalet personer med vilande ersättning var något färre under 2019 än under 2018, när i genomsnitt 970 personer per månad hade vilande aktivitetsersättning.

### Aktiviteter för unga med aktivitetsersättning

Alla som beviljas aktivitetsersättning ska erbjudas möjlighet till aktiviteter. Aktiviteterna ska antas ha en gynnsam inverkan på sjukdomstillstånd eller fysisk och psykisk prestationsförmåga. Försäkringskassan och den försäkrade sätter upp ett mål för aktiviteten. För de kostnader som uppstår i samband med aktiviteterna betalar Försäkringskassan ut särskild ersättning.

Utgifterna för särskild ersättning har minskat de senaste åren. Under 2018 och 2019 betalades cirka 24 miljoner ut i ersättning varje år, att jämföra med cirka 29 miljoner under 2017. Ersättning gällde framför allt kostnader för idrottsaktiviteter, resor mellan bostaden och aktiviteten samt kursavgifter.

## Personer som lämnar aktivitetsersättningen

Under 2019 lämnade 7 044 personer aktivitetsersättningen, vilket kan jämföras med 7 376 personer under 2018. Andelen kvinnor som lämnade ersättningen under 2019 var 48 procent.

Bland dem som lämnat aktivitetsersättningen under 2019 finns personer som gjort det eftersom de fyllt 30 år och därmed inte längre har rätt till aktivitetsersättning. Under en månad gäller det i genomsnitt 260 personer. Av dem som lämnat ersättningen i december 2019 eftersom de fyllt 30 år hade 43 procent inom ett halvår ansökt om och beviljats sjukersättning. Andelen med sjukpenning i särskilda fall<sup>113</sup> uppgick till 29 procent, vilket är en ökning sedan 2018. Sex procent av dem som lämnat aktivitetsersättningen hade sjukpenning grundad på en tidigare inkomst.<sup>114</sup> Övriga personer hade antingen börjat arbeta eller studera, skrivit in sig hos Arbetsförmedlingen, beviljats föräldrapenning eller försörjningsstöd eller blir försörjda på annat sätt.

## Efter period med aktivitetsersättning

Tabell 127 Resultat efter period med aktivitetsersättning<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>	2017	2018 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>	2017	2018 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>
Arbete, antal	413	743	583	503	717	663	916	1 460	1 246
Arbete, andel procent	4,7	7,4	6,0	5,3	6,6	6,2	5,0	7,0	6,1
Studier, antal	365	440	486	264	353	375	629	793	861
Studier, andel procent	4,1	4,4	5,0	2,8	3,2	3,5	3,4	3,8	4,2

<sup>1</sup> Informationen utgår från Försäkringskassans registrering vid avslutad period. Observera att tabellen endast anger antal och andel som går till arbete och studier efter en avslutad period med aktivitetsersättning och behöver inte innebära att personen lämnar ersättningen helt. Det går därför inte att sätta andelen som går till arbete eller studier i relation till det antal personer som lämnade aktivitetsersättningen under 2019.

<sup>2</sup> Från och med november 2017 har en ny klassificering för arbete och studier införts, vilket medfört att även de som arbetar och studerar på deltid ingår. Detta innebär att utfallen för 2018 och 2019 inte är helt jämförbara med tidigare år.

Andelen personer som börjar arbeta efter en period med aktivitetsersättning har minskat något jämfört med föregående år. En orsak kan vara att fler än tidigare i stället väljer att studera. Ökningen av andelen personer som börjar studera är särskilt märkbar bland kvinnor, men även män väljer studier i högre omfattning än tidigare. Cirka 4,5 procent av dem som haft aktivitetsersättning är arbetssökande.

Det kan förefalla som att andelen personer som går vidare till arbete eller studier efter en period med aktivitetsersättning är liten, men resultatet måste ändå betraktas som positivt. Många som haft aktivitetsersättning har aldrig arbetat. Många har också relativt stora funktionsnedsättningar.

<sup>113</sup> Sjukpenning i särskilda fall kan beviljas den som haft tidsbegränsad sjukersättning eller aktivitetsersättning och har en låg eller ingen sjukpenninggrundande inkomst.

<sup>114</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling 2019, dnr 001573-2019.

## Strukturell samverkan med andra aktörer för att uppnå målet

Försäkringskassan samverkar på strukturell nivå med andra aktörer i sjukskrivningsprocessen. En fungerande ansvarsfördelning mellan Försäkringskassan och andra aktörer är en förutsättning för en effektiv hantering av sjukförsäkringen och för att kunna bidra till en låg och stabil sjukfrånvaro. Samverkan ska skapa goda förutsättningar för att utreda och bedöma arbetsförmågans nedsättning och stödja individens återgång i arbete.

I den strukturella samverkan möter Försäkringskassan nyckelaktörer nationellt, regionalt och lokalt. Dessa är bland annat

- hälso- och sjukvården
- Arbetsmiljöverket
- arbetsgivare
- Arbetsförmedlingen
- kommuner och regioner.

Försäkringskassan har under 2019 förstärkt och förtydligat det interna stödet för strukturell samverkan inom sjukförsäkringen.<sup>115</sup> Myndigheten har beslutat om en strategisk inriktning som beskriver grunden för samverkansuppdraget. Befintliga styrande och stödjande dokument har sammanförts och utvecklats i ett samlat stöd för den strukturella samverkan. Syftet är att göra den strukturella samverkan mer ändamålsenlig och skapa förutsättningar för en effektivare handlägningsprocess som ger bättre stöd till individen. Stödet beskriver hur vi samverkar strukturellt med respektive aktör i sjukförsäkringen med fokus på arbetsgivare, hälso- och sjukvården och Arbetsförmedlingen. I regel ingår kontakter med minst två av dessa aktörer i handläggningen, och deras respektive ansvarsområden är centrala för en låg och stabil sjukfrånvaro.

### Samverkan med hälso- och sjukvården<sup>116</sup>

Försäkringskassan har en väl utbyggd struktur för samverkan med hälso- och sjukvården. Samverkan fortsätter att utvecklas utifrån de rapporterade åtgärderna i regeringsuppdraget Bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården.<sup>117</sup> Det finns bland annat en strategisk samverkansgrupp som hanterar nationella frågor inom ramen för aktuella överenskommelser<sup>118</sup> och gemensamma frågor som rör sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen. Vi diskuterar också fortlöpande de utmaningar som finns i sjukskrivningsprocessen med samtliga regioner. I första hand ligger fokus på samverkan inom områden där vi sett problem i handläggningen. Det kan till exempel handla om bristfälliga läkarintyg eller omotiverat många nya sjukskrivningar inom ett visst område.

<sup>115</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en väl fungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020 och svar på regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018.

<sup>116</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en väl fungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020.

<sup>117</sup> Se svar på regeringsuppdrag Bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården, delrapport den 13 juni 2018 och slutrapport den 30 juni 2019, dnr 003074-2018.

<sup>118</sup> Det finns nationella överenskommelser mellan Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).



### Särskilda medel för att utveckla sjukskrivningsprocessen

Regeringen har sedan 2006 avsatt särskilda medel för att stimulera bland annat hälso- och sjukvården att bidra till att utveckla sjukskrivningsprocessen. Från dessa har Försäkringskassan under 2019 betalat ut sammanlagt 872 miljoner kronor enligt villkoren i överenskommelsen En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2017–2018 och sammanlagt 382 miljoner kronor enligt villkoren i överenskommelsen En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2019.

### Samverkan med Arbetsmiljöverket<sup>119</sup>

Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket har sedan 2017 en nationell överenskommelse. Utöver den nationella överenskommelsen upprättas årligen en plan för aktiv samverkan.<sup>120</sup>

I enlighet med planen har samverkan inom äldreomsorgen prioriterats även under 2019. Detta bidrar även till arbetet med att minska skillnaderna i sjukpenningtal för kvinnor och män, eftersom äldreomsorgen är en kvinnodominerad arbetsplats med hög sjukfrånvaro. Försäkringskassans roll vid återkoppling till arbetsgivarna har varit att föra en dialog om förbyggande insatser, aktuell sjukskrivningsstatistik och hur sjukskrivningsprocessen fungerar generellt. Försäkringskassans dialog skapar tillsammans med Arbetsmiljöverkets återkoppling av inspektioner en helhet. Målet med myndigheternas samverkan är att bidra till ett hållbart arbetsliv och i förlängningen en låg och stabil sjukfrånvaro.

Myndigheterna har också enats om rutiner för att skapa bättre förutsättningar för att utveckla kommunikationen i det regionala och lokala arbetet. Det finns särskilt utsedda kontaktpersoner på båda myndigheterna som säkerställer informationsutbyte.

Slutligen har myndigheterna tagit fram en checklista som stöd för Försäkringskassans försäkringsutredare i att identifiera brister hos arbetsgivare vad gäller arbetsanpassning och rehabilitering. Checklistan inkluderar arbetsgivares plan för återgång i arbete.

### Samverkan med arbetsgivare<sup>121</sup>

Utgångspunkten i Försäkringskassans strukturella samverkan med arbetsgivarna är att det generella stödet på Försäkringskassans webbplats och Kundcenter för Partner är tillräckligt för de flesta arbetsgivare. Men en fördjupad samverkan kan etableras efter dialog och behovsbedömning. Åtgärderna inom ramen för den fördjupade samverkan anpassas till de behov som arbetsgivaren och Försäkringskassan är överens om och dokumenteras i en överenskommelse.

### Bidrag för arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd

Försäkringskassan handlägger och administrerar bidrag för köp av arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd. Syftet med bidraget är att stödja arbetsgivare som anlitar expertstöd för att förebygga sjukfall och underlätta återgång i arbete efter sjukdom. Stödet omfattar insatser för att utreda, initiera, planera, genomföra och följa upp åtgärder för arbetstagarens återgång i arbete.

<sup>119</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020 och svar på regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018.

<sup>120</sup> Den nationella överenskommelsen avser tiden 2017–2020 och knyter an till Åtgärdsprogram för ökad hälsa och minskad sjukfrånvaro och En arbetsmiljöstrategi för det moderna arbetslivet 2016–2020.

<sup>121</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020 och svar på regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018.

För 2019 fanns 218 miljoner kronor avsatta för bidraget och Försäkringskassan har betalat ut cirka 48,0 miljoner kronor till 1 250 arbetsgivare.

### **Samverkan med Arbetsförmedlingen<sup>122</sup>**

Försäkringskassan samverkar med Arbetsförmedlingen i projekt och arbetsgrupper samt inom ramen för ett regeringsuppdrag.<sup>123</sup> Uppdraget har två delar: dels att vid behov ge försäkrade som inte längre har ersättning från sjukförsäkringen stöd i övergången till Arbetsförmedlingen, dels att tillsammans utreda behovet av insatser som förkortar tiden i sjukförsäkringen och genomföra dessa. Detta ska göras genom gemensamma kartläggningar och aktiva insatser.

För att utveckla samverkan har Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen en nationell samverkansgrupp som bland annat ansvarar för budgetfördelning, uppföljning och strategisk utveckling. Gruppen gör en årlig överenskommelse och en samarbetsplan på nationell nivå. Det finns regionala och lokala samverkansgrupper som följer arbetet och gör överenskommelser på respektive nivåer.

Under 2019 har arbetet till stor del handlat om implementering av den reviderade myndighetsgemensamma processen, samt dialog om hur reformeringen av Arbetsförmedlingen påverkar myndigheternas samarbete. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har under året utvecklat möjligheterna till digitala möten med de individer myndigheterna samverkar kring. I syfte att ge Arbetsförmedlingen förutsättningar för planering av verksamheten inom det förstärkta samarbetet har Försäkringskassan under 2019 tagit fram lokala prognoser för behovet av gemensam kartläggning. Prognoserna har följts upp kontinuerligt.

### **Samordningsförbund för bättre samverkan och rehabilitering**

Samordningsförbund är en frivillig form av samverkan mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, en eller flera kommuner och en eller flera regioner. Samverkan med samordningsförbund syftar till att personer ska uppnå eller förbättra sin arbetsförmåga.<sup>124</sup> Samordningsförbunden finansierar såväl strukturövergripande som individriktade insatser. De strukturövergripande insatserna syftar till att stärka samverkan mellan myndigheterna och att öka kunskapen om olika gruppers behov av arbetslivsinriktad rehabilitering. De individriktade insatserna är arbetslivsinriktade, aktiverande och motiverande, behandlande eller förebyggande. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen ska arbeta för att samordningsförbunden ska prioritera finansiering av insatser för långtidssjukskrivna, unga med funktionsnedsättning och unga som har aktivitetsersättning.<sup>125</sup>

Ett samordningsförbund bildas när samtliga förbundsmedlemmar har tagit beslut om en gemensam förbundsordning.<sup>126</sup> Samordningsförbunden är fristående juridiska personer. De leds av en styrelse, som fattar beslut om mål och riktlinjer för förbundets verksamhet och vilka insatser som ska finansieras med den egna budgeten. Försäkringskassan bidrar med

<sup>122</sup> Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973-2020 och svar på regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 003575-2018.

<sup>123</sup> Arbetet med regeringsuppdraget Förstärkta insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning redovisas årligen. Nästa återrapportering sker den 8 maj 2020. Syftet med det förstärkta samarbetet är att öka förutsättningarna för personer som har nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning att utveckla eller återfå arbetsförmåga och därmed kunna komma i arbete.

<sup>124</sup> Se svar på regeringsuppdrag Insatser genom samordningsförbund, dnr 002673-2018.

<sup>125</sup> Arbetet kommer att redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdraget Insatser genom samordningsförbund, förstärkt stöd till långtidssjukskrivna, unga med funktionsnedsättning och unga med aktivitetsersättning. Återrapporteringen sker den 8 maj 2020.

<sup>126</sup> Förbundsmedlemmarna utgörs av Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, en eller flera kommuner och en eller flera regioner. Dessa kan påverka samordningsförbundets verksamhet genom förbundsordning, medelstillsdelning, beredningsgrupp och medlemssamråd.

statens andel, motsvarande hälften av resurserna, till den finansiella samordningen. Kommuner och regioner bidrar med var sin fjärdedel. För 2019 avsatte staten 339 miljoner kronor till den finansiella samordningen. När Försäkringskassan har fördelat de statliga medlen till förbunden är det styrelsen som förfogar över dem.

Vid utgången av 2019 fanns det 80 samordningsförbund som omfattade 269 av landets 290 kommuner. Försäkringskassan har utsett både ordinarie ledamot och suppleant till samtliga 80 styrelser. Därutöver ingår medarbetare från Försäkringskassan i den beredningsgrupp som finns hos respektive samordningsförbund. Försäkringskassan har också bidragit med personal till de insatser som parterna bedriver och samordningsförbunden finansierar.

### **Samverkan med Svenska ESF-rådet**

Strukturell samverkan sker mellan Försäkringskassan och Svenska ESF-rådet på lokal, regional och nationell nivå inom ramen för uppdraget med den Europeiska socialfonden (ESF). Samverkan sker också med Svenska ESF-rådet och samverkande aktörer inom den projektverksamhet som delfinansieras av socialfonden.

Socialfonden ger under nuvarande programperiod 2014–2020 möjlighet att bedriva projekt riktat till individer som har behov av stöd för att återgå i arbete eller etablera sig på arbetsmarknaden, till exempel projekt för att stödja sjukskrivna att återgå i arbete.<sup>127</sup>

Socialfonden kan även finansiera projekt som utvecklar samarbete på strukturell nivå. Under året har ett projekt avslutats som startade till följd av den ökande sjukfrånvaron med psykisk ohälsa och diffus smärtproblematik hos kommunanställda kvinnor. Syftet var att minska och förebygga sjukfrånvaro genom preventivt arbete hos kommunerna samt att förbättra processen och samordningen i pågående sjukskrivningsärenden. Det skulle ske genom att utveckla kompetensen hos och samarbetet mellan Försäkringskassan, kommuner som arbetsgivare samt hälso- och sjukvården. Även Arbetsmiljöverket deltog i projektet, bland annat med utbildningsinsatser.

---

<sup>127</sup> Se svar på regeringsuppdrag rörande det nationella programmet för Europeiska socialfonden (ESF) 2014–2020, dnr 00710-2020.

# Assistansersättningen

**Mål:** Försäkringskassans arbete med assistansersättning ska bidra till det nationella målet för funktionshinderspolitiken. Handläggningen ska präglas av hög kvalitet och rättssäkerhet så att den som är berättigad till ersättning också får det. Besluten ska vara likvärdiga över hela landet, för såväl flickor och pojkar som kvinnor och män. Försäkringskassan ska verka för att utredningar, försäkringsmedicinska utredningar och läkarutlåtanden håller hög kvalitet. Försäkringskassan ska även säkerställa en god kontroll för ett effektivt och rättssäkert nyttjande av gemensamma resurser och för att motverka bidragsbrott.

**Återrapportering:** Försäkringskassan ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits i syfte att öka möjligheten att följa utvecklingen av förmånen, bland annat genom utveckling av it-stödet. Vidare ska Försäkringskassan redovisa samverkan med Inspektionen för vård och omsorg.

**Målet är delvis uppfyllt.**

## Bedömning av måluppfyllelsen

Försäkringskassan bedömer att målet för assistansersättningen är delvis uppfyllt.

Försäkringskassan bidrar till jämlikhet i levnadsvillkor och delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning, bland annat genom att utreda och bevilja assistansersättning. Detta ger assistansberättigade möjlighet att leva ett liv som andra.

Rättssäkerheten i handläggningen bedöms dock inte vara tillfredsställande. Det finns brister i tillämpningen av regelverket, både det förmånsrättsliga och det förvaltningsrättsliga. För att höja kvaliteten i handläggningen har vi därför börjat införa WHO:s klassifikationssystem ICF som utgångspunkt för utredning och dokumentation i ärenden om assistansersättning.<sup>128</sup> Ett annat kvarstående förbättringsområde är läkarutlåtandena. Trots förbättringar har majoriteten av utlåtandena fortfarande brister. Läkarutlåtandet har därför förtydligats.

Vi kan dock konstatera att andelen avslag på ansökan om assistansersättning är relativt lika över landet, liksom antalet beviljade timmar. Detta indikerar att besluten är likvärdiga. Däremot finns regionala skillnader när det gäller beslut om högre timbelopp.

Misstänkta bidragsbrott utreds mer effektivt. Trots att färre ärenden har utretts uppgår de felaktiga utbetalningar som identifierats till ett högre belopp än 2018.

It-stödet för assistansersättning har utvecklats genom att det blivit möjligt att följa antal timmar som beviljats per assistansberättigad för behoven andning och måltider i form av sondmatning. Dessutom kan vi från och med november ta fram statistik om utbetalade timmar och timbelopp för en viss specifik försäkrad och redovisningsmånad.

<sup>128</sup> Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa.

Samverkan med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har vidareutvecklats. Myndigheterna har i en viljeinriktning beskrivit generella och specifika samarbetsformer för de förmåner där vi har i uppdrag från regeringen att samarbeta.

## Kvalitet och likvärdiga beslut

Rättssäkerheten i handläggningen bedöms inte vara tillfredsställande och är oförändrad sedan föregående år. Se avsnittet Assistansersättning, sidan 47. En orsak till detta är att utredningarna i vissa fall är otillräckliga, främst när det gäller analys och värdering av medicinska underlag. För att öka kvaliteten i utredningarna behöver därför de försäkringsmedicinska analyserna bli bättre.

En åtgärd för att öka den rättsliga kvaliteten i utredningarna är implementering av ICF, som har påbörjats under året och kommer att fortsätta under 2020. Implementeringen syftar också till ett ökat fokus på den försäkrades möjligheter till aktivitet och delaktighet inom olika områden och till att ge en helhetsbild av dennes hälsa och personliga situation.

En granskning av det särskilda läkarutlåtandet för assistansersättning har genomförts under året. Granskningen visade att kvaliteten har förbättrats, men att majoriteten av utlåtandena fortfarande har brister. Läkarutlåtandet har reviderats efter detta, framför allt med förtydliganden gällande beskrivningar av funktionsnedsättning, aktivitetsbegränsningar och egenvård.

Försäkringskassan har tidigare arbetat för möjligheten att genomföra försäkringsmedicinska utredningar inom assistansersättning. Behovet av sådana minskade dock när tvåårsomprövningarna togs bort och vi har därför inga försäkringsmedicinska utredningar inom assistansersättning idag.

Andelen avslag är i stort sett lika i hela landet, vilket indikerar att besluten är likvärdiga. I genomsnitt avslags 82 procent av alla ansökningar under 2019. Avslagsfrekvensen är högst för sökande inom personkrets 1<sup>129</sup>. Skillnaderna har minskat sedan föregående år, men på grund av en organisationsförändring kan inte en fullständig jämförelse göras. Kvinnor har en högre andel avslag än män. Vi vet inte orsaken till detta. När det gäller barn är avslagsandelen i princip densamma som genomsnittet och skillnaderna över landet är ungefär desamma som för vuxna, både för pojkar och flickor.

Det är känt sedan tidigare att de vanligaste orsakerna till avslag är att den sökandes behov av hjälp med de grundläggande behoven inte uppgår till 20 timmar per vecka eller att den sökande inte bedöms tillhöra personkretsen.<sup>130</sup> Detta innebär att en stor del av de sökande inte tillhör målgruppen för ersättningen.

Beslut om högre timbelopp handläggs i två olika geografiska områden i landet och avslagsfrekvensen mellan dessa områden skiljer sig åt. Orsakerna till detta är inte kända. För sökande som får bifall på förstagångsansökan om assistansersättning är beviljat antal timmar relativt lika över landet. Inte heller fördelningen mellan grundläggande behov och andra personliga behov skiljer sig åt i någon större utsträckning.

<sup>129</sup> Personkrets 1, enligt 1 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, omfattar personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd.

<sup>130</sup> Se svar på regeringsuppdrag Resultatindikatorer för assistansersättningen 2019, dnr 007095-2019.

## Utvecklingen av antalet beviljade timmar

Diagram 6 Antal assistansberättigade och antal beviljade timmar per vecka

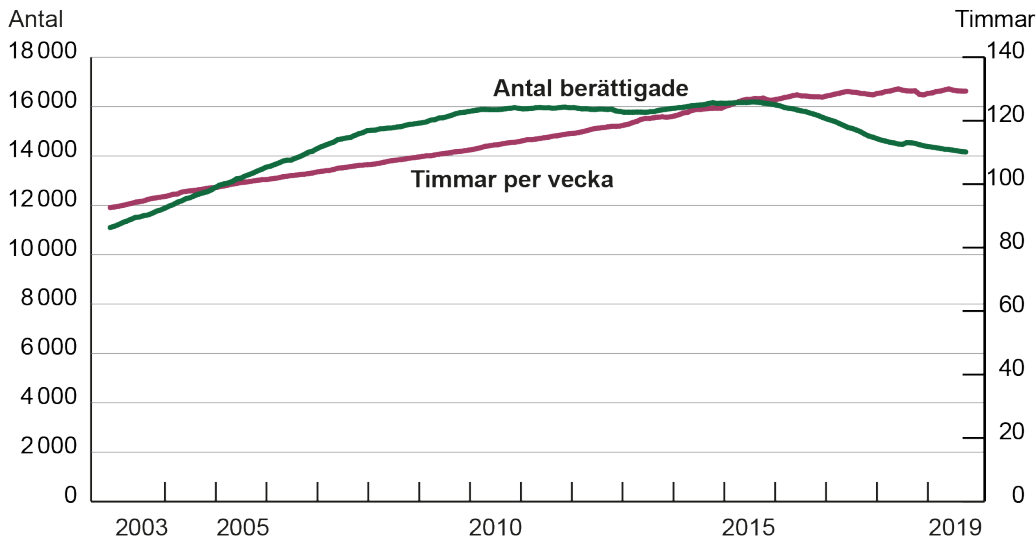
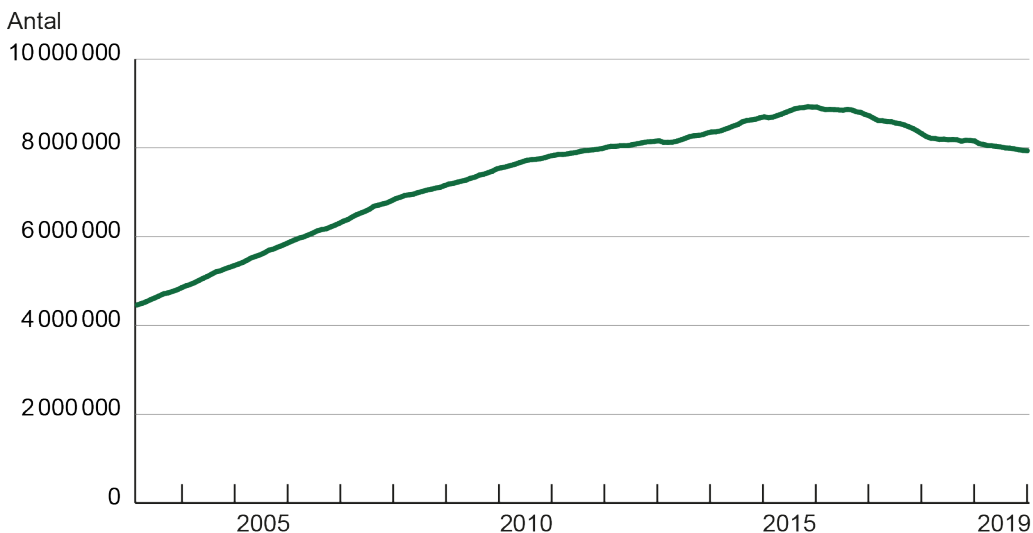


Diagram 7 Det totala antalet beviljade timmar per månad, assistansersättning



Antalet beviljade timmar med assistansersättning minskar fortfarande något. Antalet timmar per assistansberättigad är dock oförändrat sedan 2018. Även antalet personer som får assistansersättning fortsätter att minska, men minskningen var något mindre än under 2018.

## Samverkan med inspektionen för vård och omsorg

Försäkringskassan samverkar med inspektionen för vård och omsorg (IVO) på nationell, regional och lokal nivå. Samverkan ska leda till bättre och mer effektivt utnyttjande av resurser och därmed ökad möjlighet att ge god service och ökade förutsättningar att stoppa olämpliga aktörer. På nationell nivå hålls regelbundna möten, och myndigheterna beskriver i en viljeinriktning generella och specifika samarbetsformer för de förmåner där vi har i uppdrag från regeringen att samarbeta.<sup>131</sup> Viljeinriktningen tydliggör samverkan och

<sup>131</sup> Viljeinriktning för samverkan mellan Inspektionen för vård och omsorg och Försäkringskassan, dnr 019929-2018.

åtaganden som respektive myndighet har. Försäkringskassan och IVO arbetar för att utveckla samarbetet ytterligare.

## Säkerställa god kontroll för ett effektivt och rättssäkert nyttjande

### It-stöd för assistansersättning

De lagändringar som trädde i kraft 2013 tydliggjorde behovet av bättre kontroll över utbetalningarna av assistansersättning. Antalet felaktiga utbetalningar skulle minska och kvaliteten i statistiken förbättras. För att uppfylla lagkraven utvecklades ett nytt it-stöd som slutlevererades i september 2018, och all handläggning görs nu i det nya it-stödet. Stödet har effektiviserat räkningshandlingen, även om vissa tekniska problem påverkat handläggningen negativt.

Under 2019 har it-stödet utvecklats ytterligare för att göra det möjligt att följa antal timmar per assistansberättigad som beviljas för behoven andning och måltider i form av sondmatning. Dessutom fångas från och med november statistik om utbetalade timmar och timbelopp för en viss specifik försäkrad och redovisningsmånad.

### Olämpliga anordnare utreds för att förhindra brottslighet

Försäkringskassan ska anmäla till IVO om det finns anledning att ifrågasätta en assistansanordnares lämplighet. Under året har 23 anordnare anmälts, vilket är färre än föregående år. Minskningen kan delvis förklaras av att ett antal anmälningar gäller flera personer, vilket inte var fallet under 2018.

Försäkringskassan har också stoppat utbetalningarna till nio anordnare. Under året har Högsta förvaltningsdomstolen slagit fast att Försäkringskassans ställningstaganden att inte längre betala ut ersättning till en viss anordnare inte går att överklaga.<sup>132</sup>

På grund av ändrad praxis kan Försäkringskassan inte neka att betala ut assistansersättning till en enskild försäkrad, även om assistansen utförts av ett bolag som saknar tillstånd. Försäkringskassan har därför föreslagit en lagändring för att kunna stoppa utbetalningar till en anordnare som saknar tillstånd och till egna arbetsgivare som inte anmält till IVO att de anställt personliga assistenter.

Försäkringskassan fortsätter att samarbeta med andra myndigheter i syfte att förhindra och upptäcka brottslighet. Bland annat biträder vi Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten vid pågående förundersökningar. Försäkringskassan har också en överenskommelse med Skatteverket om att lämna information om olämpliga anordnare.

### Kontrollutredningar inom assistansersättning

Försäkringskassan använder sedan 2016 riskbaserade kontroller för att identifiera olämpliga assistansanordnare.

<sup>132</sup> Se HFD 2019 ref. 21.

**Tabell 128 Kontrollutredningar inom assistansersättning**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal avslutade kontrollutredningar	387	682	499	406	580	463	852	1 327	1 012
Andel avslutade ärenden med åtgärd, procent	16	13	11	21	18	14	20	17	16
Antal polisanmälningar	32	78	64	43	101	74	86	184	140
Konstaterade felaktiga utbetalningar och skadestånd, tusen kronor	8 961	45 098	28 988	56 789	40 305	59 635	77 351	103 573	133 152
Förhindrade felaktiga utbetalningar <sup>2</sup> , tusen kronor	75 680	92 090	23 470	112 899	74 145	43 480	188 579	170 027	70 754

<sup>1</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga kontrollutredningar.

<sup>2</sup> Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

Försäkringskassan har avslutat 1 012 kontrollutredningar inom assistansersättning under 2019. Av dessa gällde 325 assistansberättigade och 560 assistenter. Övriga kontrollutredningar har gällt assistansanordnare. Färre kontrollutredningar har genomförts och färre assistenter har utretts än under 2018. Andelen ärenden som lett till åtgärder har också minskat något. Trots det uppgår de felaktiga utbetalningar som vi hittat i kontrollutredningarna till ett högre belopp än förra året. Det indikerar att arbetet har blivit mer effektivt.

Det sammanlagda beloppet för förhindrade felaktiga utbetalningar har minskat kraftigt jämfört med 2018. Orsaken är framför allt att beräkningen av förhindrade felaktiga utbetalningar standardiserades under 2018 och att beräkningen under 2019 helt har gjorts utifrån detta. Det påverkas också i viss mån av att tvåårsomprövningar inte längre genomförs.

När det gäller assistansberättigade har fler män utretts än kvinnor, vilket kan förklaras av att fler män än kvinnor får assistansersättning. Det är en högre andel åtgärder i ärenden som gäller män och andelsmässigt polisanmäls fler män. Antalsmässigt är det små skillnader. Försäkringskassan har inte någon förklaring till skillnaderna.



# Föräldraförsäkringen

**Mål:** Försäkringskassan ska verka för ett jämställt användande av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Försäkringskassans information ska bidra till att föräldrar får bättre kunskap om föräldraförsäkringens regelverk.

**Åtterrapporering:** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet.

**Målet är uppfyllt.**

## Bedömning av måluppfyllelse

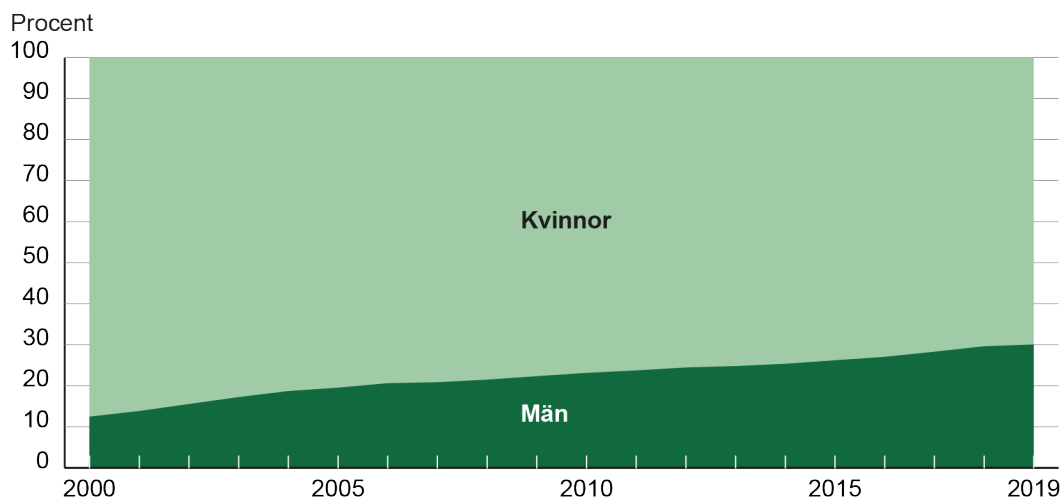
Försäkringskassan bedömer att målet för föräldraförsäkringen är uppfyllt. Bedömningen grundar sig på de informationsinsatser som har genomförts under året. Vi ger information så att föräldrarna ska kunna göra medvetna val om hur de ska använda föräldraförsäkringen i den dagliga kontakten med dem, direkt, via e-tjänster och på webbplatsen. Under året har också den digitala informationen utvecklats ytterligare. Genom det kontinuerliga arbetet med att informera om möjligheterna som föräldraförsäkringen erbjuder och vikten av ett jämställt uttag av försäkringen verkar Försäkringskassan för ökad kunskap hos föräldrar om föräldraförsäkringens regelverk och ett jämställt uttag av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Det är dock svårt att bedöma hur mycket våra insatser har bidragit till ett mer jämställt uttag av föräldrapenningsförmånerna.

## Användandet av föräldraförsäkringen blir mer jämställt

Utvecklingen mot ett mer jämställt användande av föräldraförsäkringen fortsätter. Ett jämställt uttag definieras av Försäkringskassan som att respektive förälder tar ut mellan 40 och 60 procent vardera av dagarna med föräldrapenning eller tillfällig föräldrapenning.

## Uttaget av föräldrapenning

**Diagram 8** Andel dagar med föräldrapenning som tas ut av kvinnor och män, procent<sup>1</sup>

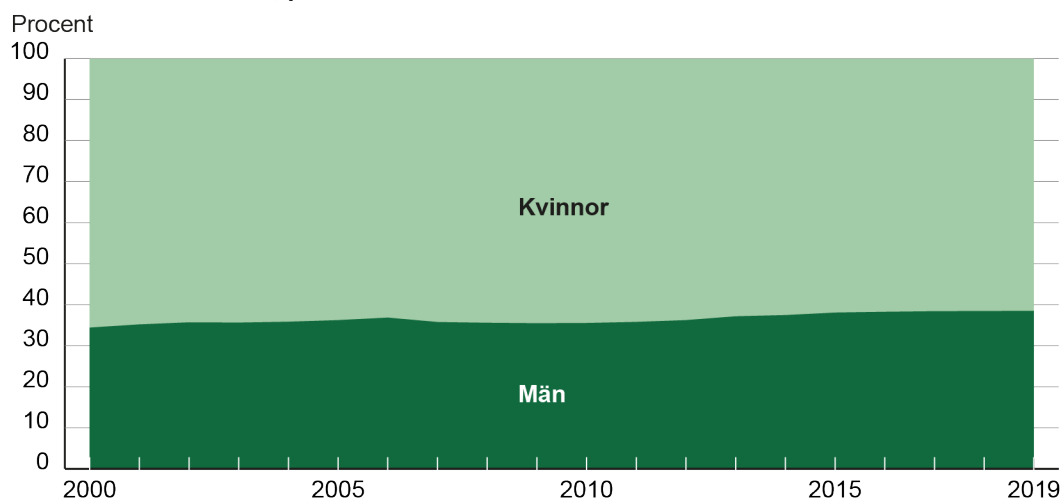


<sup>1</sup> Dagar med partiell ersättning är omräknade till hela dagar.

Ökningen av andelen dagar med föräldrapenning som tas ut av män har avtagit under de senaste åren jämfört med i början av 2000-talet. År 2019 tog män ut 30,04 procent av dagarna. Om ökningen fortsätter i samma takt som under de senaste fem åren kommer uttaget av föräldrapenning att vara jämställt år 2031. Det är ett år senare än i den prognos som gjordes förra året.

## Uttaget av tillfällig föräldrapenning

**Diagram 9** Andel dagar med tillfällig föräldrapenning för vård av barn som tas ut av kvinnor och män, procent<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Dagar med partiell ersättning är omräknade till hela dagar.

Användningen av tillfällig föräldrapenning är mer jämställd än användningen av föräldrapenning, men ökningen av antalet dagar som tas ut av män går långsammare. År 2019 tog män ut 38,50 procent av dagarna. Om ökningen fortsätter i samma takt som under de senaste tio åren kommer uttaget att vara jämställt år 2025, medan det dröjer ytterligare tolv år om ökningen håller den takt den haft de senaste fem åren.

## Arbetet med information om föräldraförsäkringen

Försäkringskassan har under året genomfört flera insatser för att informera om regelverket för föräldraförsäkringen och de möjligheter den ger. Syftet är att föräldrarna ska kunna fatta välinformerade beslut om hur de ska använda föräldraförsäkringen. Insatserna görs bland annat på webbplatsen, i e-tjänsterna och i våra kontakter med föräldrar i vardagen via telefon, e-post och Facebook. Flera av de insatser som genomförts under året har fallit ut väl. Webbplatsen verksamt.se har till exempel visat sig vara en bra kanal att nå fler företagare, en grupp som ansett att det är besvärligt att nyttja försäkringen. Det är dock svårt att bedöma hur mycket våra insatser har bidragit till ett mer jämställt uttag av föräldraförsäkringen.

Tvärtemot vad som ofta framförs visar Försäkringskassans egna undersökningar att det inte främst är ekonomin som påverkar hur föräldrar använder försäkringen. Hur man väljer att fördela föräldraledigheten verkar alltså främst vara en fråga om normer och värderingar.<sup>133</sup>

### Genomförda informationsinsatser

Våra informationsinsatser hänvisar bland annat till föräldrasidorna på webbplatsen, där det finns samlad information om regelverket. Antalet besök var under året 5,9 miljoner, vilket är en ökning med 4 procent jämfört med föregående år. Under året har sökorden utvecklats för att föräldrar lättare ska hitta den information de söker.

E-tjänsten Vänta barn-guiden på webbplatsen följdes i december 2019 av cirka 70 000 blivande föräldrar och föräldrar. Guiden ger individanpassad information och ökad kunskap om regelverket, vilket är särskilt viktigt för förstagångsföräldrar. Även i denna tjänst finns riktad information om fördelarna med jämställt uttag. Enligt våra uppföljningar tycker användarna att guiden ger den information de behöver.

Facebooksidan för föräldrar har 142 000 följare. Årligen hanteras uppskattningsvis 40 000 inlägg på sidan. Informationen är generell och syftar till att öka kunskapen om föräldraförsäkringen och fördelarna med att dela lika. Att frågor och svar är tillgängliga för alla bidrar till ökad kunskap.

I våra samtal med föräldrar ger vi både generell och individuellt anpassad information för att bidra till att ge dem den kunskap de behöver om försäkringen och regelverket. Informationen är också ett sätt att verka för ett jämställt nyttjande av föräldraförsäkringen.

Under året har vi haft två direktsända webinarier för blivande föräldrar. Webinarierna syftade till att informera om föräldraförsäkringen och vikten av ett jämställt uttag. De blivande föräldrarna får information om våra guider, planeringsverktyg och andra tjänster som hjälper dem att planera och förbereda sin föräldraledighet. Webinarierna sågs direkt av ungefär 3 700 personer, och har även kunnat ses i efterhand.

### Information riktad till egna företagare

På webbplatsen finns en sida som riktar sig till företagare som är eller ska bli föräldrar. Syftet är att informera om att föräldraförsäkringen är flexibel och att det går att vara föräldraledig som företagare. Vid två tillfällen under året har också kommunikationsinsatser riktade till företagare genomförts med annonser på Facebook och Instagram. Vi har dessutom varit aktiva inom ramen för myndighetssamverkan Starta och driva företag på verksamt.se, där vi hade puffar i Verksamts nyhetsbrev och annonsering på Facebook. Under

<sup>133</sup> Socialförsäkringsrapport 2019:2, Jämställd föräldraförsäkring.

de veckor som insatsen pågick ökade antalet visningar av det webinarium om föräldraförsäkringen för företagare som spelades in under 2018.

### **Ny kunskap om de reserverade dagarna i föräldraförsäkringen**

Under året publicerades en socialförsäkringsrapport om jämställd föräldraförsäkring.<sup>134</sup> Rapporten syftade till att öka förståelsen för hur utformningen av föräldraförsäkringen påverkar föräldrarnas föräldrapenninguttag och föräldraledighet, och i förlängningen även hur politiska reformer kan bidra till en ökad jämställdhet mellan kvinnor och män. Enligt rapporten har den tredje reserverade månaden bidragit till en mer jämställd fördelning av föräldrapenninguttaget och en något mer jämlik fördelning av föräldraledigheten, alltså den totala betalda eller obetalda tid som föräldrarna är hemma med sina barn. En notis om detta publicerades på Facebook förälder och nådde över 75 000 personer. Fler än 15 000 engagerade sig på något sätt med klick, kommentarer, delningar eller reaktioner.

### **Analys om dagar som inte används**

Under året publicerades en analys om föräldrapenningdagar som inte används.<sup>135</sup> Enligt analysen har 70 procent av föräldrarna till barn födda 2010 inte använt alla dagar med föräldrapenning. I genomsnitt var det 33 dagar per barn som inte togs ut. Antal dagar som inte tas ut skiljer sig mellan föräldrapar med olika inkomster. För barn födda 2010 var andelen föräldrapar som använde alla sina dagar med föräldrapenning högst bland föräldrapar med låg inkomst. På Facebook förälder och Facebook arabiska fick inlägget om resultatet av analysen totalt över 74 000 visningar och 11 100 interaktioner. Vi gjorde också inlägg på Twitter och LinkedIn som sammantaget visades 13 700 gånger.

### **Föräldraförsäkringen 45 år**

I samband med mors dag uppmärksammade vi att föräldraförsäkringen fyller 45 år i ett pressmeddelande samt en film som spreds på Facebook och Twitter. Syftet var att informera om varför föräldraförsäkringen infördes och vilken roll den spelat för ökad jämställdhet. I samband med fars dag fokuserade vi på regionala skillnader i fördelningen av uttagna föräldrapenningdagar mellan män och kvinnor.

---

<sup>134</sup> Ibid.

<sup>135</sup> Kort analys (2019:2) om föräldrapenningdagar som inte används.

# Övrig åter- rapportering

- Regleringsbrev
- Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag
- Förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan

# Medarbetare och kompetensförsörjning

**Försäkringskassans kompetensförsörjning bedöms utifrån hur väl vi lyckas attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avveckla personal. En god kompetensförsörjning är en förutsättning för att kunna utföra kärnuppdraget effektivt och rättssäkert med hög kvalitet och god service. Här redovisas åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa detta, samt en bedömning av åtgärdernas resultat.**

Försäkringskassans personalomsättning har fortsatt att öka och bedöms vara för hög, även om den följer den statliga arbetsmarknaden i stort. Det har visat sig särskilt svårt att behålla nyanställda under det första anställningsåret. De vanligaste orsakerna till att personal slutar är att man vill ha mer stimulerande arbetsuppgifter och lägre arbetsbelastning. Det finns dock stora variationer mellan olika avdelningar och orter.

Personalomsättning på nuvarande nivå är kostsam och kan ge kompetensbrist i verksamheten, vilket riskerar att påverka både rättssäkerheten och produktiviteten i handläggningen. Hög personalomsättning kan också ge upphov till arbetsmiljöproblem genom ökad arbetsbelastning. Vi arbetar därför för att minska personalomsättningen, men arbetet har ännu inte haft önskad effekt. Under året har en rapport om vad som påverkar Försäkringskassans personalomsättning tagits fram, vilket gett oss bättre kunskaper i ämnet.

Den höga personalomsättningen har även påverkat rekryterings- och utbildningsverksamheten, som varit hårt belastad under året. Väntetiden för att kunna rekrytera nya medarbetare har periodvis varit längre än önskvärt, och den centrala utbildningsbudgeten har behövt utökas för att tillgodose behovet av introduktionsutbildning.

Utöver det ökade behovet av introduktionsutbildning har de utbildningsinsatser som genomförts för att introducera och utveckla medarbetare fungerat väl, liksom de strukturer som finns för att hantera växling och avveckling av medarbetare.

Sjukfrånvaron har minskat något, och ett flertal insatser inom detta område pågår. Vi fortsätter att arbeta för en hälsofrämjande arbetsplats med låg och stabil sjukfrånvaro bland både kvinnor och män i alla åldersgrupper.

Sammantaget bedöms att kompetensförsörjningen inom verksamheten har fungerat tillfredsställande, trots hög personalomsättning och hårt belastad rekryterings- och utbildningsverksamhet.

## Personalstruktur

Vid utgången av 2019 hade Försäkringskassan 14 329 anställda.

**Tabell 129 Antal anställda, årsarbetskrafter och genomsnittsålder**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal anställda <sup>1</sup>	10 486	10 714	10 782	3 325	3 488	3 547	13 811	14 202	14 329
Medeltal anställda <sup>2</sup>	10 573	10 547	10 748	3 338	3 385	3 518	13 910	13 932	14 266
Årsarbetskrafter <sup>3</sup>	9 249	9 127	9 112	3 132	3 166	3 229	12 381	12 293	12 341
Genomsnittligt antal årsarbetskrafter <sup>4</sup>	9 156	9 188	9 120	3 093	3 149	3 198	12 248	12 337	12 317
Genomsnittsålder <sup>5</sup>	44	44	43	44	43	43	44	44	43

<sup>1</sup> Totalt antal anställda den 31 december.

<sup>2</sup> Baserat på mätningar den 1 januari och den 31 december.

<sup>3</sup> Baserat på månadsvärde för tolv månader dividerat med årsarbetstid (1 920 timmar).

<sup>4</sup> Baserat på månadsuppgifter 1 januari till 31 december.

<sup>5</sup> Genomsnittsålder för alla anställda den 31 december.

Medelåldern hos medarbetarna var under året 43 år. 31 procent var över 50 år medan 12 procent var över 60 år.

**Tabell 130 Könsfördelning anställda, procent**

	2017	2018	2019
Kvinnor	76	75	75
Kvinnor i chefsposition	69	70	70
Män	24	25	25
Män i chefsposition	31	30	30

Av Försäkringskassans anställda är 75 procent kvinnor. Kvinnor är fortfarande något underrepresenterade på chefspositioner i förhållande till antalet anställda.

## Attrahera och rekrytera rätt kompetens

Försäkringskassan har under 2019 gjort 4 136 rekryteringar. Av dessa var 2 797 externa, och 2 534 av de som rekryterades fick en tillsvidareanställning. Det är en ökning sedan 2018, då 2 254 personer anställdes genom extern rekrytering varav 1 978 tillsvidare. Under 2017 anställdes 1 641 personer genom extern rekrytering.

Under delar av året har vår rekryteringsverksamhet haft en hög belastning, och väntetiden för att rekrytera nya medarbetare har därför periodvis varit längre än önskvärd. På vissa orter och för vissa tjänster har det även varit en utmaning att hitta rätt kompetens.

### Rekrytering med särskilda anställningsformer

Försäkringskassan har tillsammans med övriga myndigheter fått i uppdrag av regeringen att inom satsningen moderna beredskapsjobb anställa minst 5 000 personer under 2017–2020. Sedan 2017 har Försäkringskassan anställt 66 personer, men bara en under 2019. Uppdraget avslutades i förtid på grund av att Arbetsförmedlingens budget förändrades. Satsningen avslutades under 2019.

Försäkringskassan har också i uppdrag av regeringen att tillhandahålla praktikplatser för personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Under året har 26 personer påbörjat sådan praktik. Det är något färre än föregående år, då det var 34 personer.

## Växla och avveckla kompetens

Försäkringskassan arbetar löpande med medarbetarsamtal som ett verktyg för dialog mellan medarbetare och chef. Detta ger möjlighet att tidigt fånga signaler om önskemål om kompetensväxling. Vid behov av personalomställning finns riktlinjer som bland annat beskriver hur en omställning går till och hur partsgemensamma medel kan stödja en omställningsprocess.

Försäkringskassan har ett utvecklingscenter som genom proaktiva omställningsåtgärder stödjer medarbetarnas utveckling och främjar ett hållbart arbetsliv. Verksamheten finansieras av partsgemensamma medel. Medarbetare har genom utvecklingscentret möjlighet att få coachingssamtal som stöd i sin professionella och personliga utveckling. Dessutom erbjuds stöd till chefer och medarbetare vid individuell omställning. Under året har 119 personer sökt och fått coaching.

### Satsning på fler tjänster utanför storstadsområdena

Försäkringskassan har under 2019 fortsatt att arbeta för att justera myndighetens bemanning i storstadsområden till förmån för andra orter i landet. Målet är att under perioden 2018–2020 etablera 500 arbetstillfällen utanför storstadsområden genom förläggning av ny verksamhet och geografisk bemanningsväxling. Växlingen ska genomföras inom ramen för naturlig personalomsättning.

Under 2018 ökade myndighetens bemanning utanför storstadsområdena med 438 medarbetare, och under 2019 med 232 medarbetare. Under 2019 genomfördes övergången av servicekontoren till Statens Servicecenter, vilket ledde till att 313 medarbetare utanför storstadsområden slutade.

## Behålla personal och utveckla rätt kompetens

I detta avsnitt beskrivs bland annat personalomsättning och sjukfrånvaro.

### Personalomsättning

Försäkringskassans personalomsättning följer den statliga arbetsmarknaden i stort, men är högre än önskvärt. En hög personalomsättning är kostsam för verksamheten; kontinuiteten i arbetet störs samtidigt som rekryterings-, introduktions-, utbildnings- och avvecklingskostnader ökar. Det finns också risk för att rättssäkerhet och produktivitet i handläggningen påverkas. Kompetensen urholkas om många erfarna medarbetare slutar samtidigt som nya medarbetare har en lägre produktionskapacitet under upplärningsfasen. Dessutom behöver resurser läggas på handledning av de nya medarbetarna. Sammantaget kan hög personalomsättning skapa arbetsmiljöproblem genom ökad arbetsbelastning.

**Tabell 131** Personalomsättning tillsvidareanställda

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal tillsvidareanställda	10 093	10 298	10 417	3 163	3 329	3 419	13 256	13 627	13 836
Antal som börjat	864	1 388	1 682	269	499	594	1 133	1 887	2 276
Antal som slutat	1 187	1 224	1 503	339	362	507	1 526	1 586	2 010
Personalomsättning i procent	11,6	12,0	14,5	10,7	11,2	15,0	11,4	11,8	14,6
Genomsnittlig anställningstid, antal år	11,3	10,7	10,0	10,2	9,6	8,8	11,1	10,4	9,7



**Tabell 132 Avgångsorsaker, procent**

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Pension <sup>1</sup>	19	25	19	18	20	14	19	24	18
Egen uppsägning	76	70	55	75	71	58	76	70	56
Visstidsanställning upphört <sup>2</sup>	4	4	6	5	7	9	4	5	7
Övrigt <sup>3</sup>	1	1	20	2	2	19	1	1	20

<sup>1</sup> I pension ingår avgång enligt övergångsbestämmelse, avgång i pensioneringssyfte, avgång med sjukersättning och avgång med ålderspension.

<sup>2</sup> I visstidsanställning ingår allmän visstidsanställning, arbetstagare 67, nystartsjobb, tim- och daglönsanställda samt vikariat.

<sup>3</sup> I övrigt ingår arbetsbrist, avliden, avsked och uppsägning av personliga skäl, flyttat till annan statlig tjänst och provanställning upphör. Under 2019 har 370 personer flyttat till annan statlig tjänst.

Personalomsättningen på Försäkringskassan uppgick under 2019 till 14,6 procent. Om anställda vid servicekontoren som flyttat över till Statens Servicecenter utesluts från resultatet var den påverkbara personalomsättningen dock bara 12,0 procent. Detta är en liten ökning sedan föregående år. Den genomsnittliga anställningstiden har minskat något och var 9,7 år. Antalet pensionsavgångar och egna uppsägningar ökade i jämförelse med 2018.

Även fördelningen av avgångsorsaker har påverkats kraftigt av att medarbetarna på servicekontoren flyttades till Statens servicecenter under året. Av de medarbetare det gäller har 370 stycken tillsvidareanställda angett ”flytt till annan statlig tjänst” som avgångsorsak. Denna avgångsorsak är ny för i år och står för 18 procent av årets avgångar. Om vi utesluter denna avgångsorsak från resultatet har andelen avgångar på grund av pension eller att en visstidsanställning upphört ökat något i förhållande till avgångar på grund av egen uppsägning. Förändringarna gäller både kvinnor och män.

En enkät som skickas till alla som slutar vid Försäkringskassan visar att de vanligaste orsakerna till att man slutar är att man vill ha mer stimulerande arbetsuppgifter och lägre arbetsbelastning. Andra vanliga anledningar är att man vill ha en högre lön, bättre ledarskap eller en intressantare bransch.

Personalomsättningen varierar inom olika delar av organisationen. För medarbetare som arbetar med sjukpenning fortsätter den att vara högre än för myndigheten i övrigt, 15,8 procent. Bland dessa medarbetare upplevs arbetsbelastningen som hög. De upplever också att beskrivningen av yrkesrollen inte stämmer med de verkliga arbetsuppgifterna och att deras kompetens inte tas tillvara i tillräcklig utsträckning. För att nå bättre överensstämmelse mellan yrkesrollens namn och de faktiska arbetsuppgifterna har namnet ändrats från personlig handläggare till försäkringsutredare.

En annan dimension av personalomsättningen är att nyanställda medarbetare väljer att sluta efter kort tid. Under 2019 slutade 545 personer inom ett år, jämfört med 369 personer under 2018 och 447 personer under 2017. Möjliga förklaringar till detta är att vi som arbetsgivare ger en felaktig bild av arbetet när nya medarbetare anställs, att vi attraherar fel personer eller att vi vid massrekryteringar inte erbjuder den nyanställda möjlighet att bilda sig en uppfattning om aktuell chef eller organisatorisk tillhörighet. Oavsett orsakerna är den stora omsättningen bland nyanställda en stor belastning för verksamheten, både ekonomiskt och för arbetsmiljön. De nyanställdas produktionstakt är begränsad och kostnaderna för rekrytering och introduktion är höga.

Mot bakgrund av detta och för att långsiktigt säkra en kostnadseffektiv och genomtänkt kompetensförsörjning har Försäkringskassan en myndighetsövergripande kompetensförsörjningsplan som sträcker sig över en treårsperiod och revideras årligen. De övergripande strategiska målen för kompetensförsörjningen är dels att medarbetarnas kompetenser ska motsvara de krav som uppdraget ställer på kort och lång sikt, dels att chefernas förmåga att agera utifrån chefsrollen stärks. Personalpolitiken ska främja en god arbetsmiljö med en personalomsättning som är anpassad till verksamhetens behov och en låg och stabil sjukfrånvaro.

En förutsättning för att vi ska lyckas med vårt uppdrag är att det inom myndigheten finns djupa kunskaper om socialförsäkringens tillämpning och betydelse. För att kunna försörja verksamheten med den kompetensen behöver vi särskilt fokusera på att attrahera och behålla medarbetare i tillräcklig utsträckning, ha ett gott chefs- och ledarskap samt på att stödja utvecklingen av nödvändig kompetens för den digitala utveckling verksamheten står inför.

Under året har en rapport om personalomsättningen tagits fram. Den beskriver hur personalomsättningen ser ut på fem myndigheter som är jämförbara med Försäkringskassan, hur Försäkringskassans personalomsättning har utvecklats under de senaste åren, samt faktorer som kan påverka medarbetare att stanna respektive sluta på myndigheten. Analysen visar att de andra myndigheterna som ingår i studien har en personalomsättning som på flera sätt liknar Försäkringskassan och präglas av liknande problembild. Det handlar exempelvis om att omsättningen har ökat under de senaste tre åren, den är högst bland medarbetare med handläggaruppgifter och att många väljer att sluta efter en kortare tids anställning. Personalomsättningen har också liknande konsekvenser för myndigheterna i form av höga rekryteringskostnader, kompetensförlust, minskad produktivitet och försämrade möjligheter att nå uppsatta mål. Rapporten bekräftar att de aktiviteter som redan pågår kan bidra till att minska personalomsättningen.

## Utbildningsinsatser

De myndighetsgemensamma och prioriterade utbildningarna omfattar en nationell introduktionsutbildning, chefsutveckling och insatser för att stärka medarbetarnas förmåga att utföra Försäkringskassans kärnuppdrag. Den förmånspecifika kompetensutvecklingen tillhandahålls av försäkringsavdelningarna.

Den nationella introduktionsutbildningen ska ge en grundläggande förståelse för Försäkringskassans uppdrag, socialförsäkringens roll i Sverige, den statliga värdegrunden samt för hur förvaltningslagen och övrig lagstiftning styr vår myndighetsutövning i handläggning, beslut och bemötande. Utbildningen är lärarledd och obligatorisk för nyanställda sedan den 1 januari 2017. Under 2019 har 1 788 nya medarbetare deltagit i utbildningen med godkänt resultat, vilket är en större andel av de nyanställda jämfört med föregående år.

Under året har också två prioriterade utbildningsinsatser riktats till chefer; dels en sammanhållen introduktion för nya chefer, dels fördjupningsutbildningar som syftar till att öka förmågan att leda i förändring.

Sammantaget under året hade de myndighetsgemensamma utbildningsinsatserna 120 000 deltagare, vilket är 27 600 fler än under 2018. Det var både webbkurser och lärarledda utbildningar. Webbkurserna hade 102 000 deltagare medan de lärarledda hade 18 100. Den stora ökningen av antalet deltagare beror i hög grad på personalomsättningen inom myndigheten.

## Hälsa och sjukfrånvaro

Minskad intern sjukfrånvaro fortsätter vara ett prioriterat område. Målet är en låg och stabil sjukfrånvaro för kvinnor och män inom alla åldersgrupper.

Tabell 133 Sjukfrånvaro

	2017	2018	2019
<b>Sjukfrånvaro, procent</b>			
Totalt	6,1	5,8	5,5
Kvinnor	6,9	6,6	6,2
Män	3,6	3,5	3,5
Anställda –29 år	4,5	4,6	4,4
Anställda 30–49 år	6,2	5,9	5,5
Anställda 50 år–	6,5	6,1	5,9
<b>Sjukfrånvarons längd, andel av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar</b>			
Totalt	54,0	49,6	47,2
Kvinnor	55,9	51,6	49,0
Män	42,9	38,2	38,0
<b>Kostnader för sjukfrånvaro, miljoner kronor<sup>1</sup></b>			
Totalt	79,8	83,1	99,3
Dag 2–14	58,0	64,0	80,4
Dag 15–90	19,5	16,9	16,7
Dag 90–	2,3	2,2	2,3

<sup>1</sup> Kostnader för sjukfrånvaro avser utbetald sjuklön.

Sjukfrånvaron på Försäkringskassan följer samhällsutvecklingen, och psykisk ohälsa är den vanligaste orsaken till sjukfrånvaro. Men den totala sjukfrånvaron är lägre än föregående år. Minskningen gäller alla åldersgrupper. Det är kvinnors sjukfrånvaro som minskar och främst frånvaro längre än 60 dagar.

I arbetet för att minska sjukfrånvaron gör vi extra insatser för att säkerställa kvalitativa rehabiliteringsplaner för medarbetare som har varit sjukskrivna i mer än 180 dagar. Särskilda insatser för att förbättra både arbetsmiljö och rehabilitering har även riktats till avdelningar med hög sjukfrånvaro. Stödet vid långtidsfrånvaro har ökat, till exempel i form av hjälp med anpassningar och omställning. Stödet har också bidragit till minskningen av den långa sjukfrånvaron.

En viktig faktor för ett hållbart arbetsliv är en balanserad arbetssituation. Därför följer vi hur behovet av övertid utvecklas. Under året har övertidsuttaget ökat. Uttaget var totalt 229 500 timmar och 16 timmar i genomsnitt per anställd 2019, jämfört med totalt 227 200 timmar och 16 timmar i genomsnitt per anställd föregående år.

Försäkringskassan har skapat en tydligare struktur för det systematiska arbetsmiljöarbetet som bland annat innebär ett ökat fokus på dialog om arbetsbelastning, tidiga signaler om ohälsa och främjande åtgärder för hälsa. Under året har också en ny utbildning för arbetsmiljöombuden tagits fram.

## Hot och kränkningar

Varje år utsätts ett antal medarbetare för hot eller kränkningar av personer som har kontakt med Försäkringskassan. Under 2019 rapporterades 2 185 sådana incidenter, jämfört med 2 157 under 2018. Av dessa var 1 261 stycken suicidhot medan 563 stycken var kränkningar och trakasserier av medarbetare, 358 stycken hot mot medarbetare och 3 stycken gällde våld mot medarbetare.

Ett annat hot mot medarbetarnas fysiska säkerhet är när obehöriga tar sig in i och vistas i Försäkringskassans lokaler. Under 2019 har 50 sådana incidenter inträffat, att jämföra med 48 under 2018. För att förbättra säkerheten och försvåra för obehöriga att ta sig in i lokalerna har därför säkerhetsreglerna reviderats under året.

# Verksamhetsutveckling

**I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans arbete med verksamhetsutveckling övergripande. Tyngdpunkten ligger på 2019, även om utvecklingsarbetet ofta sträcker sig över flera år.**

Försäkringskassan har enligt regleringsbrevet för 2019 i uppdrag att särskilt redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har skett under året.<sup>136</sup> Redovisningen ska ske utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekterna väntas uppstå. Mot bakgrund av detta redovisas här årets utvecklingsinsatser enbart övergripande.

## Styrning av verksamhetsutveckling

Sedan 2013 har Försäkringskassans förmåga att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag varit ett förbättringsområde. Under 2019 har vi därför fortsatt att förbättra styrningen av verksamhetsutvecklingen. De separata strukturer som tidigare fanns har tagits bort och styrprocesserna för verksamhetsutveckling införlivas successivt i ordinarie styrprocesser. Vi arbetar också med att förbättra uppföljningen av kostnader för it-utveckling och it-drift. Det finns dock fortfarande behov av att fortsätta arbetet med att tydliggöra strukturer och ansvarsfördelning för utvecklingsverksamheten.

## Verksamhetsutveckling med it-inslag

På Försäkringskassan finns fortfarande vissa föråldrade it-system kvar, vilket försvårar en effektiv digitalisering och införandet av ändamålsenliga digitala tjänster. Arbetet med att flytta it-systemen till en modern teknisk plattform har därför fortsatt under året. Den andel av verksamhetsutvecklingen som gäller tillämpning av regelförändringar och särskilda uppdrag har minskat.

**Tabell 134 Utvecklingskostnader med it-inslag, tusen kronor**

	2017	2018	2019
Genomförandeprojekt	669 621	738 415	746 359
Förstudier	34 104	30 876	17 465
Utvecklingskostnad, totalt	703 725	769 291	763 824

Utfallet för 2019 ligger strax över budgeterad utvecklingsram på 760 miljoner kronor och i närheten av utfallet 2018. Andelen kostnader för genomförandeprojekt fortsätter öka successivt. Detta beror på att en allt större andel av verksamhetsutvecklingen med it-inslag genomförs med agila arbetssätt där analyser genomförs löpande under genomförandet i stället för i ett separat förstudieprojekt.

<sup>136</sup> Detaljerad information om verksamhets- och it-utvecklingsinsatser redovisas särskilt till regeringen senast den 28 februari 2020, dnr 001572-2019.

## Verksamhetsutveckling med anledning av EU-förordningar och direktiv

En del av verksamhetsutvecklingen görs med anledning av EU-förordningar och direktiv. Under 2019 har det handlat om att göra det möjligt för Sverige att börja använda EESSI-systemet. Systemet bidrar till effektivare och säkrare informationsutbyte mellan EU-länderna och skapar förutsättningar för EU-medborgare att få sina ärenden prövade snabbare. Arbetet har också fortsatt med att anpassa webbplatsen och e-tjänsterna till att följa kraven i EU-direktivet (2016/2102) om tillgänglighet på offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

## Övrig verksamhetsutveckling med it-inslag

- Samordnad och säker it-drift. Försäkringskassan har fått i uppdrag av regeringen att erbjuda en samordnad och säker statlig it-drift.<sup>137</sup> Under året har Försäkringskassan därför tagit över it-driften för Statens servicecenter och Barnombudsmannen. Sedan tidigare sköter vi it-driften åt Pensionsmyndigheten och Myndigheten för digital förvaltning (DIGG). Samordningen bidrar till ökad informationssäkerhet och effektivisering i staten.
- Färre fysiska brev. Arbetet med att minska antalet utskick av fysiska brev till förmån för digitala alternativ har fortsatt. Det gäller både utskick till enskilda och partners.
- Effektivare informationsutbyte genom digitalisering. Försäkringskassan har ökat det digitala informationsutbytet med andra myndigheter. Genom att flera myndigheter kan använda information som finns hos en myndighet kan processerna effektiviseras och individen behöver inte lämna samma information flera gånger.
- Överföring från gamla till nya system. För att möjliggöra fortsatt digital transformation har vi ökat takten med att flytta förmåner som utvecklats i gammal teknisk miljö till modern teknik. Under 2019 har uppstart skett inom sjukförsäkringsförmånerna och bostadsbidrag.
- Anpassade handlägningsstöd. Flera av handlägningsstöden har anpassats under året till följd av regelförändringar. Det gäller bland annat inom assistansersättning, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning. Handlägningsstödet för de nya förmånerna merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag har fortsatt att utvecklas.
- Urvalsprofiler för kontroller. Användningen av urvalsprofiler har ökat vid riktade kontroller av ärenden för att minska antalet felaktiga utbetalningar.
- Statistik. Förmågan att leverera statistik om internationella ärenden har förbättrats.

## Verksamhetsutveckling utan it-inslag

Försäkringskassan bedriver också verksamhetsutveckling utan it-inslag. Det gäller till exempel det kontinuerliga arbetet med att effektivisera handlägningsprocesserna. Under 2019 har även implementeringen av Försäkringskassans produktionssystem fortsatt. I produktionssystemet ingår att på alla nivåer identifiera och genomföra ständiga förbättringar. Se mer om förbättringar inom handläggningen i förmånsavsnitten.

Stora delar av verksamheten har under året också berörts av utvecklingsinsatser inom andra områden än handläggningen. Det gäller bland annat överlämningen av servicekontorens verksamhet till Statens servicecenter och fortsatt centralisering av arkivverksamheten. Den senare har medfört lägre kostnader, ökad rättssäkerhet och snabbare hantering av sökningar.

<sup>137</sup> Regeringsuppdrag Samordnad och säker statlig it-drift (Fi/2017/03257/DF), dnr 046278-2017.

# Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

**Försäkringskassan har i uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka bidragsbrott. Här beskrivs det generella arbetet med kontroller före och efter utbetalning samt arbetet för att upptäcka och motverka bidragsbrott. Slutligen redogörs för Försäkringskassans arbete med återkrav och fordringar. Arbetet för att säkerställa korrekta utbetalningar redovisas också i avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, i de förmånsspecifika avsnitten och i avsnittet Assistansersättningen.**

Försäkringskassan vidtar olika åtgärder för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Åtgärderna omfattar manuella och maskinella kontroller före och efter utbetalning, riskbaserade kontroller av ärenden med förhöjd risk för felaktiga utbetalningar, polisanmälan av misstänkta brott och återkrav av felaktiga utbetalningar.

## Riskbaserade kontroller genom dataanalys

Riskbaserade kontroller bygger på analys av förmånsrelaterad data och kan med relativt hög träffsäkerhet identifiera ärenden där det finns risk för felaktiga utbetalningar. Försäkringskassan har under 2019 fortsatt att utveckla riskbaserade kontroller inom flera förmåner samt inom kontrollutredningsverksamheten.

## Intern försäkringskontroll

Intern försäkringskontroll genomförs i alla förmåner för att upptäcka och motverka felaktiga utbetalningar, misstänkta interna överträdelser, systematiska avvikelser som kan leda till felaktiga utbetalningar samt avvikelser som gäller registrerade kontonummer. Det är också ett sätt att följa upp att de manuella och maskinella kontrollerna innan utbetalning fungerar och är ändamålsenliga. Den interna försäkringskontrollen ger Försäkringskassan möjlighet att göra undantag från dualitetsprincipen, det vill säga att utbetalningar ska verkställas först när två personer godkänt utbetalningen.

Alla avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen återkopplas sedan 2016 till berörd handläggare och dennes chef för åtgärd. Återkopplingen är en del av det systematiska kvalitetsutvecklingsarbetet.

I detta avsnitt redovisas kontroller av riskfyllda transaktioner och riktade kontroller. Resultat från den slumpmässiga kontrollen redovisas i förmånsavsnitten under rättssäkerhet.

**Fakta – intern försäkringskontroll**

Den interna försäkringskontrollen görs utifrån varje förmåns risker och innefattar ett slumpmässigt urval av utbetalningar, riskfyllda transaktioner samt riktade kontroller. Riskfyllda transaktioner är utbetalningar av höga belopp, lokala utbetalningar, utbetalningar där olika indatakontroller forcerats samt korrigeringar av uppgifter i databaser. Kontrollen av de riskfyllda transaktionerna kan antingen vara 100 procent vid högrisktransaktion, eller utgöra en andel av det totala antalet utförda transaktioner. Kontrollnivåer och urval av risktransaktionerna ändras regelbundet och anpassas till varje förmåns risker, vilket gör att resultaten inte går att jämföra år från år.

I samband med särskilda riskanalyser identifieras risker som inte tas om hand i den löpande kontrollen. Det kan handla om dubbelutbetalningar, brister i samordning mellan förmåner, brister i it-stöden med mera. I de fall en identifierad risk bedöms ha ett kontrollvärde görs en riktad kontroll. Beroende på riskens art och omfattning görs kontrollen antingen som engångsåtgärd eller över längre tid.

**Kontroll av riskfyllda transaktioner**

Under 2019 kontrollerades 35 400 ärenden där det gjorts riskfyllda transaktioner. Avvikelser identifierades i 9 procent av dessa.

Avvikelserna handlar främst om felaktiga utbetalningar, följt av risker för framtida felaktiga utbetalningar genom att historikuppgifter inte har uppdaterats. Ytterligare avvikelser är brister i underlagen som innebär att det inte går att fastställa om en utbetalning är korrekt samt avsaknad av dubbelattest vid lokala utbetalningar.

**Riktade kontroller**

Riktade kontroller ger kunskap om kvalitetsbrister och möjliggör åtgärder för att minska antalet felaktiga utbetalningar på sikt. De riktade kontrollerna kan visa om de kontroller som görs innan utbetalning inte fungerar på ett tillfredsställande sätt och om maskinella utbetalningar borde ha fallit ut för manuell handläggning, till exempel när det finns flera anspråk för samma dag.

Återkoppling från de riktade kontrollerna har lett till ändringar i vägledning och handlägningsprocesser. Återkopplingen har också lett till ändringar i rutinerna för när en utbetalning som normalt görs maskinellt ska hanteras manuellt och till förbättringar i de riskbaserade kontrollerna. Flera kontrollutredningar om systematiska bidragsbrott har också startats efter återkoppling från riktade kontroller.

Urvalen till de riktade kontrollerna görs genom särskilda riskanalyser inom den interna försäkringskontrollen. Under 2019 genomfördes elva riktade kontroller inom områden där risker för felaktiga utbetalningar har identifierats. Resultaten från några av dessa redovisas nedan.

**Bostadsbidrag – rättning av historik efter återkrav**

En riktad kontroll har gjorts av 200 ärenden där den försäkrade har fått återkrav av preliminärt bostadsbidrag. Kontrollen gällde rättning av årshistorik efter beslut om återkrav samt dokumentation av rättningarna. Om historiken inte rättas eller rättas felaktigt kommer det slutliga bostadsbidraget att beräknas felaktigt.

Kontrollen visade att det fanns fel i historiken i 12 procent av ärendena. I 40 procent var dokumentationen så bristfällig att det inte gick att följa ärendet, veta vem som gjort rättningen eller vad som hade rättats.

**Föräldrapenning – utbetalning för tid innan föräldern är registrerad som försäkrad**

En förutsättning för rätt till föräldrapenning är att föräldern är försäkrad i Sverige. I den löpande slumpkontrollen har det uppmärksamats att utbetalningar har gjorts för tid innan

föräldern registrerats som försäkrad. En riktad kontroll utfördes därför av utbetalningar under 2018. Totalt omfattade kontrollen 165 ärenden. Avvikelse som lett till felaktiga utbetalningar identifierades i 138 ärenden.

### Tillfällig föräldrapenning – stort belopp utbetalat per dag

En riktad kontroll har gjorts av ärenden där tillfällig föräldrapenning har betalats ut med 3 500 kronor per dag eller mer. Syftet var att kontrollera om det fanns underlag som gav rätt till beloppet. Urvalet omfattade samtliga utbetalningar under perioden juni 2018–maj 2019 och genererade 232 ärenden. Avvikelse identifierades i hälften av ärendena. Dessa handlade bland annat om att fel årsarbetstid registrerats och att ersättning betalats ut för ett för stort antal timmar per dag i förhållande till den försäkrades årsarbetstid.

### Kontroll

Registrering av kontouppgifter bedöms som särskilt riskfyllt och därför kontrolleras alla registreringar mot Bankgirot och bankerna. Bankgirot och bankerna återkopplade 15 300 avvikelser under 2019. Kontrollen av dessa visade att 554 var felhanterade av Försäkringskassan. Det handlar främst om felregistreringar eller att konton har registrerats utan underlag. Antalet avvikelser har stadigt minskat de senaste åren, vilket sannolikt beror på förbättrat it-stöd och att intern försäkringskontroll återkopplat avvikelserna till berörda handläggare.

### Misstanke om interna överträdelser

Intern försäkringskontroll har under 2019 lämnat elva impulser om misstänkta interna överträdelser.<sup>138</sup>

## Resultat från kontrollutredning

Försäkringskassan genomför kontrollutredningar för att upptäcka och stoppa bidragsbrott. Arbetet med att kontrollera utbetalningar av det statliga tandvårdsstödet redovisas i avsnittet Statligt tandvårdsstöd.

**Tabell 135** Antal avslutade kontrollutredningar fördelat per förmån<sup>1</sup>

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	40	36	32	37	19	24	77	56	56
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	442	456	357	779	688	660	1 223	1 144	1 018
Assistansersättning	387	682	499	406	580	463	852	1 327	1 012
Barnbidrag	910	1 081	1 076	312	449	429	1 227	1 541	1 506
Bostadsbidrag	1 781	1 845	1 937	526	588	604	2 328	2 454	2 550
Föräldrapenning	718	948	1 045	1 080	1 424	1 754	1 804	2 378	2 802
Sjukersättning	759	650	639	758	682	664	1 519	1 339	1 309
Sjukpenning	1 447	1 313	1 434	1 276	1 131	1 288	2 731	2 454	2 725
Tillfällig föräldrapenning	1 338	2 839	2 605	997	1 887	2 160	2 337	4 734	4 773
Underhållsstöd	800	820	906	93	113	127	908	941	1 036
Övriga förmåner	1 003	1 012	1 045	892	897	886	1 937	1 959	1 950
<b>Totalt</b>	<b>9 625</b>	<b>11 682</b>	<b>11 575</b>	<b>7 156</b>	<b>8 458</b>	<b>9 059</b>	<b>16 943</b>	<b>20 327</b>	<b>20 737</b>

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår inte i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2017 och 2018. Statistiken kan därför skilja sig från årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

<sup>138</sup> Med intern överträdelse menas att en anställd, praktikant eller uppdragsgivare gör sig skyldig till brott enligt brottsbalken eller annan författning eller till avsteg från interna styrande dokument. Se riktlinjerna (2018:03) Hanteringen av misstänkta interna överträdelser och brott mot Försäkringskassan.



**Tabell 136 Andel avslutade kontrollutredningar med åtgärd fördelat per förmån, procent<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	8	25	22	22	26	17	14	25	20
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	48	57	46	42	52	38	44	54	41
Assistansersättning	16	13	11	21	18	14	20	17	16
Barnbidrag	63	61	44	57	60	43	62	61	44
Bostadsbidrag	33	38	31	37	35	27	34	38	30
Föräldrapenning	53	61	52	49	60	57	51	60	55
Sjukersättning	15	23	18	19	22	21	17	22	19
Sjukpenning	22	27	23	30	35	28	26	31	25
Tillfällig föräldrapenning	58	65	70	56	62	66	57	64	68
Underhållsstöd	44	51	43	37	47	43	43	51	43
Övriga förmåner	16	21	16	19	24	21	17	22	19
<b>Totalt</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>41</b>

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår inte i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2017 och 2018. Statistiken kan därför skilja sig från årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Försäkringskassan genomförde 20 700 kontrollutredningar under 2019. Det är en ökning sedan föregående år. Ökningen gäller framför allt antalet utredningar inom föräldrapenning och sjukpenning.

Andelen kontrollutredningar som har avslutats med en åtgärd<sup>139</sup> har totalt sett minskat med fyra procentenheter sedan förra året. Minskningen gäller inom de flesta förmåner med undantag för tillfällig föräldrapenning, där andelen åtgärder ökat. De riskbaserade kontrollerna inom tillfällig föräldrapenning anpassas och utvecklas kontinuerligt, vilket gör att antalet utredningar och andelen ärenden med åtgärd kan variera från år till år.

Andelen avslutade kontrollutredningar för kvinnor och män skiljer sig i vissa förmåner från andelen kvinnor och män som är mottagare av respektive förmån. En stor andel av kontrollutredningarna har startats till följd av externa anmälningar. Utifrån tillgängligt underlag kan vi inte förklara orsaken till könsskillnader i externa anmälningar.

#### Fakta – kontrollutredning

En kontrollutredning startar genom en underrättelse från en myndighet eller en förmåns-handläggare. Den kan också starta efter en anmälan från allmänheten eller kontroller som Försäkringskassan initierar.

Kontrollutredningarna är i huvudsak inriktade på att identifiera och åtgärda fel där en person eller en annan aktör avsiktligt lämnat felaktiga uppgifter i syfte att få ersättning. Eftersom kontrollutredningarna i regel är omfattande genomförs de av utredare med särskild kompetens och inte i de ordinarie handlägningsprocesserna.

Orsaker till felaktiga utbetalningar som upptäcks i kontrollutredningarna återkopplas till de handläggande avdelningarna för att användas i deras utvecklingsarbete.

<sup>139</sup> Med åtgärd avses att beslut har fattats om att en ersättning ska upphöra eller sättas ned, beslut har fattats om att en ansökan ska avslås eller att felaktiga utbetalningar ska återkrävas.

## Konstaterade och förhindrade felaktiga utbetalningar inom kontrollutredning

**Tabell 137 Konstaterade felaktiga utbetalningar eller skadeståndsbelopp samt förhindrade felaktiga utbetalningar vid kontrollutredningar, tusen kronor<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Konstaterade felaktiga utbetalningar/begärda skadestånd	146 956	251 407	231 177	175 734	204 577	229 334	335 901	476 402	505 148
Förhindrade felaktiga utbetalningar <sup>3</sup>	430 962	439 863	326 822	234 323	186 840	152 674	669 640	643 234	483 875

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår inte i statistiken i år. Viss efterregistrering har skett för 2017 och 2018. Av dessa anledningar kan statistiken skilja sig från årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

<sup>3</sup> Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

Det totala beloppet för konstaterade felaktiga utbetalningar efter kontrollutredning är högre än förra året. Det sammanlagda beloppet för förhindrade felaktiga utbetalningar har däremot minskat. Minskningen gäller framför allt assistansersättning. En orsak till minskningen är att beräkningen standardiserades under 2018, vilket slagit igenom fullt ut under 2019. Tidigare års högre belopp beräknades manuellt.

## Polisanmälningar

**Tabell 138 Antal polisanmälningar, per förmån<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Aktivitetsersättning	1	5	4	1	2	2	2	7	6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	16	56	66	33	67	100	49	123	166
Assistansersättning	32	78	64	43	101	74	86	184	140
Barnbidrag	72	172	231	30	82	78	102	254	309
Bostadsbidrag	86	218	312	22	63	74	109	282	386
Föräldrapenning	82	175	252	170	301	457	252	476	709
Sjukersättning	50	80	65	53	80	97	103	160	162
Sjukpenning	123	127	154	181	203	204	306	332	358
Tillfällig föräldrapenning	306	627	863	232	463	743	539	1 091	1 607
Underhållsstöd	38	131	204	6	16	23	45	148	227
Övriga förmåner	33	63	75	52	64	101	87	137	178
<b>Totalt<sup>2</sup></b>	<b>839</b>	<b>1 732</b>	<b>2 290</b>	<b>823</b>	<b>1 442</b>	<b>1 953</b>	<b>1 680</b>	<b>3 194</b>	<b>4 248</b>

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår inte i statistiken i år. Viss efterregistrering har skett för 2017 och 2018. Statistiken kan därför skilja sig från årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Under 2019 har 4 248 kontrollutredningar lett till polisanmälan, vilket är 1 054 fler än under 2018. Ökningen gäller främst tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning. Ökningen beror på ett förtydligande av hur Försäkringskassan ska bedöma om det handlar om ett misstänkt brott.

## Återrapporterade polisanmälningar

Försäkringskassan för statistik över resultatet av polisanmälningarna, exempelvis hur många som leder till att förundersökning inleds eller inte och hur många som leder till åtal och fällande dom. Statistiken redovisas dock inte här. Dels är den osäker, eftersom återrapporteringen sker manuellt. Dels kan det ta flera år innan vi får veta om anmälan ledde till åtal. Det gör att det inte finns något direkt samband mellan hur många polisanmälningar som görs under ett år och hur många åtal som väcks under samma år.

Försäkringskassan arbetar tillsammans med Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten för att förbättra återrapporteringen.

## Samverkan med andra myndigheter

Försäkringskassan arbetar för att fördjupa samarbetet med andra myndigheter. Det är nödvändigt, eftersom Försäkringskassan saknar möjlighet att själva identifiera och åtgärda vissa typer av bidragsbrott. Det handlar i huvudsak om när brott mot socialförsäkringen begås av nätverk av personer eller företag som tillsammans och systematiskt försöker få ersättning på felaktiga grunder.

Försäkringskassan har tagit initiativ till ett fördjupat samarbete med andra myndigheter för att stärka arbetet mot bidragsbrott och missbruk av välfärdssystemet. I december hölls ett första möte med ledande representanter för 19 myndigheter. Mötets fokus var att utbyta lägesbilder och undersöka förutsättningarna för ett närmare och mer strukturerat långsiktigt samarbete för att förhindra att utbetalningar sker på felaktig grund. Under mötet beslutade myndigheterna att starta gemensamma arbetsgrupper inom fem områden. Arbetsgrupperna ska undersöka vad myndigheterna kan göra ytterligare tillsammans, i första hand inom ramen för nu gällande lagar och regler.

Försäkringskassan är en av åtta myndigheter som fått i uppdrag av regeringen att utveckla metoder för myndighetsgemensam kontroll för att motverka fusk, regelöverträdelse och brottslighet i arbetslivet. Uppdraget pågår under år 2018–2020 och samordnas av Arbetsmiljöverket.<sup>140</sup>

Försäkringskassan deltar sedan 2009 tillsammans med elva andra myndigheter i en myndighetsgemensam satsning mot den organiserade brottsligheten. Satsningen har gett goda resultat under de senaste åren.

Försäkringskassan leder också en myndighetsgemensam insats mot misstänkta grova brott inom det statliga tandvårdsstödet.

Tabellerna nedan visar resultatet från de impulser till kontrollutredningar som kommit från regionala underrättelsecenter (RUC), regionala samverkansråd (RSR), Nationellt underrättelsecentrum (NUC) samt de impulser som kommit från övriga myndigheter.

**Tabell 139 Resultat för impulser från RUC, RSR och NUC<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal utredningar	62	260	322	117	252	232	195	552	574
Andel med åtgärd, procent	42	42	45	34	44	38	41	44	43
Antal polisanmälningar	8	67	73	30	72	62	41	146	136
Konstaterade felaktiga utbetalningar/skadestånd, tusen kronor	1 134	5 876	11 601	19 882	17 749	16 858	22 557	27 443	42 913
Förhindrade felaktiga utbetalningar <sup>3</sup> , tusen kronor	19 147	53 919	22 557	6 261	49 700	5 826	28 408	105 119	28 520

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2017 och 2018. Statistiken kan därför skilja sig från årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

<sup>3</sup> Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

<sup>140</sup> Arbetsmiljöverket ska årligen i en särskild rapport redovisa uppdraget i samband med Arbetsmiljöverkets årsredovisning.

Ungefär lika många ärenden har utretts i år som under förra året, men beloppet för konstaterade felaktiga utbetalningar är högre. Det totala beloppet för förhindrade felaktiga utbetalningar är avsevärt lägre än 2018. Det beror på att en mycket stor del av det totala beloppet för förhindrade felaktiga utbetalningar 2018 gällde assistansersättning. Se mer i avsnittet Assistansersättningen, sidan 124, om varför det totala beloppet för förhindrade felaktiga utbetalningar har minskat i år.

**Tabell 140 Resultat för impulser från övriga myndigheter<sup>1</sup>**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>2</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Antal utredningar	2 264	3 058	3 034	2 333	3 048	2 827	4 648	6 182	5 881
Andel med åtgärd, procent	48	51	45	44	51	47	46	51	46
Antal polisanmälningar	219	428	623	299	554	587	523	989	1 212
Konstaterade felaktiga utbetalningar/skadestånd, tusen kronor	42 822	51 971	60 651	56 839	76 022	46 043	109 113	133 633	114 231
Förhindrade felaktiga utbetalningar <sup>3</sup> , tusen kronor	120 934	162 866	104 329	47 438	99 711	35 840	172 666	276 602	140 196

<sup>1</sup> Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i statistiken. Viss efterregistrering har skett för 2017 och 2018. Statistiken kan därför skilja sig från årsredovisningen 2018.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett antal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

<sup>3</sup> Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha gått ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

## Återbetalning

Ett återkravsärende skapas när en felaktig utbetalning gjorts, oavsett om felet beror på den enskilde, Försäkringskassan eller en annan aktör. I ärendet prövar Försäkringskassan om den enskilde är återbetalningsskyldig eller inte. Om den enskilde är återbetalningsskyldig prövas även möjligheten till eftergift.

**Tabell 141 Återkravsärenden, återbetalningsskyldighet och eftergift, antal och belopp**

	Kvinnor			Män			Totalt <sup>1</sup>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Avslutade återkravsärenden, antal <sup>2</sup>	113 399	115 955	113 597	62 993	64 400	65 814	205 762	210 264	208 266
Avslutade återkravsärenden, totalt belopp miljoner kronor <sup>2</sup>	682	798	794	426	502	612	1 389	1 593	1 691
Återbetalningsskyldighet, antal ärenden	75 802	77 963	70 874	41 954	42 566	42 227	147 126	150 438	142 001
Återbetalningsskyldighet, totalt belopp miljoner kronor	626	742	730	383	465	566	1 290	1 500	1 581
Eftergift (hel eller delvis), antal ärenden	5 163	3 144	1 853	3 020	2 158	1 351	8 183	5 302	3 204
Eftergift (hel eller delvis), totalt belopp miljoner kronor	34	29	22	26	26	31	60	55	53

<sup>1</sup> I totalen ingår solidariska bostadsbidrag där ärendena inte kan delas upp på kön.

<sup>2</sup> Inkluderar återkrav till följd av slutligt beslut om bostadsbidrag över 1 200 kronor samt felaktiga utbetalningar som hanterats enligt nuvarande beloppgräns på 2 000 kronor.

Antalet avslutade återkravsärenden har minskat något, men det sammanlagda beloppet har ökat. Att antalet har minskat beror på att antalet avslutade återkrav efter slutligt beslut om bostadsbidrag har minskat. Övriga återkravsärenden har i själva verket ett större antal avslut, vilket främst förklaras av en avarbetning av pågående återkravsärenden med hjälp av tillfällig omfördelning av resurser. Att det sammanlagda beloppet har ökat beror på ett fortsatt ökat inflöde av återkravsärenden till följd av kontrollutredning. Dessa ärenden prioriteras och gäller ofta ett större belopp än andra återkravsärenden. Det förklarar troligen också ökningen av det totala beloppet för återbetalningsskyldighet.

Sedan juni 2015 tillämpar Försäkringskassan en beloppsgräns på 2 000 kronor för utredning av återkrav. Den totala summan av felaktiga utbetalningar som inte utreddes för återkrav 2019 uppgick till 46 miljoner kronor, varav 65 procent gällde kvinnor och 35 procent gällde män. Detta är en liten ökning sedan 2018, då den totala summan uppgick till 43 miljoner kronor. Fördelningen mellan kön var ungefär densamma.<sup>141</sup>

41 procent av återkravsärendena gäller slutligt bostadsbidrag. Det är en följd av bostadsbidragets konstruktion med preliminära beslut som baseras på bidragstagarens uppskattning av sin årsinkomst. För 2019 var återbetalningsbeloppet för slutligt bostadsbidrag 665 miljoner kronor fördelat på 85 700 återkrav. Det är en minskning sedan 2018, då beloppet var 705 miljoner kronor fördelat på 91 300 återkrav. 46 procent av återkraven gällde kvinnor, 20 procent män och 34 procent sammanboende hushåll. Återkravsbeloppets fördelning var 41 procent för kvinnor, 16 procent för män och 43 procent för sammanboende hushåll. Fördelningen mellan kvinnor och män har i stort sett inte förändrats sedan 2018.

Fordringsstocken, det vill säga den totala fordran, har ökat från 4 402 miljoner kronor 2018 till 4 855 miljoner kronor 2019. Inbetalningarna uppgick 2019 till 1 159 miljoner kronor, vilket är en ökning jämfört med 2018 då de uppgick till 1 104 miljoner kronor.

---

<sup>141</sup> Resultaten ska tolkas med viss försiktighet då statistiken bygger på manuella registreringar.

# Arbetet med mänskliga rättigheter

**Försäkringskassan har i uppdrag att belysa, analysera och uppmärksamma Sveriges åtaganden enligt internationella konventioner till skydd för de mänskliga rättigheterna. Försäkringskassan ska också beakta barns rättigheter, stödja genomförandet av funktionshinderspolitiken och integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten.**

## Mänskliga rättigheter och den statliga värdegrunden

Försäkringskassan har under året fortsatt att lyfta fram den statliga värdegrunden som en viktig utgångspunkt för verksamheten. Målet är att alla medarbetare ska känna till och agera utifrån den statliga värdegrunden i sina olika uppdrag. En enkät från november 2019 visar att den statliga värdegrunden är väl förankrad inom myndigheten. Så många som 92 procent svarar att de har ganska stor eller mycket stor kännedom om värdegrunden, vilket är samma resultat som 2018. En stor majoritet uppger också att de i sitt arbete har diskuterat den statliga värdegrunden och mänskliga rättigheter.<sup>142</sup>

Under 2019 har Försäkringskassan fortsatt att arbeta förebyggande mot korruption. Vi har genomfört riktade kontroller och identifierat och utrett interna överträdelser.

Försäkringskassans insatser inom värdegrundsområdet bidrar också till myndighetens arbete med de globala målen för social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet i FN:s Agenda 2030.<sup>143</sup> I samverkan med andra myndigheter har vi utvecklat nya verktyg för arbetet med Agenda 2030, till exempel ett självskattningsverktyg av myndigheters hållbarhetsarbete.

Under 2019 har Försäkringskassan också haft samråd med representanter för de nationella minoriteterna romer, samer, sverigefinnar och tornedalingar vid sammanlagt sex tillfällen. Några av samråden har genomförts i samverkan med Länsstyrelsen i Stockholm. Bland annat har förslag på kunskaphöjning för medarbetare på Försäkringskassan och förbättrad kommunikation diskuterats.

Försäkringskassan deltog i både Stockholm och Göteborg Pride 2019. Pride är ett tillfälle för oss att samtala med besökare och få synpunkter på hur vi kan bli bättre på att bemöta hbtq-personer. Det är också ett sätt att visa att vi verkar för ett jämlikt samhälle fritt från diskriminering och aktivt tar ställning i hbtq-frågor.

---

<sup>142</sup> Enkätstudie om Försäkringskassans arbete med statliga värdegrunden, jämställdhetsintegrering och mäns våld mot kvinnor 2019, dnr 15352-2019.

<sup>143</sup> Agenda 2030 antogs 2015 av FN och innehåller 17 mål och 169 delmål för hållbar utveckling.

## Anmälningar till Diskrimineringsombudsmannen (DO)

Under 2019 har det kommit in 59 anmälningar om diskriminering till DO som rör Försäkringskassan. Det är en ökning jämfört med 2018 då det kom in 42 anmälningar, och 2017 då det kom in 38 anmälningar. Merparten av anmälningarna handlar om enskilda individer som har upplevt sig diskriminerade i kontakten med Försäkringskassan. De vanligaste diskrimineringsgrunderna som anges är funktionsnedsättning, etnisk tillhörighet och ålder.

## Barns rättigheter

Försäkringskassan ska i ärenden som rör barn ta hänsyn till barnets bästa i enlighet med Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter. När det finns misstankar om att ett barn far illa ska det anmälas till polis eller socialtjänst. Under 2019 har Försäkringskassan gjort 183 anmälningar till socialtjänsten på grund av misstanke om att ett barn far illa. Detta är en ökning från tidigare år, vilket tyder på att riktlinjerna om anmälan vid misstanke om att ett barn far illa har fått spridning inom myndigheten. År 2017 infördes de nya riktlinjerna och då gjordes endast sex anmälningar. År 2018 gjordes 69 anmälningar.

## Stödja genomförandet av funktionshinderspolitiken

Försäkringskassans funktionshindersråd är ett forum som syftar till att aktivt involvera funktionshindersrörelsen i myndighetens arbete. Under 2019 har rådet haft tre möten. I syfte att förbättra samarbetet mellan myndigheterna genomfördes ett av mötena tillsammans med Arbetsförmedlingen och deras funktionshindersråd. De nya förmånerna merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag har varit en återkommande punkt på årets möten.

Vi har även fortsatt arbetet med att anpassa webbplats och e-tjänster till kraven i EU-direktivet (2016/2102) om tillgänglighet på offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

## Resultat av åtgärder som bidrar till ökad jämställdhet

Försäkringskassan har vidtagit åtgärder för jämställdhetsintegrering för att myndigheten ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken. Här redovisas resultaten av dessa åtgärder.

Försäkringskassan har under året förlängt sina mål för jämställdhet fram till 2021. Vi bedömer att målen även i fortsättningen kan bidra till jämställdhetspolitiken.

- I Försäkringskassans verksamhet ska inga osakliga könsskillnader förekomma i handläggning, beslut eller bemötande.
- Försäkringskassan ska bidra till ett jämställt uttag av socialförsäkringen i de fall när familjer kan välja vem som ska ta ut en viss förmån.
- Försäkringskassan ska bidra till att motverka mäns våld mot kvinnor och dess konsekvenser.

För att bättre kunna upptäcka våld i nära relationer har Försäkringskassan fått i uppdrag av regeringen att samverka med Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, Socialstyrelsen och Jämställdhetsmyndigheten.

## Fokus på kärnverksamheten

Arbetet med jämställdhetsintegrering ska gynna dem som berörs av Försäkringskassans verksamhet, alltså alla som omfattas av socialförsäkringen. Därför har fokus för jämställdhetsintegreringen sedan 2015 legat på kärnverksamheten, det vill säga handläggning av enskilda ärenden. Det har inneburit att vi prioriterat att integrera perspektiven jämställdhet och att motverka mäns våld mot kvinnor i försäkringsutbildningar, styrande och stödjande dokument samt i kvalitetsuppföljningar.

I de förmåner där det bedöms vara mest relevant integrerades perspektiven i försäkringsutbildningarna redan 2015–2018<sup>144</sup>. Arbetet har fortsatt i samband med att utbildningar reviderats och att nya tas fram. När det gäller styrande dokument är nu perspektiven integrerade i 8 av 12 vägledningarna och 10 av 12 handläggningsprocesser. Det är en liten ökning från 2018. Vissa förmåner har också vidareutvecklat sitt arbete under året. I myndighetens dialogverktyg för kvalitetsuppföljning är perspektiven integrerade inom samtliga förmåner. I hälften av dem integrerades perspektiven under 2019.

År 2019 innehöll kvalitetsanalyserna på förmånsnivå med några undantag delvis eller i stor utsträckning könsuppdelad statistik eller kommentarer om könsskillnader. Det ligger på ungefär samma nivå som 2018, men är en större andel än 2017.

## Ökad kunskap om jämställdhet och mäns våld mot kvinnor

Under 2019 har medarbetarna fortsatt att delta i utbildningar om jämställdhet och att motverka mäns våld mot kvinnor. Utbildningarna bedöms ha förbättrat kunskapen hos medarbetarna. I enkätundersökningen om den statliga värdegrunden som genomfördes i november 2019 svarade åtta av tio medarbetare på försäkringsavdelningarna att de i ganska stor eller mycket stor utsträckning vet vad ett jämställdhetsperspektiv i handläggningen innebär. Det är dock en liten tillbakagång från 2018.

Till försäkringsutredare inom utredningskrävande sjukpenningärenden ställdes också frågor om deras kunskaper om mäns våld mot kvinnor. Här svarade drygt hälften att de har tillräcklig kunskap för att kunna bidra i arbetet med att motverka mäns våld mot kvinnor.

Utöver enkäten genomfördes också en intervjustudie.<sup>145</sup> I studien fick de intervjuade svara på varifrån de fått sin kunskap om jämställdhet och mäns våld mot kvinnor. Majoriteten uppger att de tillägnat sig kunskaperna genom arbetet på Försäkringskassan. När det gäller kunskaper om att motverka mäns våld mot kvinnor är källan främst internutbildningar. För området jämställdhet menar de intervjuade att de dels fått kunskap via internutbildningar, dels via samtal med kollegor och chefer och dels genom den aktuella samhällsdebatten.

## Nya arbetssätt inom delar av myndigheten

För att kunna bidra till ökad jämställdhet behöver myndighetens arbetssätt utvecklas. Det gäller till exempel vilka frågor vi ställer till kvinnor och män, vilken information vi ger och hur vi agerar i kontakten med andra aktörer. Intervjustudien från 2019 visar här ett blandat resultat. Inom sjukförsäkringsområdet menar mer än hälften av de intervjuade att de har förändrat sitt arbetssätt utifrån ett jämställdhetsperspektiv och agerar annorlunda jämfört med 2014. Inom övriga försäkringsområden är det dock färre. De medarbetare som säger att

<sup>144</sup> De förmåner som bedöms mest relevanta i arbetet med jämställdhetsintegrering är aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, arbetsskador, assistansersättning, bilstöd, etableringsersättning, föräldrapenning, merkostnadsersättning, omvårdnadsbidrag, rehabiliteringsersättning, sjukersättning, sjukpenning och underhållstöd. I arbetet med att motverka mäns våld mot kvinnor har fokus lagts vid förmånerna aktivitetsersättning, sjukpenning och underhållstöd. Faktorer som påverkat prioriteringen är handläggares bedömningsutrymme, målgruppens storlek, ekonomiska konsekvenser på samhälls- och individnivå och sedan tidigare konstaterade könsskillnader.

<sup>145</sup> I intervjustudien Jämställdhetsintegrering och våld i nära relationer 2019, dnr 000358-2020, deltog 210 medarbetare och chefer inom försäkringsavdelningarna som har varit anställda minst fem år.



de förändrat sitt arbetssätt och agerar annorlunda i dag uppger till exempel att de tänker på hur de ställer frågor till kvinnor och män och att de informerar om möjligheterna till jämställt uttag.

### **Frågor om våld påverkar handläggningen av enskilda ärenden**

Inom vissa förmåner ska handläggarna fråga den enskilde om hen är utsatt för våld i nära relation. I ärenden om underhållsstöd ska det göras rutinmässigt sedan 2017. Från och med 2019 ska det göras rutinmässigt även i utredningskrävande sjukpenningärenden, i stället för som tidigare bara vid indikation. Under året har vi också börjat arbeta med handläggningen av aktivitetsersättning, där frågor om våld ska ställas vid indikation.

I enkäten från november 2019 svarar 81 procent av försäkringsutredarna inom utredningskrävande sjukpenningärenden att de ställer frågor om våld.<sup>146</sup> Ungefär en fjärdedel av försäkringsutredarna uppger att de ställer frågor om våld i alla eller i de flesta ärenden. Övriga gör det mer sällan. Hälften av försäkringsutredarna uppger också att vetskapen om att en sjukskriven person är utsatt för våld alltid eller ibland påverkar deras handläggning och planering av ärendet. I intervjustudien framkommer att det kan till exempel handla om rehabilitering och kontakt med vården.

Enkäten visar också att arbetssättet inom handläggningen av underhållsstöd har förändrats, där 96 procent av handläggarna ställer frågor om våld. Hälften svarar att de ställer frågor om våld i alla eller de flesta ärenden.

År 2018 tillfrågades handläggarna om deras bedömning av rätten till underhållsstöd påverkades av att de hade information om hot och våld. Drygt hälften svarade att sådan information påverkade bedömningen i stor eller mycket stor utsträckning.<sup>147</sup> Även detta indikerar att det har skett en förändring där våldsutsatta individer, främst kvinnor, får rätt till ekonomisk ersättning och inte själv behöver ha kontakt med våldsutövaren. Frågan ställdes inte i 2019 års enkätundersökning.

---

<sup>146</sup> Det är en ökning från 2018 då andelen var 60 procent. Resultatet kan inte jämföras fullt ut på grund av att målgruppen är något förändrad.

<sup>147</sup> Undersökning om hot och våld inom underhållsstöd, dnr 018871-2018.

# Stabs- och expertfunktionen

**Avsnittet beskriver Försäkringskassans uppgift som stabs- och expertfunktion till regeringen.**

Försäkringskassan ansvarar för en kvalificerad kunskapsuppbyggnad inom sitt verksamhetsområde. Det innebär att vi följer och analyserar socialförsäkringssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhället. Resultaten av analyserna förmedlas genom socialförsäkringsrapporter och på andra sätt till regeringen och allmänheten.

Försäkringskassan ansvarar också för Sveriges officiella statistik inom socialförsäkringsområdet, för utbyte av kunskap med andra länder samt för att stödja regeringen i det internationella arbetet.

Kostnaden för Försäkringskassans stabs- och expertfunktion uppskattas till 61,1 miljoner kronor för 2019, vilket är en ökning från 55,4 miljoner kronor under år 2018.<sup>148</sup>

## Kunskapsuppbyggnad

Som kunskapsmyndighet kan Försäkringskassan initiera egna studier av socialförsäkringens effekter för individ och samhälle. I tabellen nedan redovisas hur många publikationer Försäkringskassan gett ut under perioden 2017–2019.

**Tabell 142**    **Publikationer, antal**

	2017	2018	2019
Socialförsäkringsrapporter	15	11	5
Korta analyser	5	5	3
Promemorior	3	8	6

Av 2019 års fem socialförsäkringsrapporter rörde två föräldrapenning<sup>149</sup> och en förlängt underhållsstöd<sup>150</sup>. Två rapporter hade en mer övergripande karaktär<sup>151</sup>. Av de tre korta analyser som publicerades handlade två om föräldrapenning<sup>152</sup> och en om förebyggande

<sup>148</sup> Uppskattningen innefattar endast medarbetare vid avdelningen Analys och prognos, eftersom den tid som övriga medarbetare lagt ner på uppdrag inom stabs- och expertfunktionen inte går att följa upp med nuvarande system.

<sup>149</sup> Socialförsäkringsrapport 2019:2, Jämställd föräldraförsäkring. Utvärdering av de reserverade månaderna i föräldraförsäkringen, Socialförsäkringsrapport 2019:4, På tal om pengar. Problembeskrivningar, hjälp och bemötande när barnfamiljer ringer till Försäkringskassan.

<sup>150</sup> Socialförsäkringsrapport 2019:5, Varför ansöker inte fler unga vuxna om förlängt underhållsstöd?

<sup>151</sup> Socialförsäkringsrapport 2019:1, Funktionsnedsättning i arbetsliv och välfärd, Socialförsäkringsrapport 2019:3, Kunskapsunderlag. Bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården.

<sup>152</sup> Korta analyser 2019:1, Reserverade dagar ökar pappors uttag av föräldrapenning, Korta analyser 2019:2, Många föräldrar har föräldrapenningdagar som brinner inne.

sjukpenning<sup>153</sup>. Alla sex promemorior som publicerades under 2019 rörde risken för felaktiga utbetalningar inom bland annat assistansersättning och statligt tandvårdsstöd.<sup>154</sup>

Under 2019 har Försäkringskassan fokuserat mer på analyser av intern karaktär och detta har lett till att färre publikationer getts ut än under 2018.

## Försäkringskassans engagemang i forskning inom socialförsäkringen

Försäkringskassan får enligt regleringsbrevet årligen avsätta 8,9 miljoner kronor till forskning inom socialförsäkringsområdet. 2019 beviljade myndigheten medel till sex nya forskningsprojekt. Totalt betalade myndigheten ut 8,9 miljoner kronor till forskningsprojekt under året.

**Tabell 143**    **Forskning vid högskola och universitet finansierad av Försäkringskassan, tusen kronor**

Högskola/universitet/ organisation	Projekttitel	2019
Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering	Föräldrapenning och nyanlända familjers integration i arbetsliv och förskola	1 521
Uppsala universitet, Sociologiska institutionen	När Försäkringskassan får nya sociala problem i knät – Underhållsstödshandläggares samtalsstrategier för att bedöma och bemöta våld i nära relationer	2 372
Karolinska Institutet, Institutionen för klinisk neurovetenskap	Multipel skleros, förvärsarbete och sjukfrånvaro: vilka strategier innebär goda chanser att vara kvar i arbetslivet länge?	1 912
Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering	Högekostnads skyddet, en försäkring mot höga sjuklönekostnader – hur påverkas sjukfrånvaro och rekrytering?	1 490
Högskolan i Halmstad, Akademin för hälsa och välfärd	Unga vuxna med intellektuell funktionsnedsättning på arbetsmarknaden – framgångsfaktorer för förvärsarbete och därmed minska beroende av socialförsäkringen	1 166
Göteborgs universitet, Statsvetenskapliga institutionen	Förtroende som feedback – hur policyförändringar och kunskap påverkar förtroendet för socialförsäkringarna	400
<b>Totalt</b>		<b>8 862</b>

Ett forskningsprojekt som tidigare finansierats av Försäkringskassan redovisade sina resultat under 2019.<sup>155</sup>

Försäkringskassan, Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (Forte) samt Centralförbundet för socialt arbete (CSA) arrangerar årligen ett forskarseminarium i Umeå. Detta är ett tillfälle för många engagerade inom socialförsäkringsområdet att lyssna, diskutera och få nya insikter. Seminariet är också ett forum där forskare och praktiker kan utbyta erfarenheter och knyta kontakter. 2019 års tema var funktionsnedsättning i arbetsliv och välfärd. Seminariet samlade cirka 100 deltagare. Respektive föreläsares bidrag ges ut samlat i en socialförsäkringsrapport.<sup>156</sup>

<sup>153</sup> Korta analyser 2019:3, Ovanligt med förebyggande sjukpenning.

<sup>154</sup> Promemoria 2019:1, Felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, Promemoria 2019:2, Felaktiga utbetalningar från föräldrapenning, Promemoria 2019:3, Felaktiga utbetalningar från tillfällig föräldrapenning, Promemoria 2019:4, Felaktiga utbetalningar av assistansersättning, Promemoria 2019:5, Felaktiga utbetalningar från statligt tandvårdsstöd, Promemoria 2019:6, Utvecklingen av risken för felaktiga utbetalningar inom assistansersättningen.

<sup>155</sup> Socialförsäkringsrapport 2019:4, På tal om pengar. Problembeskrivningar, hjälp och bemötande när barnfamiljer ringer till Försäkringskassan. Projektet fick forskningsmedel 2016–2018.

<sup>156</sup> Socialförsäkringsrapport 2019:1, Funktionsnedsättning i arbetsliv och välfärd.

## Statistikansvarig myndighet

Försäkringskassan har som statistikansvarig myndighet ansvar för att producera och publicera officiell och annan statistik inom områdena Stöd till barnfamiljer och Stöd vid sjukdom och handikapp. Statistiken är central för en kunskapsbaserad samhällsdebatt om socialförsäkringen, både för enskilda individer och för samhället. Aktuell statistik och data om utfallet i försäkringen är också en viktig informationskälla och förutsättning för att beslutsfattare och allmänheten ska kunna fatta beslut grundade på kunskap.

Under 2019 har 86 tabeller med officiell statistik och 13 tabeller med annan statistik publicerats eller uppdaterats på [fk.se/statistik](http://fk.se/statistik) och cirka 1 200 statistikfrågor har besvarats av Försäkringskassans statistikservicefunktion. Individdata har lämnats ut för forskningsändamål vid cirka 30 tillfällen och till andra myndigheter vid cirka 40 tillfällen, vilket är en ökning jämfört med 2018. Myndigheten har också publicerat den årliga skriften Socialförsäkringen i siffror (Social Insurance in Figures) på både svenska och engelska, som ger en samlad redogörelse för socialförsäkringens utfall genom kortfattad kommenterad statistik.

Försäkringskassan har som en av Sveriges statistikansvariga myndigheter även samverkat med andra myndigheter inom det svenska statistiksystemet. Bland annat har Försäkringskassan varit med och bidragit i arbetet med en målbild för den officiella statistiken samt tagit fram en målbild för Försäkringskassans egen statistikverksamhet.

## Försäkringskassans internationella arbete

Försäkringskassan ska stödja regeringen i internationella frågor samt medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete inom vårt verksamhetsområde. Nedan redovisas de viktigaste delarna av detta arbete samt Försäkringskassans övriga internationella arbete under året.

### Nordiskt samarbete

Försäkringskassan är förbindelseorgan enligt Nordiska konventionen om social trygghet och enligt Europaparlamentet och rådets förordning (EG) nr 883/2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen. Under året har Försäkringskassan deltagit i möten inom områdena tillämplig lagstiftning, sjukförsäkring med inriktning på arbetslivsinriktad rehabilitering, sjukvårdsförmåner samt pension inklusive sjukersättning och aktivitetsersättning. Inom området sjuk- och aktivitetsersättning har bilaterala möten hållits med bland annat Finland, Norge och Estland. Inom Norden har det även hållits ett handläggarseminarium med utredare från de nordiska länderna där man diskuterat praktiska frågor om tillämplig lagstiftning.

Försäkringskassans generaldirektör har deltagit i det årliga generaldirektörmötet.<sup>157</sup> Mötet är ett forum för beslut samt informations- och erfarenhetsutbyte. Här fastställs myndigheternas inriktning för det nordiska samarbetet inom socialförsäkringsområdet.

Försäkringskassan har även samarbete och gemensamma informationsmötesplatser i gränsområden.<sup>158</sup> Verksamheterna finansieras bland annat av Nordiska ministerrådet och Nordkalotträdet.

<sup>157</sup> På mötena deltar ATP i Danmark, Folkpensionsanstalten och Pensionsmyndigheten i Finland, NAV i Norge, Tryggingastofnun ríkisins i Island samt IAF, Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan i Sverige.

<sup>158</sup> Samarbete finns med Danmark genom Öresunddirekt, med Norge genom Grensetjensten i Morokulien samt med Finland genom Nordkalottens Gränstjänst.

Försäkringskassan har vidare ett samarbete med Nordens länder inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen för de sjukskrivna personer som bor och arbetar i olika länder inom Norden. Bilateral överenskommelser har arbetats fram för att tydliggöra ansvar och arbetsätt.<sup>159</sup> Överenskommelserna följs årligen upp för att om möjligt undanröja eventuella praktiska hinder. 2019 har det inneburit att nationella metodstöd omarbetats.

## Medverkan i EU-arbetet

### Administrativa kommissionen, tekniska kommissionen och revisionskommittén

Försäkringskassans stöd till regeringen i EU-arbetet består bland annat av att lämna redogörelser och yttranden i samband med olika möten samt bistå med representanter om regeringen så önskar.

Försäkringskassan har deltagit i administrativa kommissionens möten vid fyra tillfällen. I tekniska kommissionens fyra möten har Försäkringskassan deltagit dels som ledamot, dels som expert. Vi har också representerat Sverige som ledamot och ställföreträdande ledamot vid revisionskommitténs två årliga möten.

Utöver ovanstående deltar Försäkringskassan i administrativa kommissionens temadagar samt i ett antal arbetsgrupper och nätverk för utvalda arbetsområden. I egenskap av nationell kontaktpunkt för gränsöverskridande hälso- och sjukvård har Försäkringskassan också deltagit i ett möte för kontaktpersoner.

### Försäkringskassans arbete med Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)<sup>160</sup>

Under 2019 har Försäkringskassan deltagit i arbetet med EESSI-systemet på flera sätt, bland annat i en styrgrupp, i expertgruppen för it-säkerhet och i olika arbetsgrupper. Arbetet sker även i en nordisk grupp. Inför mötena i tekniska kommissionen presenterar Försäkringskassan ett gemensamt yttrande för berörda myndigheter.

### Övrigt stöd till regeringen

Försäkringskassan har på olika sätt varit involverad i förhandlingarna om ändring av EU:s samordningsbestämmelser om social trygghet. Med anledning av Storbritanniens utträde ur EU har Försäkringskassan under året även redovisat ett regeringsuppdrag som analyserat utträdet ur ett socialförsäkringsperspektiv.<sup>161</sup>

### Europeiska socialfonden

Europeiska socialfonden (ESF) är EU:s viktigaste verktyg för att skapa fler och bättre arbeten i Europa. I fondens arbete är Försäkringskassan en viktig aktör som projektägare och medfinansier, till exempel i projekt för att stödja sjukskrivna att återgå i arbete, att underlätta för unga och utlandsfödda att etablera sig på arbetsmarknaden och att kompetensutveckla personal.

<sup>159</sup> Överenskommelserna bygger på EU-förordningarna 883/2004 och 987/2009 och Nordisk konvention om social trygghet samt administrativa avtalet till Nordisk konvention om social trygghet. Överenskommelser har ingåtts år 2015 med Norge, Finland, Island och Danmark.

<sup>160</sup> Electronic Exchange of Social Security Information är ett it-system som ska hjälpa socialförsäkringsorganen inom EU/EES-området samt Schweiz att snabbare och säkrare utbyta information i enlighet med EU-reglerna om samordning av de sociala trygghetssystemen.

<sup>161</sup> Försäkringskassans svar på regeringsuppdrag att analysera de konsekvenser av ett brittiskt utträde ur EU som berör Försäkringskassans verksamhet, dnr 048590-2017.

Försäkringskassan samarbetar med svenska ESF-rådet och Arbetsförmedlingen med flera för att identifiera områden för projekt som syftar till att ge stöd till individer och uppnå förändringar på strukturnivå.<sup>162</sup>

### Övrigt europeiskt samarbete

Försäkringskassan har deltagit i European Forum of Insurance Against Accidents at Work and Occupational Diseases och dess konferens ”Flytta över gränser: förebyggande av olyckor, kulturell mångfald”. Försäkringskassan har också deltagit i European Judicial Network i rollen som centralmyndighet för Rådets förordning (EG) nr 4/2009 om domstols behörighet, tillämplig lag, erkännande och verkställighet av domar samt samarbete i fråga om underhållsskyldighet.

### Internationellt samarbete

Under året har Försäkringskassan deltagit i regeringens förberedelser och förhandlingar om socialförsäkringsavtal med Japan. Försäkringskassan deltar även i National Child Support Enforcement Associations internationella kommitté, där frågor om underhållsbidrag diskuteras. I kommittén deltar medlemsstater från New Yorkkonventionen, Haagkonventionen från 2007 samt förordning (EG) nr 4/2009 och andra stater som har federala eller bilaterala överenskommelser med USA.

Försäkringskassan bedriver tjänsteexport sedan januari 2019 via Sidas internationella kapacitetsutvecklingsprogram (ITP) inom social trygghet. Arbetet görs tillsammans med Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och ett sydafrikanskt forskningsinstitut, EPRI. Programmet kommer att pågå till och med 2023. Under 2019 har representanter från Försäkringskassan varit i Kapstaden i Sydafrika och Försäkringskassan har även haft besök av representanter från olika länder i Afrika. Programmet ska inspirera till ökad social trygghet i Etiopien, Kenya, Tanzania, Uganda och Zambia.

Försäkringskassan har tillsammans med Pensionsmyndigheten, Socialdepartementet och Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) anordnat och deltagit i Östersjökonferensen<sup>163</sup> under 2019.

Under året har Försäkringskassan tagit emot cirka 15 internationella besök. Besöken har bland annat handlat om socialförsäkringens konstruktion, dess finansiering, organisation och styrning samt utvecklingstendenser och utmaningar. Utöver detta har ett antal beslutsfattare, journalister och forskare från andra länder besökt oss och träffat experter från olika delar av administrationen.

<sup>162</sup> Se avsnittet Sjukförsäkringen, Strukturell samverkan med andra aktörer för att uppnå målet, Samverkan med Svenska ESF-rådet.

<sup>163</sup> Östersjökonferensen (the Baltic Conference) har funnits sedan år 1992 och började i Litauen efter att de baltiska länderna återfått sin självständighet och det kommunistiska statsskicket övergetts i länderna runt Östersjön. Syftet med konferensen är att vidareutveckla samarbetet på socialförsäkringsområdet mellan Östersjöstaterna och diskutera frågor av gemensamt intresse. Konferensen äger rum vartannat år och är av, med och för de medverkande institutionerna.

# Avgiftsbelagd verksamhet

I detta avsnitt redovisas avgiftsbelagd verksamhet som anges i regleringsbrevet. Myndighetens totala avgiftsintäkter återfinns i resultaträkningen med tillhörande tilläggsupplysningar och noter.

## Administration av statlig fordran

Avgiftsintäkterna avser de ersättningar som tas ut av gäldenärer i enlighet med bestämmelser i olika författningar. Reglerna anger ofta ett högsta belopp som får tas ut. Kostnaden för handläggning av statlig fordran uppgick 2019 till 37,7 miljoner kronor. Överskjutande kostnader täcks med anslagsmedel.

**Tabell 144 Administration av statlig fordran, tusen kronor**

	2017	2018	2019	Budget 2019
Ingående balans	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	12 609	14 952	14 824	14 000
Totala kostnader	–35 751	–34 622	–37 747	–
– kostnader som täcks av intäkter	12 609	14 952	14 824	–14 000
– kostnader som täcks av anslagsmedel	23 142	19 670	22 923	–
Årets resultat	–	–	–	–
Utgående balans	–	–	–	–

## Ersättning från försvaret

Försäkringskassan ska ta ut avgifter för administration av ersättningar till hemvärnsmän som betalas ut enligt förordningen (1997:147) om förmån för hemvärnsmän, frivilliga enligt förordningen (1994:523) om förmåner till frivilliga, officersaspiranter enligt officersförordningen (2007:1268) och rekryter enligt förordningen (2015:613) om militär grundutbildning. Vidare ska Försäkringskassan ta ut avgifter för administration av familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspliktiga som betalas ut enligt förordningen (1995:239) om förmåner till totalförsvarspliktiga. Verksamhetens omfattning har ökat under 2019 till följd av att fler personer är berättigade till förmånerna än tidigare år.

**Tabell 145 Ersättning från försvaret, tusen kronor**

	2017	2018	2019	Budget 2019
Ingående balans	–969	1 508	–207	–
Avgiftsintäkter <sup>1</sup>	10 208	7 182	15 377	11 700
Kostnader	–7 731	–8 897	–15 170	–11 700
Årets resultat	2 477	–1 715	–	–
Utgående balans	1 508	–207	–	–

<sup>1</sup> Från och med 2019 redovisas fakturerade och periodiserade intäkter på raden avgiftsintäkter.

## Ersättning från affärsdrivande verk

Försäkringskassan tar ut en avgift för administration av arbetsskadeärenden vid affärsdrivande verk för skador som reglerats före den 1 juli 1995. Avgiften tas ut i samband med

debitering av utbetalda arbetsskadeersättningar och ska motsvara den andel av förvaltningskostnaderna som enskilda arbetsgivare betalar genom arbetsskadeavgiften.

**Tabell 146 Ersättning från affärsdrivande verk, tusen kronor**

	2017	2018	2019	Budget 2019
Ingående balans	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	580	509	464	500
Totala kostnader <sup>1</sup>	–1 148	–1 009	–893	–
– kostnader som täcks av intäkter	580	509	464	–500
– kostnader som täcks av anslagsmedel	568	500	429	–
Årets resultat	–	–	–	–
Utgående balans	–	–	–	–

<sup>1</sup> Beräkningsunderlaget för kostnaderna har justerats och beloppen avseende åren 2017–2018 har räknats om.

## Intäkter från Pensionsmyndigheten

Försäkringskassan har en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteleveranser som bland annat avser it, kundmöten och administration. Utfallet för 2019 uppgår till 236 miljoner kronor.

**Tabell 147 Intäkter från Pensionsmyndigheten, tusen kronor**

	2017	2018	2019	Budget 2019
Ingående balans	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	248 084	239 565	236 303	261 000
Kostnader	–248 084	–239 565	–236 303	–261 000
Årets resultat	–	–	–	–
Utgående balans	–	–	–	–

## Electronic exchange of social security information (EESSI)

EESSI består av it-system och standardiserade strukturer och processer för samarbete och utbyte av socialförsäkringsinformation mellan 28 EU-länder samt Island, Norge, Schweiz och Lichtenstein. Systemet togs i drift under 2019. Försäkringskassan driver systemet för eget utbyte av information samt hanterar driften åt andra samverkande parter inom Sverige. Uppbyggnaden av systemet är delvis finansierat av bidrag från EU (i form av medel från programmet Connecting Europe Facility). I tabellen nedan redovisas den avgiftsfinansierade delen av verksamheten. Vid fastställande av kommande års avgiftsdebitering inkluderas den utgående balansen i beräkningsunderlaget.

**Tabell 148 Intäkter från EESSI, tusen kronor**

	2017	2018	2019	Budget 2019
Ingående balans	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	–	432	1 761	4 700
Kostnader	–	–432	–1 817	–4 700
Årets resultat	–	–	–56	–
Utgående balans	–	–	–56	–

## Samordnad och säker statlig it-drift (SSSID)

År 2017 gav regeringen Försäkringskassan i uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift (Fi2017/03257/DF) under åren 2018–2020. Uppdraget har förlängts och pågår till 31 december 2022 (I2019/02515/DF). Verksamheten finansieras av avgiftsintäkter från medverkande myndigheter samt av bidragsmedel som rekvideras från Kammarkollegiet. Den bidragsfinansierade delen avser Försäkringskassans uppbyggnad av verksamheten samt



initiala engångskostnader för uppbyggnad av gemensamma funktioner. Rekvirerade bidrag uppgick till 10 miljoner kronor för år 2019, 15,5 miljoner kronor för 2018 och 1 miljon kronor för 2017. I tabellen nedan redovisas den avgiftsfinansierade delen av verksamheten. Vid fastställande av kommande års avgiftsdebitering inkluderas den utgående balansen i beräkningsunderlaget.

**Tabell 149 Samordnad och säker statlig it-drift, tusen kronor**

	2017	2018	2019	Budget 2019
Ingående balans	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	–	13 168	27 043	36 849
Kostnader	–	–13 168	–46 510	–36 849
Årets resultat	–	–	–19 467	–
Utgående balans	–	–	–19 467	–



# Finansiell redovisning

# Resultaträkning

Belopp i miljoner kronor

	Not	2019	2018
<b>VERKSAMHETENS INTÄKTER</b>			
Intäkter av anslag	1	9 232	8 674
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	354	469
Intäkter av bidrag	3	58	109
Finansiella intäkter	4	5	8
<b>Summa</b>		<b>9 649</b>	<b>9 260</b>
<b>VERKSAMHETENS KOSTNADER</b>			
Kostnader för personal	5	-7 396	-7 033
Kostnader för lokaler		-628	-606
Övriga driftkostnader		-983	-941
Finansiella kostnader	6	-3	-10
Avskrivningar och nedskrivningar		-664	-675
<b>Summa</b>		<b>-9 674</b>	<b>-9 265</b>
<b>VERKSAMHETSUTFALL</b>		<b>-25</b>	<b>-5</b>
<b>UPPBÖRDSVERKSAMHET</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	7	189	185
Socialavgifter		595 002	572 781
Skatteintäkter		6 389	7 884
<b>Summa</b>		<b>601 580</b>	<b>580 850</b>
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamheten		-422 528	-409 639
Inleverans till AP-fonderna		-138 002	-132 491
Överföring till premiepensionssystemet		-40 956	-38 610
<b>Summa</b>		<b>-601 486</b>	<b>-580 740</b>
<b>SALDO UPPBÖRD</b>		<b>94</b>	<b>110</b>
<b>TRANSFERERINGAR</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		209 154	210 155
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		14 237	16 227
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	8	5 812	5 037
Finansiella intäkter	9	48	29
Finansiella kostnader	10	-11	-11
<b>Summa</b>		<b>229 240</b>	<b>231 437</b>
<b>Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål</b>	11	<b>-31</b>	<b>-11</b>
UO 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg		-36 108	-36 130
UO 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning		-88 637	-90 910
UO 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-90 091	-87 766
Andra utbetalningar		-14 237	-16 229
<b>Summa</b>		<b>-229 073</b>	<b>-231 035</b>
<b>SALDO TRANSFERERINGAR</b>		<b>136</b>	<b>391</b>
<b>ÅRETS KAPITALFÖRÄNDRING</b>	12	<b>205</b>	<b>496</b>

# Balansräkning

Belopp i miljoner kronor

	Not	2019-12-31	2018-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling av it-system	13	1 453	1 450
Förvärvade licenser, rättigheter m.m.		18	12
		<b>1 471</b>	<b>1 462</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	14	27	24
Maskiner och inventarier	15	372	326
		<b>399</b>	<b>350</b>
<b>Varulager</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		4	5
Fordringar hos andra myndigheter	16	24 593	23 898
Övriga kortfristiga fordringar	17	3 267	3 207
		<b>27 864</b>	<b>27 110</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	18	365	300
Upplupna bidragsintäkter		282	158
Övriga upplupna intäkter	19	517	387
		<b>1 164</b>	<b>845</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>	20	<b>-21 576</b>	<b>-21 280</b>
<b>Kortfristiga placeringar</b>			
Obligationer	21	<b>1 324</b>	<b>1 301</b>
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		477	926
Kassa och bank		132	126
		<b>609</b>	<b>1 052</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>11 255</b>	<b>10 840</b>
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>			
Statskapital	22	0	0
Balanserad kapitalförändring	23	2 739	2 243
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	12	205	496
		<b>2 944</b>	<b>2 739</b>
<b>Fonder</b>	11	<b>1 357</b>	<b>1 326</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	24	6	6
Avsättningar för kompetensväxling	25	81	71
Avsättningar för engångspremier vid omställning		0	1
		<b>87</b>	<b>78</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	26	1 791	1 705
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	27	140	140
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		372	311
Leverantörsskulder		273	332
Övriga kortfristiga skulder	28	3 352	3 189
		<b>5 928</b>	<b>5 677</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	29	938	1 011
Oförbrukade bidrag	30	1	9
Övriga förutbetalda intäkter		-	0
		<b>939</b>	<b>1 020</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>11 255</b>	<b>10 840</b>
<b>Ansvarsförbindelser</b>		<b>-</b>	<b>-</b>

# Anslagsredovisning

Perioden 1 januari–31 december 2019

Belopp i miljoner kronor

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster <sup>1</sup>	Utgående överföringsbelopp
<b>Utgiftsområde 2</b>									
<b>Samhällsekonomi och finansförvaltning</b>									
2 01:019 Statens servicecenter									
1 SSC – del till Försäkringskassan <sup>2</sup>		–	109			109	-109		–
<b>Utgiftsområde 9</b>									
<b>Hälsovård, sjukvård och social omsorg</b>									
9 01:004 Tandvårdsförmåner									
1 Statligt tandvårdsstöd	31	-159	6 763			6 604	-6 635		-31
9 01:006 Bidrag till folkhälsa och sjukvård									
27 Statlig ålderspensionsavgift för smittbärarpenning <sup>3</sup>									
37 Smittbärarpenning <sup>3</sup>	32	–	8			8	-4		4
<b>Summa 9 01:006</b>									
<b>– 8 –4 4</b>									
9 01:007 Sjukvård i internationella förhållanden									
1 Sjukvård i internationella förhållanden	31	-28	519			491	-518		-27
9 04:003 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning									
1 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning	33	164	263		-164	263	-143		120
9 04:004 Kostnader för statlig assistansersättning									
1 Kostnader för statlig assistansersättning	34	385	24 987		-385	24 987	-28 592	4 417	812
<b>Utgiftsområde 10</b>									
<b>Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning</b>									
10 01:001 Sjukpenning och rehabilitering m.m.									
5 Boendetillägg		1	187	15	-1	202	-200		2
8 Sjukpenning respektive rehabiliteringspenning i särskilda fall	31	-4	148	15		159	-159		0
15 Närståendepenning		3	177		-3	177	-170		7
16 Statlig ålderspensionsavgift för närståendepenning		–	16			16	-16		–
17 Statlig ålderspensionsavgift för rehabiliteringspenning		–	48			48	-48		–
18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning		–	2 840			2 840	-2 840		–
19 Rehabiliteringspenning	35	343	903	-30	-343	873	-690		183
20 Arbetshjälpmedel m.m.		14	164		-14	164	-154		10
21 Sjukpenning	31, 36	909	32 464		-909	32 464	-32 970		-506
<b>Summa 10 01:001</b>									
<b>1 266 36 947 – -1 269 36 943 -37 247 -304</b>									

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster <sup>1</sup>	Utgående överföringsbelopp
10 01:002 Aktivitets- och sjukersättningar m.m.									
5 Aktivitets- och sjukersättningar	31	1 000	33 368		-1 000	33 368	-33 447		-79
6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar	31	104	4 981		-104	4 981	-5 072		-91
7 Kostnader för vissa personer med aktivitets- och sjukersättningar	37	0	33			33	-29		4
8 Statlig ålderspensionsavgift för aktivitets- och sjukersättningar		-	5 561			5 561	-5 561		-
<b>Summa 10 01:002</b>		<b>1 104</b>	<b>43 943</b>		<b>-1 104</b>	<b>43 943</b>	<b>-44 109</b>		<b>-166</b>
10 01:003 Merkostnadsersättning och handikappersättning									
1 Handikappersättningar		41	1 141	155	-41	1 296	-1 291		5
2 Merkostnadsersättning	38	-	250	-155		95	-13		82
<b>Summa 10 01:003</b>		<b>41</b>	<b>1 391</b>	<b>-</b>	<b>-41</b>	<b>1 391</b>	<b>-1 304</b>		<b>87</b>
10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.									
4 Statlig ålderspensionsavgift för arbetsskadelivränta		-	204			204	-204		-
5 Arbetsskadelivränta		8	2 569		-8	2 569	-2 473		96
<b>Summa 10 01:004</b>		<b>8</b>	<b>2 773</b>		<b>-8</b>	<b>2 773</b>	<b>-2 677</b>		<b>96</b>
10 01:005 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet									
3 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet	31	0	35			35	-36		-1
4 Statlig ålderspensionsavgift för ersättning inom det statliga personskadeskyddet		-	1			1	-1		-
<b>Summa 10 01:005</b>		<b>0</b>	<b>36</b>			<b>36</b>	<b>-37</b>		<b>-1</b>
10 01:006 Bidrag för sjukskrivningsprocessen									
3 Finansiell samordning genom samordningsförbund		4	339		-4	339	-335		4
4 Medicinsk service		2	55		-2	55	-55		-
5 Rehabiliteringsinsatser i samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen	39	34	709		-34	709	-593		116
8 Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd	40	43	218		-43	218	-48		170
9 Försäkringsmedicinska utredningar	41	79	250		-79	250	-158		92
10 Bidrag till hälso- och sjukvården		90	1 326		-90	1 326	-1 254		72
<b>Summa 10 01:006</b>		<b>252</b>	<b>2 897</b>		<b>-252</b>	<b>2 897</b>	<b>-2 443</b>		<b>454</b>
10 01:007 Ersättning för höga sjuklönekostnader									
1 Ersättning för höga sjuklönekostnader		3	1 092		-3	1 092	-1 090		2
10 02:001 Försäkringskassan									
1 Förvaltningsmedel		362	8 638		-100	8 900	-8 897		3
<b>Utgiftsområde 12</b>									
<b>Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>									
12 01:001 Barnbidrag									
1 Allmänt barnbidrag	31	-77	29 195			29 119	-29 150		-31
2 Flerbarnstillägg		-84	3 845	-1		3 760	-3 733		27
3 Förlängt barnbidrag		9	275		-9	275	-269		6
4 Tilläggsbelopp vid familjeförmån	31	2	22	1	-2	23	-23		0
<b>Summa 12 01:001</b>		<b>-150</b>	<b>33 337</b>	<b>-</b>	<b>-11</b>	<b>33 177</b>	<b>-33 175</b>		<b>2</b>

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster <sup>1</sup>	Utgående överföringsbelopp
12 01:002 Föräldraförsäkring									
4 Statlig ålderspensionsavgift för föräldrapenning			3 106			3 106	-3 106		-
8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning			759			759	-759		-
9 Föräldrapenning	31, 42	22	32 168		-22	32 168	-32 690		-522
10 Statlig ålderspensionsavgift för graviditetspenning			65			65	-65		-
11 Tillfällig föräldrapenning	43	-89	7 695			7 606	-7 322		284
12 Graviditetspenning		45	662		-45	662	-607		55
<b>Summa 12 01:002</b>		<b>-22</b>	<b>44 455</b>		<b>-67</b>	<b>44 366</b>	<b>-44 549</b>		<b>-183</b>
12 01:003 Underhållsstöd									
1 Underhållsstöd		269	2 765		-269	2 765	-3 814	1 114	65
12 01:004 Adoptionsbidrag	44								
1 Adoptionsbidrag		9	23		-9	23	-14		9
12 01:006 Omvårdnadsbidrag och vårdbidrag									
1 Statlig ålderspensionsavgift för omvårdnadsbidrag			97			97	-97		-
2 Omvårdnadsbidrag	45		983	-252		731	-214		517
3 Statlig ålderspensionsavgift för vårdbidrag för funktionshindrade barn			300			300	-300		-
4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	31	192	3 092	252	-192	3 344	-3 360		-16
<b>Summa 12 01:006</b>		<b>192</b>	<b>4 472</b>	<b>-</b>	<b>-192</b>	<b>4 472</b>	<b>-3 971</b>		<b>501</b>
12 01:008 Bostadsbidrag									
2 Bostadsbidrag	31, 46	-48	4 547			4 499	-4 607		-108
<b>SUMMA TOTALT</b>		<b>3 648</b>	<b>219 965</b>	<b>-</b>	<b>-3 874</b>	<b>219 739</b>	<b>-223 935</b>	<b>5 531</b>	<b>1 335</b>

<sup>1</sup> Enligt Försäkringskassans regleringsbrev ska inkomster till anslag 9 4:4 ap.1 Kostnader för statlig assistansersättning och anslag 12 1:3 ap.1 Underhållsstöd särredovisas under respektive anslag. Inkomster till anslag 9 4:4 ap.1 avser inbetalningar från kommunerna för de första 20 timmarna per vecka. Inkomster till anslag 12 1:3 ap.1 avser inbetalningar från bidragsskyldiga föräldrar.

<sup>2</sup> Försäkringskassan disponerar anslagsposten 2 1:19 ap.1 SSC – del till Försäkringskassan enligt regleringsbrev 2018-12-21 avseende Statens servicecenter.

<sup>3</sup> Försäkringskassan disponerar anslagsposterna 9 1:6 ap.27 Statlig ålderspensionsavgift för smittbärrpenning och 9 1:6 ap.37 Smittbärrpenning enligt regleringsbrev 2018-12-21 avseende Kammarkollegiet.



## Villkor i anslagsredovisningen

### Anslag 10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.

Regeringen bemyndigar Försäkringskassan att från och med den 1 januari 2019 räkna om livräntor från den frivilliga yrkesskadeförsäkringen med den procentsats som motsvarar förändringen av prisbasbeloppet mellan 2018 och 2019. Omräkning för 2019 har gjorts med 2,15 %.

### Anslag 10 01:006 Bidrag för sjukskrivningsprocessen

Anslagspost 3 Finansiell samordning genom samordningsförbund

Av anslagsposten får högst 3 miljoner kronor användas för administrativa kostnader. Bokförda kostnader under året uppgår till 2 miljoner kronor.

Anslagspost 9 Försäkringsmedicinska utredningar

Högst 300 000 kronor får utbetalas till Socialstyrelsen för att genomföra en riktäckande kostnadsundersökning i enlighet med 10§ i förordning (2018:1633) om försäkringsmedicinska utredningar. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 2,2 miljoner kronor får användas för kostnader för att tillhandahålla utbildningar som riktar sig till den personal som ska utföra försäkringsmedicinska utredningar i enlighet med 4 § i förordning (2018:1633) om försäkringsmedicinska utredningar. Förbrukat belopp uppgår till 1,6 miljoner kronor.

Anslagspost 10 Bidrag till hälso- och sjukvården

Anslagsposten får användas för utbetalning av bidrag till landstingen i enlighet med överenskommelsen mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2017–18 (dnr S2016/07725/SF) och överenskommelsen mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2019 (dnr S2018/05999/SF).

Högst 13,3 miljoner kronor får utbetalas till SKL för villkor 5 Utvecklingsmedel för stöd till rätt sjukskrivning. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 15 miljoner kronor får utbetalas till SKL som ersättning för SKL:s arbete med utvecklingsinsatser i syfte att förbättra samverkan mellan arbetsgivare och/eller företagshälsovården och hälso- och sjukvården. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 9,3 miljoner kronor får utbetalas till SKL som ersättning för SKL:s arbete med samordning och stöd. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 10 miljoner kronor får användas för utvecklingsinsatser som Försäkringskassan ansvarar för, där syftet är att förbättra samarbetet mellan hälso- och sjukvården och Försäkringskassan. Det förbrukade beloppet uppgår till 7,1 miljoner kronor.

Högst 6 miljoner kronor får utbetalas till Forte för uppdraget Forskning för ökad kunskap om insatsers betydelse för återgång i arbete, enligt beslut i Fortes regleringsbrev för 2018. Det utbetalda beloppet uppgår till 5,9 miljoner kronor.

Högst 9 miljoner kronor får utbetalas till Forte för uppdraget att förbereda och genomföra en forskningssatsning för ökad kunskap om insatsers betydelse för återgång i arbete (S2016/03613/SF). Hela beloppet är utbetalt.

Högst 10 miljoner kronor får utbetalas till SKL för villkor 4 Utökat elektroniskt informationsutbyte, delvillkor 6. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 11 miljoner kronor får användas för villkor 4 Utökat elektroniskt informationsutbyte, delvillkor 6. Det förbrukade beloppet uppgår till 10,7 miljoner kronor.

Högst 2,5 miljoner kronor får utbetalas till Myndigheten för arbetsmiljökunskap för uppdrag om riktlinjer för en evidensbaserad praktik i företagshälsovård enligt beslut i myndighetens regleringsbrev 2019. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 1 miljon kronor får utbetalas till Socialstyrelsen för uppdrag om bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården (S2018/00530/SF). Hela beloppet är utbetalt.

### **Anslag 10 02:001 Försäkringskassan**

Anslagspost 1 Förvaltningsmedel

Av anslagsposten får högst 8,9 miljoner kronor användas för forskning inom socialförsäkringens område. Bokförda kostnader under 2019 uppgår till 8,9 miljoner kronor.

Av anslagsposten får högst 7,5 miljoner kronor användas för det allmänna ombudet och ombudets kansli. Bokförda kostnader under 2019 uppgår till 5,8 miljoner kronor.

Försäkringskassan ska kunna använda och samverka med det gemensamma radio-kommunikationssystemet Rakel. Försäkringskassan ska betala 111 750 kronor till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap som abonnemangsavgift för detta system. Beloppet ska betalas efter fakturering från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Hela beloppet är utbetalt.

## Beställningsbemyndigande

Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning  
1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen

I enlighet med regleringsbrev redovisar Försäkringskassan de ekonomiska åtaganden som ingåtts av regeringen (Socialdepartementet). För bemyndigande på anslag 10 1:6 har Socialdepartementet ingått överenskommelser med Sveriges Kommuner och Regioner (fd Sveriges Kommuner och Landsting). Försäkringskassan har som grund för sin redovisning erhållit intyg från Socialdepartementet som redovisar de ekonomiska åtaganden som ingåtts med stöd av tilldelat bemyndigande. Av detta framgår att en ny överenskommelse ingåtts inom bemyndigandet på anslag 10 1:6 ap.10 Bidrag till hälso- och sjukvården under 2019 avseende 2020, vilken medför infriande av åtagande under 2021. Försäkringskassan har även erhållit kopia av överenskommelsen. För anslaget 10 1:6 ap.9 Försäkringsmedicinska utredningar finns ett äldre beställningsbemyndigande som avslutades under 2019.

Försäkringskassan bedömer utifrån de intyg och överenskommelser som erhållits från Socialdepartementet att redovisningen är rättvisande.

## Redovisning av beställningsbemyndigande

### Redovisning av beställningsbemyndigande

Belopp i miljoner kronor

Anslagsbenämning	Tilldelat bemyndigande	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år		
				2020	2021	2022
10 1:6 ap.10	1 888	2 270	1 888	944	944	–

För bemyndiganden på anslag 10 1:6 ap.10 Bidrag till hälso- och sjukvården har Socialdepartementet under 2019 ingått en överenskommelse med Sveriges Kommuner och Regioner avseende 2020 som medför infriande av åtaganden med 944 miljoner kronor under år 2021. Ingående åtaganden från föregående år har under 2019 minskats med 1 326 miljoner kronor, 1 254 miljoner kronor genom redovisning mot anslag, bidragsutbetalningar, och 72 miljoner kronor vilka inte kommer att betalas ut då villkoren inte har uppfyllts. 944 miljoner kronor ingår i utestående åtaganden som kommer infrias 2020. Sammantaget uppgår utestående åtaganden till 1 888 miljoner kronor.

### Redovisning av äldre beställningsbemyndigande

Ingående åtaganden för anslag 10 1:6 ap.9 Försäkringsmedicinska utredningar om 50 miljoner kronor från föregående år har under 2019 minskats med 50 miljoner kronor, 32 miljoner kronor genom redovisning mot anslag, bidragsutbetalningar, och 18 miljoner kronor vilka inte kommer att betalas ut då villkoren inte har uppfyllts. Inga utestående åtaganden finns per 31 december 2019. Bemyndigandet tilldelades under budgetår 2017.

# Redovisning mot inkomsttitlar

Perioden 1 januari–31 december 2019

Belopp i miljoner kronor

Inkomsttitel	Inkomster	Utgifter	Netto
<b>2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>			
140 Övriga inkomster	95		95
<b>Summa 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>	<b>95</b>		<b>95</b>
<b>9111 Fysiska personers inkomstskatt, netto</b>			
411 Egenavgift, sjukförsäkringsavgift		-273	-273
412 Egenavgift, föräldraförsäkring		-625	-625
413 Egenavgift, arbetsskadeförsäkringsavgift		-58	-58
414 Egenavgift, ålderspensionsavgift		-4 433	-4 433
415 Egenavgift, efterlevandavgift		-256	-256
416 Egenavgift, arbetsmarknadsavgift		-1	-1
417 Egenavgift, allmän löneavgift		-4 085	-4 085
<b>Summa 9111 Fysiska personers inkomstskatt, netto</b>		<b>-9 731</b>	<b>-9 731</b>
<b>9212 Efterlevandepensionsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	11 290		11 290
012 Egenföretagaravgift	256		256
<b>Summa 9212 Efterlevandepensionsavgift</b>	<b>11 546</b>		<b>11 546</b>
<b>9221 Sjukförsäkringsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	67 118		67 118
012 Egenföretagaravgift	273		273
<b>Summa 9221 Sjukförsäkringsavgift</b>	<b>67 391</b>		<b>67 391</b>
<b>9222 Föräldraförsäkringsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	48 222		48 222
012 Egenföretagaravgift	625		625
<b>Summa 9222 Föräldraförsäkringsavgift</b>	<b>48 847</b>		<b>48 847</b>
<b>9251 Ålderspensionsavgift, netto</b>			
011 Arbetsgivaravgift	193 865		193 865
012 Egenföretagaravgift	4 433		4 433
015 AP-fondsandel, ut		-138 002	-138 002
051 Arbetsgivaravgift innevarande år		-39 643	-39 643
052 Arbetsgivaravgift föregående år		-19	-19
053 Arbetsgivaravgift äldre år		-388	-388
054 Egenföretagaravgift innevarande år		-672	-672
056 Egenföretagaravgift äldre år		-234	-234
<b>9251 Summa Ålderspensionsavgift, netto</b>	<b>198 298</b>	<b>-178 958</b>	<b>19 340</b>
<b>9253 Arbetsskadeavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	3 710		3 710
012 Egenföretagaravgift	58		58
<b>Summa 9253 Arbetsskadeavgift</b>	<b>3 768</b>		<b>3 768</b>
<b>9254 Arbetsmarknadsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	47 598		47 598
012 Egenföretagaravgift	1		1
<b>Summa 9254 Arbetsmarknadsavgift</b>	<b>47 599</b>		<b>47 599</b>
<b>9281 Allmän löneavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	213 468		213 468
012 Egenföretagaravgift	4 085		4 085
<b>Summa 9281 Allmän löneavgift</b>	<b>217 553</b>		<b>217 553</b>
<b>9291 Särskild löneskatt</b>			
011 Arbetsgivare	2 185		2 185
021 Statliga myndigheter	2 589		2 589
022 Statliga affärsverk	50		50
031 Kåpan	1 565		1 565
<b>Summa 9291 Särskild löneskatt</b>	<b>6 389</b>		<b>6 389</b>
<b>9299 Avräkning socialavgifter</b>			
019 Debiterade arbetsgivaravgifter till Försäkringskassan		-587 455	-587 455
<b>Summa 9299 Avräkning socialavgifter</b>		<b>-587 455</b>	<b>-587 455</b>
<b>TOTALT INKOMSTTITLAR</b>	<b>601 486</b>	<b>-776 144</b>	<b>-174 658</b>

Uppgift om influtna socialavgifter och debiterade egenföretagares avgifter lämnas av Skatteverket.

# Finansieringsanalys

Belopp i miljoner kronor

	Not	2019	2018
<b>Drift</b>			
Kostnader	47	-9 000	-8 578
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	48	8 574	7 994
Intäkter av avgifter och andra ersättningar		350	469
Intäkter av bidrag		58	109
Övriga intäkter		5	8
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		8 987	8 580
Ökning (-)/Minskning (+) av lager		0	0
Ökning (-)/Minskning (+) av kortfristiga fordringar		36	-88
Ökning (+)/Minskning (-) av kortfristiga skulder		-134	89
<b>Kassaflöde från (+) / till (-) drift</b>		<b>-111</b>	<b>3</b>
<b>Investeringar</b>			
Investeringar i materiella tillgångar		-216	-218
Investeringar i immateriella tillgångar		-508	-574
Summa investeringsutgifter		-724	-792
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		745	769
Amorteringar		-658	-680
Anslagsmedel som erhållits för investeringar		658	680
Försäljning av materiella anläggningstillgångar		4	1
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		749	770
Förändring av kortfristiga skulder		-22	15
<b>Kassaflöde från (+) / till (-) investeringar</b>		<b>3</b>	<b>-7</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter som inte disponeras		189	185
Intäkter av uppbörd		601 391	580 665
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-23	-126
Inbetalningar i uppbördsverksamheten		601 557	580 724
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-601 486	-580 740
<b>Kassaflöde från (+) / till (-) uppbördsverksamhet</b>		<b>71</b>	<b>-16</b>
<b>Transfereringsverksamhet</b>			
Lämnade bidrag		-229 073	-231 035
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-869	-1 417
Utbetalningar i transfereringsverksamhet		-229 942	-232 452
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		209 154	210 155
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag		14 237	16 227
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag		5 812	5 037
Finansiella intäkter och kostnader, netto		37	18
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet		229 240	231 437
<b>Kassaflöde från (+) / till (-) transfereringsverksamhet</b>		<b>-702</b>	<b>-1 015</b>
<b>Förändring av likvida medel</b>		<b>-739</b>	<b>-1 035</b>
<b>Specifikation förändring av likvida medel</b>			
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>-20 228</b>	<b>-19 193</b>
Ökning (+)/Minskning (-) av kassa och bank		6	22
Ökning (+)/Minskning (-) av tillgodohavande Riksgäldskontoret		-449	283
Ökning (+)/Minskning (-) av avräkning med statsverket		-296	-1 340
Summa förändring av likvida medel		-739	-1 035
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>-20 967</b>	<b>-20 228</b>

## Sammanställning väsentliga uppgifter

Belopp i miljoner kronor om inget annat anges

	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Lån i Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad låneram	2 000	1 950	2 000	1 922	2 000
Utnyttjad låneram	1 791	1 705	1 616	1 725	1 711
<b>Krediter hos Riksgäldskontoret</b>					
<b>Räntekonto</b>					
Beviljad kredit	436	349	413	822	394
Maximalt utnyttjad kredit	–	–	–	–	–
<b>Rörlig kredit<sup>1</sup></b>					
Beviljad kredit	170	170	170	140	100
Maximalt utnyttjad kredit	140	141	141	96	77
Utnyttjad kredit per 31 december	140	140	141	96	77
<b>Ränta på kredit i Riksgäldskontoret</b>					
<b>Räntekonto</b>					
Räntekostnader	2	4	3	3	1
Ränteintäkter	0	–	–	–	–
<b>Totala avgiftsintäkter</b>					
Beräknade enligt regleringsbrev <sup>2</sup>	329	284	292	310	319
Utfall (not 2)	295	275	271	296	305
<b>Anslagskredit 10 2:1 Försäkringskassan</b>					
Beviljad kredit	259	262	252	245	236
Utnyttjad kredit	–	–	–	–	–
<b>Anslagskredit övriga anslag</b>					
Beviljad kredit	9 728	9 939	10 763	9 827	9 122
Utnyttjad kredit (not 31)	1 412	489	480	249	1 659
<b>Anslagssparande 10 2:1 Försäkringskassan</b>	3	362	100	120	183
<b>Anslagssparande övriga anslag</b>	2 744	3 775	8 901	9 455	1 550
<b>Totalt gjorda åtagande</b>	–	–	–	–	–
<b>Tilldelade bemyndiganden</b>	–	–	–	–	–
<b>Personal</b>					
Antal årsarbetskrafter	12 341	12 293	12 381	12 115	11 673
Medelantalet anställda	14 266	13 932	13 910	13 642	13 216
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft, tusen kronor<sup>3</sup></b>	730	698	683	691	683
<b>Balanserad kapitalförändring (not 23)</b>	2 739	2 243	2 087	2 075	1 741
<b>Årets kapitalförändring (not 12)</b>	205	496	156	12	334

<sup>1</sup> Försäkringskassan har för 2019 tilldelats en kredit på 170 000 000 kronor för att tillgodose behovet av likviditet i utbetalning av ersättning för vård i andra länder som regioner (fd landsting) har kostnadsansvar för.

<sup>2</sup> För uppgifter om totala avgiftsintäkter enligt beräknad budget i Försäkringskassans regleringsbrev gäller att Försäkringskassan endast har avgifter som disponeras.

<sup>3</sup> Driftkostnad utgörs av verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen exklusive finansiella kostnader och avskrivningar.

## Tilläggsupplysningar och noter

Alla belopp redovisas i miljoner kronor om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma.

### Redovisningsprinciper

Försäkringskassans årsredovisning är upprättad i enlighet med bestämmelserna i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) med tillhörande föreskrifter och allmänna råd samt de krav på återrapportering som regeringen angivit i regleringsbrev. Bokföringen följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring med tillhörande föreskrifter och allmänna råd.

Det statliga räkenskapsåret utgörs av kalenderår. Jämförelsetalen anges i särskild kolumn eller inom parentes.

I de finansiella rapporterna finns avvikelser från uppställningsformerna enligt 4 kap, 1–2 §§ FÅB, bilaga 1–2. Enligt Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till FÅB kan benämningar till poster i resultat- och balansräkningen anpassas till myndighetens verksamhet, och nya poster får tillföras under respektive rubrik. Försäkringskassan har beroende på verksamhetens art och omfattning gjort vissa ändringar. Det gäller till exempel vissa poster i avsnitten för transfereringar och uppbörd, vilka gjorts för att resultaträkningen ska ge nödvändig information.

### Förändrad redovisning

Under året har samma redovisningsprinciper tillämpats som i årsredovisningen för 2018, med undantag för redovisning av resultat avseende vissa avgiftsområden. Över- respektive underskott för vissa avgiftsområden redovisas från och med 2019 som kapitalförändring. Tidigare år har det redovisats som periodavgränsningspost. Akkumulerat underskott avseende 2018 uppgår till 10 miljoner kronor. Jämförelsetalen för 2018 är inte omräknade.

### Periodiseringsprinciper

I förvaltningsverksamheten avräknas anslagen kostnadsmässigt vilket innebär att anslagsintäkter bokförs samtidigt med att kostnaden bokförs. Förvaltningsutgifter redovisas det år som kostnaderna hänförs till. I de fall där faktura eller motsvarande inkommit efter fastställd brytdag, 3 januari 2020, eller när fordrings- eller skuldbeloppet inte är exakt känt när bokslutet upprättas, tas det upp under periodavgränsningsposter (förutbetalda respektive upplupna intäkter och kostnader). Efter brytdagen har beloppsgräns om 100 000 kronor använts för periodavgränsningsposter.

Inkomster från utlandet för internationell vård avseende pensionärer redovisas mot inkomsttitel kassamässigt. Enligt anslagsförordningen ska övriga inkomster redovisas det budgetår som inkomsterna hänförs till men eftersom intervallet inom vilket en fordran på utlandet blir betald varierar mellan 2 till 5 år sker redovisningen mot inkomsttitel kassamässigt istället för inkomstmässigt.

I transfereringsverksamheten avräknas anslagen kassamässigt. Utgifter för transfereringar till enskilda redovisas vid den tidpunkt då de betalas. Dock periodiseras utgifter avseende internationell vård samt vissa köp av tjänster och ersättningar till vårdgivare när tjänsterna är tydligt hänförliga till en period. Fordringar och skulder avseende transfereringar och uppbörd periodiseras och redovisas kostnadsmässigt i resultaträkningen.

Finansiella intäkter och kostnader avseende Försäkringskassans fonder periodiseras kostnadsmässigt.

## Värdering och klassificering av fordringar och skulder

Fordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inbetalas.

Återkrav redovisas som en fordran när beslut om återkrav av en felaktig utbetalning har fattats. Återkravsfordringar klassificeras som en omsättningstillgång, även när dessa inte förväntas realiseras inom tolv månader från balansdagen, och redovisas i balansposten Övriga kortfristiga fordringar. Återkravsfordringar värderas enligt en metod som bygger på kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalning. Fordringar avseende underhållsstöd värderas utifrån faktisk inbetalningsgrad.

Fordringar och skulder avseende internationell vård klassificeras som kortfristiga fordringar respektive skulder. Beroende på postens karaktär redovisas dessa i balansräkningen under kortfristiga fordringar respektive skulder alternativt som periodavgränsningspost. Vid reservering av upplupna intäkter och kostnader (periodavgränsningsposter) avseende internationell vård råder viss osäkerhet då flera antagande måste göras, bland annat om antal EU-medborgare (pensionärer) som bosätter sig i Sverige och under hur lång tid de bosätter sig här. Det är också svårt att förutse kostnadsutvecklingen av vård utomlands på grund av eftersläpning i fakturering från andra länder. Reserverade belopp påverkas också i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när respektive land framställer krav på ersättning.

## Finansiering

Både förvaltnings- och försäkringsverksamhet finansieras huvudsakligen med anslag på statsbudgeten. Verksamheterna finansieras även med bland annat medel från andra myndigheter för vilkas räkning utbetalningar m.m. görs, inbetalningar från bidragskyldiga inom underhållsstöd samt inbetalningar från kommuner för de första 20 timmarna per vecka inom assistansersättning.

## Avgiftsintäkter

För avgiftsintäkter där indelning och struktur framgår av regleringsbrevet redovisas kostnader för den bedrivna verksamheten inom området. Över- respektive underskott inom vissa resultatområden redovisas som kapitalförändring. För ytterligare information se avsnittet Avgiftsbelagd verksamhet.

Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen tillförs förvaltningsanslaget och disponeras av myndigheten.

## Uppbörd

Försäkringskassan är enligt förordning (1991:704) om fastställande av särskild löneskatt på statens pensionskostnader, uppbördsmyndighet för särskild löneskatt på pensionskostnader som utgår på pensionsavsättningar inom det statliga tjänstepensionsavtalet.

Försäkringskassan har i uppdrag att fördela de socialavgifter som Skatteverket är uppbördsmyndighet för. Fördelningen verkställs mellan olika avgiftsändamål enligt föreskrifterna i lagen (2000:981) om fördelning av socialavgifter. Ålderspensionsavgifterna fördelas till staten, till Riksgäldskontoret och till AP-fonderna medan övriga delavgifter förs till staten via inkomsttitel för finansiering av systemen för social trygghet.

## Balanserade utgifter för utveckling av it-system

Utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet under kommande år tas upp som en immateriell anläggningstillgång. Försäkringskassan tillämpar en beloppsgräns om 3 miljoner kronor för utveckling med it-inslag som



aktiveras som immateriella anläggningstillgångar. Tillgången redovisas till anskaffningsvärdet efter avdrag för av- och nedskrivningar. När tillgången tas i drift påbörjas avskrivningen. 5 års avskrivningstid tillämpas.

### **Förbättringsutgifter på annans fastighet**

Beloppsgränsen för aktivering av förbättringsutgifter på annans fastighet är 21 200 kronor. Som grund för beräkning av avskrivningstiden ligger bedömd längd på hyreskontraktet eller ekonomisk livslängd.

### **Maskiner och inventarier**

Maskiner och inventarier med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor och en ekonomisk livslängd överstigande 3 år aktiveras.

För möbler eller inventarier med ett anskaffningsvärde understigande 21 200 kronor gäller att dessa aktiveras vid större nyanskaffningar då det sammanlagda värdet för likartade tillgångar 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.

Tillgångarna värderas till anskaffningsvärdet reducerat med ackumulerade avskrivningar enligt plan. Avskrivningar beräknas linjärt på ursprungligt anskaffningsvärde. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid, vilket bedöms motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För it-utrustning tillämpas 3–5 års avskrivningstid.

### **Värdepapper**

Försäkringskassans innehav av värdepapper består av tillgångar i fonder inom socialförsäkringsområdet som förvaltas av Kammarkollegiet. Innehavet utgörs av obligationer som redovisas som omsättningstillgångar och värderas till marknadsvärde.

### **Fonder inom socialförsäkringsområdet**

Förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet regleras i en särskild lag, lag (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet, och omfattar följande fonder:

- Fonden för frivillig yrkesskadeförsäkring
- Fiskarförsäkringsfonden
- Affärsverksfonden
- Trafiklivräntefonden.

Ansvar för förvaltningen av fonderna är delat mellan Försäkringskassan och Kammarkollegiet. Försäkringskassan ansvarar för att fondernas ändamål uppfylls samt redovisar samtliga ekonomiska transaktioner avseende fonderna. Kammarkollegiet ansvarar för kapitalförvaltningen för fonderna. Kammarkollegiet avger i samråd med Försäkringskassan en årsredovisning över kapitalförvaltningen som lämnas till regeringen.

Under 2019 har Fiskarförsäkringsfonden avvecklats. Riksdagen har beslutat i enlighet med Regeringens förslag i proposition 2019/20:1 att ändra lagen (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringen 1 februari 2020. Lagändringen innebär att återstående medel i Fiskarförsäkringsfonden ska föras till inkomsttitel i statens budget senast vid utgången av februari 2020. Anledningen till att kapitalförvaltningen avvecklades under 2019 var att det inte längre fanns några förmånstagare kvar.

## Anslagsredovisning

Anslagsredovisningen visar Försäkringskassans avräkningar mot statens budget.

Anslagen är ramanslag. Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag enligt årsredovisningen för 2018. I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från Socialdepartementet 21 december 2018 avseende 2019 med ändringar daterade 2019-06-27 och 2019-12-05. Samtliga indragningar av anslagsbelopp är enligt regleringsbrev 21 december 2018 avseende 2019.

Avvikelser mellan anslagsutfall och tilldelade medel på minst 10 procent och/eller minst 100 miljoner kronor kommenteras i noterna 32–46. Avvikelsen anges både i belopp och i procent.

Av bemyndiganderedovisningen framgår de ekonomiska åtaganden som ingåtts av regeringen (Socialdepartementet) inom anslaget 10 1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen, och som enligt regleringsbrev ska redovisas i Försäkringskassans årsredovisning.

Redovisning mot inkomsttitlar utgörs främst av fördelning av socialavgifter mellan olika avgiftsändamål.

### Undantag från ekonomiadministrativa regelverket

Försäkringskassan får, med undantag av 3 kap. 3 § kapitalförsörjningsförordningen (2011:210), använda statens centralkonto i Riksbanken för:

- utbetalningar av medel i enlighet med förordningen (2013:711) om ersättningar för vissa vårdkostnader i internationella förhållanden under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från ansvarigt försäkringsland i EU/EES,
- utbetalningar av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning, etableringstillägg, bostadsersättning och etableringsersättning enligt förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från Arbetsförmedlingen,
- utbetalningar av pensioner och pensionsrelaterade förmåner som Försäkringskassan ombesörjer åt Pensionsmyndigheten enligt förordningen (2002:782) om ansökan och utbetalning av pension m.fl. förmåner under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från Pensionsmyndigheten, och
- hantering av medel som betalas in efter sådana återkrav som avses i 108 kap.14 a § socialförsäkringsbalken.

## Noter

### Not 1 Intäkter av anslag

	2019	2018
10.2:1 Förvaltningsmedel	8 879	8 448
10.1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen	244	226
2.1:19 SSC - del till Försäkringskassan	109	–
<b>Summa</b>	<b>9 232</b>	<b>8 674</b>

### Not 2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar

	2019	2018
<b>Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regleringsbrev</b>		
Administration av statlig fordran	15	15
Ersättning från försvaret	15	7
Ersättning från affärsdrivande verk	0	0
Intäkter från Pensionsmyndigheten	236	240
Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) <sup>1</sup>	2	0
Samordnad och säker statlig it-drift (SSSID) <sup>1</sup>	27	13
<b>Delsumma</b>	<b>295</b>	<b>275</b>
<b>Intäkter enligt avgiftsförordningen § 4</b>		
Lokalthyrning m.m.	0	2
Servicekontor	25	144
Kurs- och konferensavgifter	1	1
Konsulttjänster	17	38
ADB-tjänster <sup>1</sup>	8	6
Övrigt	6	3
<b>Delsumma</b>	<b>57</b>	<b>194</b>
<b>Övriga ersättningar</b>		
Expeditionsavgifter m.m.	1	1
Övrigt	1	–1
<b>Delsumma</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Totalsumma</b>	<b>354</b>	<b>469</b>

<sup>1</sup> För jämförelseåret 2018 har 11 miljoner kronor flyttats från posten ADB-tjänster till intäkter för SSSID och EESSI.

I avgiftsintäkterna ingår intäkter från tjänster till Pensionsmyndigheten om 236 miljoner kronor. Försäkringskassan har en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteleveranser avseende bland annat utbetalningstjänster och it-stöd för handläggning. Intäkter för servicekontoren har minskat på grund av att servicekontoren har övertagits av Statens servicecenter. Redovisade intäkter 2019 avser lokaler och kontors-service avseende servicekontor som Statens servicecenter har erlagt från 1 juni 2019.

### Not 3 Intäkter av bidrag

	2019	2018
Bidrag från statliga myndigheter	41	58
Bidrag från övriga	17	51
<b>Summa</b>	<b>58</b>	<b>109</b>

Under året har 10 miljoner kronor avseende uppdraget Samordnad och säker statlig it-drift erhållits i bidrag från Kammarkollegiet, vilket är 5 miljoner kronor lägre än erhållit bidrag 2018. Vidare ingår bidrag från Arbetsförmedlingen för anställda om 26 miljoner kronor vilket är en minskning med 4 miljoner kronor jämfört med 2018.

Bidrag från övriga avser främst bidrag för projekt inom ramen för finansiell samordning.

#### Not 4 Verksamhetens finansiella intäkter

	2019	2018
Ränta, lån anläggningstillgångar	5	8
Ränteintäkt, räntekonto	0	–
Övriga ränteintäkter	0	0
<b>Summa</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

#### Not 5 Kostnader för personal

	2019	2018
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	–5 100	–4 878
– varav arvoden	0	–1
Sociala avgifter	–2 236	–2 131
Övriga personalkostnader	–60	–24
<b>Summa</b>	<b>–7 396</b>	<b>–7 033</b>

Lönekostnaderna inklusive sociala avgifter har ökat med 327 miljoner kronor, vilket motsvarar cirka 4,7 procent. Ökningen förklaras av avtalsenliga löneökningar, ökade kostnader för pensionspremier samt att Försäkringskassan har fler anställda vid årets utgång 2019 jämfört med 2018. Totalt har kostnader för personal ökat med 363 miljoner kronor.

#### Not 6 Verksamhetens finansiella kostnader

	2019	2018
Räntekostnad, räntekonto	–2	–4
Övriga räntekostnader	–1	–6
<b>Summa</b>	<b>–3</b>	<b>–10</b>

#### Not 7 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras

	2019	2018
<b>Andra ersättningar</b>		
Ersättning internationell vård avseende pensionärer	90	77
Övrigt	0	1
<b>Finansiella intäkter</b>		
Dröjsmålsränta avseende försäkring	1	2
Ränta på återkravsfordringar	135	137
Nedskrivning ränteintäkter, återkravsfordringar	–37	–32
<b>Summa</b>	<b>189</b>	<b>185</b>

Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten har ökat med 4 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Ersättning internationell vård avseende pensionärer har ökat med 13 miljoner kronor jämfört med föregående år. Ersättning avseende internationell vård varierar mellan åren, bland annat beroende på när krav framställs mellan länderna.

**Not 8** Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag

	2019	2018
Medel från kommuner	4 449	3 667
Medel från bidragsskyldiga föräldrar avseende underhållsstöd	1 054	1 092
Medel från övriga	309	278
<b>Summa</b>	<b>5 812</b>	<b>5 037</b>

Ersättning från kommunerna avseende de första 20 assistanstimmarna var 2018 lägre med anledning av att Försäkringskassan från oktober 2018 begärde ersättning i efterhand, tidigare begärdes ersättningen i förskott. Detta medförde en förskjutning av inbetalningarna från 2018 till 2019.

**Not 9** Finansiella intäkter avseende transfereringar

	2019	2018
Ränteintäkter, fonder m.m.	34	35
Kursvinster och värdering obligationer	14	-6
<b>Summa</b>	<b>48</b>	<b>29</b>

**Not 10** Finansiella kostnader avseende transfereringar

	2019	2018
Kursförluster obligationer	-11	-11

**Not 11** Avsättningar till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål

	Trafiklivräntefonden		Frivilliga yrkesskadefonden		Affärsverksfonden		Fiskarförsäkringsfonden <sup>1</sup>		Summa	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Ingående balans	1 050	1 039	151	150	123	124	2	2	1 326	1 315
Årets avsättning till (+)/ upplösning av (-)	27	11	3	1	1	-1	0	0	31	11
<b>Utgående balans</b>	<b>1 077</b>	<b>1 050</b>	<b>154</b>	<b>151</b>	<b>124</b>	<b>123</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1 357</b>	<b>1 326</b>

<sup>1</sup> Fiskarförsäkringsfonden är under avveckling. För mer information se under Tilläggsupplysningar.

**Not 12** Årets kapitalförändring

	2019	2018
Periodisering underhållsstöd	-61	31
Periodisering återkrav	215	316
Periodisering internationell vård	50	196
Periodisering assistansersättning	31	-46
Övriga periodiseringsposter försäkring	-10	-1
Periodisering avgiftsbelagd verksamhet	-20	-
<b>Summa</b>	<b>205</b>	<b>496</b>

Årets kapitalförändring har minskat med 291 miljoner kronor, från 496 miljoner kronor till 205 miljoner kronor. Det beror framför allt på minskad förändring i periodisering avseende internationell vård med 146 miljoner kronor, återkrav med 101 miljoner kronor och underhållsstöd med 92 miljoner kronor, samt ökad förändring i periodisering för assistansersättning med 77 miljoner kronor. Reserverade belopp för upplupna intäkter och upplupna kostnader avseende internationell vård påverkas i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när krav på ersättning

framställs mellan länderna. Se även not 19 Övriga upplupna intäkter samt not 29 Upplupna kostnader.

## Not 13 Immateriella anläggningstillgångar

	2019	2018
<b>Balanserade utgifter för utveckling av it-system</b>		
Ingående anskaffningsvärde	7 621	7 128
Årets anskaffning	481	562
Avgår årets utrantering	-88	-69
Utgående anskaffningsvärde	8 014	7 621
Ingående avskrivningar	-6 171	-5 715
Årets avskrivningar	-470	-512
Avgår årets utrantering	80	56
Utgående avskrivningar	-6 561	-6 171
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>1 453</b>	<b>1 450</b>
<b>Förvärvade licenser, rättigheter m.m.</b>		
Ingående anskaffningsvärde	217	208
Årets anskaffning	13	10
Avgår årets utrantering	-6	-1
Utgående anskaffningsvärde	224	217
Ingående avskrivningar	-205	-195
Årets avskrivningar	-7	-11
Avgår årets utrantering	6	1
Utgående avskrivningar	-206	-205
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>18</b>	<b>12</b>

Immateriella anläggningstillgångar utgörs till största delen av internt utarbetade immateriella anläggningstillgångar. De flesta avser it-stöd för ärendehantering, självbetjäning och automatisering. Anläggningstillgångarna finansieras med lån i Riksgäldskontoret och avskrivningar påbörjas för de egenutvecklade anläggningstillgångarna när dessa driftsätts i Försäkringskassans it-miljö och för licenser vid inköpstillfället. Avskrivningstiden är fem år, se avsnittet Redovisningsprinciper.

Försäkringskassan har kvar vissa it-stöd 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.

Under året har nedskrivning skett av tidigare aktiverade belopp med 22 (15) miljoner kronor på grund av utranteringar av immateriella anläggningstillgångar som inte längre används.

**Not 14** Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2019	2018
Ingående anskaffningsvärde	114	106
Överfört till Maskiner och inventarier	–	–1
Årets anskaffning	11	12
Avgår årets utrangering	–6	–3
Utgående anskaffningsvärde	119	114
Ingående avskrivningar	–90	–86
Överfört till Maskiner och inventarier	–	0
Årets avskrivningar	–7	–7
Avgår årets utrangering	5	3
Utgående avskrivningar enligt plan	–92	–90
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>27</b>	<b>24</b>

**Not 15** Maskiner och inventarier

	2019	2018
Ingående anskaffningsvärde	921	756
Överfört från Förbättringsutgifter	–	1
Årets anskaffningar	205	206
Avgår årets försäljning/utrangering	–126	–42
Utgående anskaffningsvärde	1 000	921
Ingående avskrivningar	–595	–506
Överfört från Förbättringsutgifter	–	0
Årets avskrivningar	–157	–130
Avgår årets försäljning/utrangering	124	41
Utgående avskrivningar enligt plan	–628	–595
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>372</b>	<b>326</b>

Maskiner och inventarier utgörs till största delen av utrustning för datoranläggningar.

**Not 16** Fordringar hos andra myndigheter

Posten fordringar hos andra myndigheter uppgår till 24 593 (23 898) miljoner kronor. Posten består i huvudsak av Försäkringskassans fordringar på Pensionsmyndigheten 24 148 (23 349) miljoner kronor. Ökningen beror på ökade pensionsutbetalningar.

**Not 17** Övriga kortfristiga fordringar

	2019	2018
Fordringar bidragsskyldiga avseende underhållsstöd, brutto	1 700	1 760
– Nedskrivning	–1 101	–1 098
Återkravsfordringar, brutto	4 855	4 402
– Nedskrivning	–2 560	–2 337
Fordringar internationell vård	267	402
Fordringar hos kommuner för assistansersättning	88	57
Övriga fordringar	18	21
<b>Utgående balans</b>	<b>3 267</b>	<b>3 207</b>

**Not 18** Förutbetalda kostnader

Av de förutbetalda kostnaderna på 365 (300) miljoner kronor avser 123 (123) miljoner kronor förutbetalda hyror.

**Not 19** Övriga upplupna intäkter

	2019	2018
Upplupna intäkter internationell vård avseende pensionärer	242	156
Upplupna ränteintäkter avseende återkrav	223	204
Upplupna ränteintäkter avseende fonder	11	12
Övriga upplupna intäkter	41	15
<b>Utgående balans</b>	<b>517</b>	<b>387</b>

Posten har ökat med 130 miljoner kronor, vilket till största delen beror på att upplupna intäkter för internationell vård avseende pensionärer har ökat med 86 miljoner kronor. Reserverade belopp för internationell vård påverkas i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när krav på ersättning framställs till respektive gäldenärsland.

**Not 20** Avräkning med statsverket

	2019	2018
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	420	199
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster	-601 486	-580 740
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter	776 144	747 708
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-174 701	-166 747
Fordringar/Skulder avseende Uppbörd	377	420
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	2 430	2 752
Redovisat mot anslag	209 398	210 381
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-209 187	-210 703
Fordringar/Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	2 641	2 430
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	-362	-100
Återbetalning av anslagsmedel	100	-
Redovisat mot anslag	9 006	8 468
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-8 747	-8 730
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-3	-362
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>		
Ingående balans	87	107
Effekt av överföring av semesterlöneskuld till annan myndighet	-2	-
Redovisat mot anslag	-18	-20
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	67	87
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken</b>		
Ingående balans	-23 855	-22 898
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	313 614	305 441
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-698 306	-683 848
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	383 889	377 450
Saldo	-24 658	-23 855
<b>Utgående balans</b>	<b>-21 576</b>	<b>-21 280</b>



**Not 21** Obligationer

	2019	2018
Statsobligationer	127	142
Hypoteksobligationer	862	886
Övriga obligationer	335	273
<b>Utgående balans</b>	<b>1 324</b>	<b>1 301</b>

Obligationer redovisas till marknadsvärde. Marknadsvärdet 2019 överstiger anskaffningsvärdet med totalt 73 (61) miljoner kronor. Marknadsvärdet för statsobligationer överstiger anskaffningsvärdet med 22 (21) miljoner kronor. För hypoteksobligationer överstiger marknadsvärdet anskaffningsvärdet med 35 (37) miljoner kronor och för de övriga obligationerna överstiger marknadsvärdet anskaffningsvärdet med 16 (3) miljoner kronor.

**Not 22** Myndighetskapital

	Stats- kapital	Balanserad kapital- förändring, anslags- finansierad verksamhet	Kapital- förändring, anslags- finansierad verksamhet	Kapital- förändring, avgiftsbelagd verksamhet	Summa
<b>Ingående balans</b>	<b>0</b>	<b>2 243</b>	<b>496</b>	<b>–</b>	<b>2 739</b>
Föregående års kapitalförändring	0	496	–496	–	–
Årets kapitalförändring	0	–	225	–20	205
Summa årets förändring	0	496	–271	–20	205
<b>Utgående balans</b>	<b>0</b>	<b>2 739</b>	<b>225</b>	<b>–20</b>	<b>2 944</b>

**Not 23** Balanserad kapitalförändring

	2019	2018
Periodisering underhållsstöd	681	650
Periodisering återkrav	2 206	1 890
Periodisering internationell vård	–198	–394
Periodisering assistansersättning	57	103
Övriga periodiseringsposter försäkring	–7	–6
<b>Utgående balans</b>	<b>2 739</b>	<b>2 243</b>

**Not 24** Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

	2019	2018
Ingående avsättning	6	7
+ Årets pensionskostnad	3	1
– Årets pensionsutbetalningar	–3	–2
<b>Utgående avsättning</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

**Not 25** Avsättningar för kompetensväxling

	2019	2018
Ingående avsättning	71	58
Årets avsättning	15	15
Utnyttjat under året	–5	–2
<b>Utgående avsättning</b>	<b>81</b>	<b>71</b>
Varav långfristig avsättning	71	56
Varav kortfristig avsättning	10	15

**Not 26** Lån i Riksgäldskontoret

	2019	2018
Ingående skuld	1 705	1 616
Nyupptagna lån,		
– Immateriella tillgångar	471	592
– Materiella tillgångar	274	177
Amorteringar under året	–659	–680
<b>Utgående balans</b>	<b>1 791</b>	<b>1 705</b>

Avser lån i Riksgäldskontoret för investeringar i anläggningstillgångar. Försäkringskassan har disponerat en låneram på 2 000 (1 950) miljoner kronor för lån till anläggningstillgångar. Av brutto upptagna lån avser 1 391 (1 412) miljoner kronor immateriella tillgångar.

**Not 27** Övriga krediter i Riksgäldskontoret

	2019	2018
Ingående balans, utnyttjad kredit	140	141
Amorteringar under året	0	–1
<b>Utgående balans, utnyttjad kredit</b>	<b>140</b>	<b>140</b>

Försäkringskassan har en övrig kredit som ges med stöd av 7 kap. 6 § budgetlagen (2011:203) för att tillgodose Försäkringskassans behov av likviditet i utbetalning av ersättning för vård i andra länder där regioner har kostnadsansvar enligt lag (2013:514). För år 2019 har Försäkringskassan en kreditram på 170 (170) miljoner kronor för att täcka detta likviditetsbehov.

**Not 28** Övriga kortfristiga skulder

	2019	2018
Preliminärskatt pension	828	840
Preliminärskatt dagersättning	2 030	1 942
Skuld Käpan avseende uppbörd	254	243
Skulder internationell vård	87	21
Personalens källskatt	118	115
Övrigt	35	28
<b>Utgående balans</b>	<b>3 352</b>	<b>3 189</b>

**Not 29** Upplupna kostnader

	2019	2018
Internationell vård, tandvård och andra försäkringskostnader	383	427
Semesterlöneskuld	506	514
Upplupna löner	8	8
Övriga upplupna förvaltningskostnader	41	62
<b>Utgående balans</b>	<b>938</b>	<b>1 011</b>

Upplupna kostnader har minskat med 73 miljoner kronor, främst hänförligt till minskad reservering avseende internationell vård med 54 miljoner kronor. Reserverade belopp för internationell vård påverkas i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när respektive borgenärsland framställer krav på ersättning.

**Not 30** Oförbrukade bidrag

	2019	2018
Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet	0	4
Övriga oförbrukade bidrag	1	5
<b>Utgående balans</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet beräknas tas i anspråk inom följande tidsintervall:		
– inom tre månader	0	4

**Not 31** Utnyttjade anslagskrediter

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
9 1:4 ap.1 Statligt tandvårdsstöd	338	31
9 1:7 ap.1 Sjukvård i internationella förhållanden	48	27
10 1:1 ap.8 Sjukpenning respektive rehabiliteringspenning i särskilda fall <sup>1</sup>	7	0
10 1:1 ap.21 Sjukpenning	1 623	506
10 1:2 ap.5 Aktivitets- och sjukersättningar	1 668	79
10 1:2 ap.6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar	249	91
10 1:5 ap.3 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet	2	1
12 1:1 ap.1 Allmänt barnbidrag	1 449	31
12 1:1 ap.4 Tilläggsbelopp vid familjeförmån <sup>2</sup>	1	0
12 1:2 ap.9 Föräldrapenning	1 608	522
12 1:6 ap.4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	155	16
12 1:8 ap.2 Bostadsbidrag	227	108
<b>Summa</b>	<b>7 375</b>	<b>1 412</b>

<sup>1</sup> Anslag 10 1:1 ap.8 Utnyttjad kredit uppgår till 441 394 kronor.

<sup>2</sup> Anslag 12 1:1 ap.4 Utnyttjad kredit uppgår till 3 708 kronor.

**Not 32** 9 1:6 ap.37 Smittbärrpenning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 4 miljoner kronor, vilket motsvarar 50 procent. Innan 2019 ansvarade Folkhälsomyndigheten för anslagsposten smittbärrpenning. Försäkringskassan har tagit över ansvaret från 2019 och lämnat prognoser i nivå med cirka 4 miljoner kronor.

**Not 33** 9 4:3 ap.1 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 120 miljoner kronor, vilket motsvarar 46 procent. En förklaring till det lägre anslagsutfallet är att genomsnittskostnaden för att anpassa en bil har minskat och att en lägre andel försäkrade får bidrag till omfattande anpassningsåtgärder. Detta till följd av ny lagstiftning, Ett reformerat bilstöd prop. 2016/17:4, som infördes 2017.

**Not 34** 9 4:4 ap.1 Kostnader för statlig assistansersättning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 812 miljoner kronor, vilket motsvarar 3,2 procent. Orsaken till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är att antalet mottagare i ersättningen minskat i en snabbare takt än vad som tidigare prognostiserats.

**Not 35** 10 1:1 ap.19 Rehabiliteringspenning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 183 miljoner kronor, vilket motsvarar 21 procent. En förklaring till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är att beräkningen i huvudsak baserades på Försäkringskassans prognos från juli 2018 med avseende på 2019. Vid prognostillfället överskattades andelen av sjukfall som förväntades få rehabiliteringspenning istället för sjukpenning.

**Not 36** 10 1:1 ap.21 Sjukpenning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är –506 miljoner kronor, vilket motsvarar –1,6 procent. En förklaring till att anslagsutfallet är högre än tilldelade medel är att beräkningen i huvudsak baserades på Försäkringskassans prognos från juli 2018 med avseende på 2019. Vid prognostillfället underskattades utvecklingen av sjukfallens medelersättning något.

**Not 37** 10 1:2 ap.7 Kostnader för vissa personer med aktivitets- och sjukersättningar

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 4 miljoner kronor, vilket motsvarar 12 procent. En orsak till det lägre anslagsutfallet är att utbetalningarna till Arbetsförmedlingen avseende lönebidrag är lägre.

**Not 38** 10 1:3 ap.2 Merkostnadsersättning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 82 miljoner kronor, vilket motsvarar 86 procent. En förklaring till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är att det finns stora ärendebalanser inom förmånen vilket innebär att beviljande och utgifter släpar. Merkostnadsersättning är en ny förmån som infördes 2019 och ersätter 10 1:3 ap.1 Handikappersättningar samt merkostnadsdelen inom 12 1:6 ap.4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn.

**Not 39** 10 1:6 ap.5 Rehabiliteringsinsatser i samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 116 miljoner kronor, vilket motsvarar 16 procent. Anslagsposten får användas för utgifter för samverkan inom rehabiliteringsområdet mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Fördelning av medel sker mellan myndigheterna. Försäkringskassan har förbrukat sin del av tilldelade medel, 216 miljoner kronor. Arbetsförmedlingen har inte förbrukat sin del vilket bland annat kan härledas till de förändringar som sker för myndigheten.

**Not 40** 10 1:6 ap.8 Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 170 miljoner kronor, vilket motsvarar 78 procent. En möjlig förklaring till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är den beloppsbegränsning på 200 000 kr per arbetsgivare som infördes 1 juli 2018. Tidigare saknades beloppsbegränsning per arbetsgivare och stora arbetsgivare kunde beviljas större belopp per år.

**Not 41** 10 1:6 ap.9 Försäkringsmedicinska utredningar

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 92 miljoner kronor, vilket motsvarar 37 procent. Den största orsaken till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är att det har skett en påtaglig förskjutning för när utbetalningen utförs sedan Lag (2018:744) om Försäkringsmedicinska utredningar trädde i kraft. Flera regioner begär ersättning sent efter att utredningarna har utförts vilket påverkar årets utfall.

**Not 42** 12 1:2 ap.9 Föräldrapenning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är -522 miljoner kronor, vilket motsvarar -1,6 procent. Orsaken till att anslagsutfallet är högre än tilldelade medel är att antalet sjukpenninggrundande inkomstdagar blev fler än väntat.

**Not 43** 12 1:2 ap.11 Tillfällig föräldrapenning

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 284 miljoner kronor, vilket motsvarar 3,7 procent. En orsak till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är att benägenheten att använda förmånen mätt i antal dagar per barn är lägre än förväntat. Antalet födda barn under 2019 var färre än vad som förväntades i befolkningsprognosen.

**Not 44** 12 1:4 ap.1 Adoptionsbidrag

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 9 miljoner kronor, vilket motsvarar 39 procent. Orsaken till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är att antalet bidrag och anlända barn (internationella adoptioner) har sjunkit stadigt sedan 2009. Däremot ökade utgifterna och prognosen under 2017 på grund av en bidragsnivåhöjning från 40 000 kr till 75 000 kr. Sedan 2018 har utgiftsprognosen i princip sänkts vid varje enskilt prognostillfälle.

**Not 45** 12 1:6 ap.2 Omvårdnadsbidrag

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är 517 miljoner kronor, vilket motsvarar 71 procent. Orsaken till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är att osäkerheten i prognosen har varit stor. Prognoserna har justerats kraftigt under 2019, vilket beror på svårigheter att avgöra hur snabbt de som tidigare fått vårdbidrag skulle gå över till omvårdnadsbidraget. Stora ärendebalanser i verksamheten bidrar till ytterligare svårigheter att beräkna och prognostisera för förmånen. Omvårdnadsbidrag ersätter anslag 12 1:6 ap.4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn vilket inte är möjligt att söka från och med januari 2019.

**Not 46** 112 1:8 ap.2 Bostadsbidrag

Avvikelsen mellan anslagsutfall och tilldelade medel är -108 miljoner kronor, vilket motsvarar -2,4 procent. En orsak till att anslagsutfallet är högre är att medelersättningen per utbetalning har ökat.

**Not 47** Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Kostnader enligt resultaträkningen	-9 674	-9 265
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar och nedskrivningar	664	675
Realisationsförluster	1	1
Förändring av avsättningar	9	11
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-9 000</b>	<b>-8 578</b>

**Not 48** Finansieringsanalys, intäkter av anslag

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Intäkter av anslag	9 232	8 674
<i>Justeringar</i>		
Intäkter av anslag avseende amorteringar på lån	-658	-680
<b>Intäkter av anslag</b>	<b>8 574</b>	<b>7 994</b>

## 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 ”Medarbetare och kompetensförsörjning” i resultatredovisningen.

### Ledande befattningshavares förmåner samt skattepliktiga ersättningar till styrelsen

För Generaldirektör Nils Öberg har lön och övriga förmåner under 2019 uppgått till 1 117 212 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 16. Nils Öberg tillträdde tjänsten som generaldirektör 3 juni 2019.

För överdirektör Maria Rydbeck har lön och övriga förmåner under 2019 uppgått till 1 327 815 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 16.

För fd tf generaldirektör Maria Hemström Hemmingsson har lön och övriga förmåner uppgått till 684 279 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 16. Maria Hemström Hemmingsson avgick som tf generaldirektör 31 maj 2019.

Till styrelsen har det utgått arvoden med 337 917 kronor. Av tabellen framgår styrelsens arvoden och antal styrelsemöten.

	Arvode, kr	Antal möten
Anita Johansson, tf ordförande <sup>1</sup>	101 250	8/8
Ingrid Burman <sup>2</sup>	25 000	3/8
Ella Niia <sup>2</sup>	25 000	3/8
Jörgen Olofsson	50 000	7/8
Clas Olsson	50 000	7/8
Göran Stiernstedt	50 000	8/8
Birgitta Böhlin <sup>3</sup>	18 333	2/8
Kristina Mårtensson <sup>3</sup>	9 167	1/8
Måns Rosén <sup>3</sup>	9 167	3/8
Nils Öberg, generaldirektör <sup>4</sup>	–	4/8
Maria Hemström Hemmingsson, fd tf generaldirektör <sup>5</sup>	–	4/8

<sup>1</sup> Anita Johansson tillträdde som tf ordförande 1 mars 2019, innan dess var Anita Johansson vice ordförande.

<sup>2</sup> Ingrid Burman och Ella Niia tillträdde 1 juli 2019.

<sup>3</sup> Birgitta Böhlin, Kristina Mårtensson och Måns Rosén avgick 28 februari 2019.

<sup>4</sup> Nils Öberg tillträdde som generaldirektör 3 juni 2019.

<sup>5</sup> Maria Hemström Hemmingsson avgick som tf generaldirektör 31 maj 2019.

### Sidouppdrag

Generaldirektör Nils Öberg var under 2019 styrelseledamot i Arbetsgivarverkets styrelse, Riksgäldens styrelse och Statskontorets råd.

Överdirektör Maria Rydbeck hade inga sidouppdrag under 2019.

Fd tf generaldirektör Maria Hemström Hemmingsson var under 2019 särskild utredare för En ny arbetslöshetsförsäkring för fler.

**Styrelsen**

Anita Johansson var under 2019 styrelseledamot i Mittuniversitetet och styrelseledamot i Kåpan Pensioner.

Ingrid Burman var Landshövding, Länsstyrelsen Kronobergs län till och med 31 oktober 2019.

Ella Niia var under 2019 styrelseordförande i Fair Trade Sverige AB.

Jörgen Olofsson var under 2019 styrelseledamot i Svensk Miljömärkning AB.

Clas Olsson var under 2019 styrelseledamot i Konstnärsnämnden.

Göran Stiernstedt var under 2019 styrelseledamot i Karolinska institutet och Tiohundra AB samt styrelseordförande i Danderyds sjukhus AB, Södersjukhuset AB, Södertälje sjukhus AB och Stiernstedt & Stiernstedt Konsult AB.



# Intern styrning och kontroll

**I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans bedömning av processen för intern styrning och kontroll.**

Försäkringskassans verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll menas den process som ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen (2007:515). Intern styrning och kontroll ska även förebygga att verksamheten utsätts för korrupcion, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter. Myndighetsledningen ska säkerställa att det finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

Bedömningen av intern styrning och kontroll baseras på uppföljningar av årets genomförda riskhantering, avdelningschefers intyganden i form av självutvärderingar, efterlevnaden av styrande dokument, systematisk kvalitetsutveckling, säkerhet och överträdelser samt iakttagelser från intern och extern revision. I bedömningen ingår även hanteringen av de brister och förbättringsområden som redovisades i årsredovisningen 2018.

## Modell och miljö för intern styrning och kontroll

Försäkringskassan har en etablerad modell för intern styrning och kontroll. Det går att med rimlig säkerhet säga att modellen tillämpas i allt väsentligt och att den interna miljön är ändamålsenlig.

Modellen beskrivs i en policy och två riktlinjer. Riktlinjerna tillsammans med generaldirektörens arbetsordning anger hur ansvaret är fördelat inom organisationen. Enligt riktlinjerna tillämpar Försäkringskassan tre ansvarslinjer för att tydliggöra ansvarsfördelningen inom intern styrning och kontroll. Riktlinjerna anger också att det inom varje avdelning ska finnas en tydligt definierad funktion för intern styrning och kontroll samt riskhantering. De styrande dokumenten kompletteras med anvisningar och metodstöd för det konkreta arbetet med riskhantering, uppföljning och rapportering.

Miljön för intern styrning och kontroll på Försäkringskassan utgår ifrån den statliga värdegrunden och innefattar de interna förutsättningar som behövs för att myndigheten ska kunna fullgöra sina uppdrag och nå de övergripande målen. Förutsättningarna är bland annat fördelning av ansvar och befogenheter, organisering av verksamheten, kompetens hos medarbetarna, etik och förhållningssätt.

Riskhantering är obligatorisk på både avdelningsnivå och verksamhetsområdesnivå. Riskhantering ska inte bara vara en del i planering och uppföljning av verksamheten, utan även göras inför alla väsentliga administrativa beslut och beslut om att förändra tillämpningen av socialförsäkringen. Riskanalyser ska genomföras regelbundet i alla verksamhetskritiska processer. Avdelningars och verksamhetsområdets riskhantering

kompletteras också med riskhantering för vissa specifika områden, som till exempel i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar.

Under 2019 har myndighetens övergripande riskbild löpande rapporterats till styrelsen. Styrelsen har därmed kunnat följa utvecklingen, diskutera riskområdena och hur riskåtgärderna fungerat samt ta ställning till riskbedömningarna. Sammanställningen över väsentliga riskområden ger en bra översikt av myndighetens totala riskbild och riskhantering samt ger styrelsen förutsättningar att följa riskhanteringen på en aggregerad nivå.

Det finns flera exempel på att vi identifierat risker och vidtagit åtgärder som lett till att värderingen av riskerna successivt kunnat revideras ner. Men det finns också exempel på risker som trots beslutade kontrollåtgärder hade en hög värdering av sannolikhet och konsekvens vid utgången av året och därför kommer att finnas med i riskhanteringen även 2020. Det gäller inom informationssäkerhet, verksamhetsutveckling med it-inslag och kompetensförsörjning. Detta är inte i sig tecken som tyder på brister i den interna styrningen och kontrollen, utan snarare att beslutade åtgärder är omfattande och tar tid eller kräver mycket resurser att genomföra.

Under året har en översyn av processen för riskhantering genomförts. Nya riktlinjer för riskhantering har tagits fram. Ett myndighetsgemensamt verktyg för riskhantering har implementerats och ett metodstöd för riskanalyser inom olika områden har tagits fram. Dessa åtgärder bidrar i hög grad till att göra Försäkringskassans riskhantering och dokumentation av risker och åtgärder mer enhetlig och överskådlig.

Vi bedömer att vi kan fortsätta att utveckla förmågan att identifiera vissa typer av risker och säkerställa att risker som identifierats på lägre nivåer i organisationen lyfts till riskhantering på högre nivå. Vi kan också utveckla förmågan att identifiera, genomföra och rapportera adekvata kontrollåtgärder. Under 2020 kommer vi att se över process och styrande dokument för uppföljning av intern styrning och kontroll. Arbetet kommer bland annat att utgå från en granskning på området som Internrevisionen genomförde 2019.

Förebyggande arbete mot korruption och andra oegentligheter sker bland annat genom utbildningar i etik och statens värdegrund, obligatoriska säkerhetsutbildningar och vid dilemmadiskussioner. Att hålla kunskapen om den statliga värdegrunden på en god nivå och att följa upp efterlevnaden av styrdokument är ett ständigt pågående arbete som kommer att fortsätta 2020.

## **Styrande dokumentets ändamålsenlighet och efterlevnad**

Försäkringskassans administrativa styrdokument anger överenskomna arbetssätt och krav inom en rad olika områden. Det är viktigt att styrdokumentet är ändamålsenligt utformade och att de efterlevs. Därför följs de upp regelbundet.

2019 års uppföljning visar att alla berörda avdelningar har följt upp de administrativa styrdokument som de ansvarar för och att dokumenten huvudsakligen efterlevs, även om det finns ett par undantag. Uppföljningen visar också att det finns några dokument som är i stort behov av revidering. Det finns behov av att förbättra processen för att följa upp ändamålsenlighet och efterlevnad, och processen kommer därför att ses över under 2020.

Under 2019 gjordes även en översyn av myndighetens samtliga policydokument. Översynen resulterade i att vi tog fram gemensamma principer för utformningen av policyer, vilket förväntas underlätta uppföljningarna framöver. Som en följd av översynen och de nya gemensamma principerna pågår också revidering av ett antal policyer.

## Brist i handläggningen av omprövningar

Omprövningsverksamheten har under en längre tid arbetat med att hantera inflödet av omprövningsärenden, som ökat kraftigt sedan 2016. För att komma till rätta med de långa handläggningstiderna har vi genomfört avdelningsöverskridande avarbetningar, stora rekryteringar och förbättrat produktionsplaneringen. Åtgärderna ledde dock inte till en tillräckligt stabil förbättring, och JO gav förnyad kritik under 2018. Kritiken handlade bland annat om att Försäkringskassan inte följde sina allmänna råd för maximal handläggningstid. Från att tidigare ha redovisats som ett förbättringsområde inom intern styrning och kontroll redovisades handläggningen inom omprövning därför som en brist i den interna styrningen och kontrollen i årsredovisningen för 2018. Det har lett till att vi under 2019 har tagit fram en åtgärdsplan och börjat arbeta med att förtydliga centrala begrepp och ansvarsstrukturer inom omprövningsverksamheten. I åiterrapporteringen till JO i september konstateras dock att de åtgärder som dittills vidtagits ännu inte bidragit fullt ut till en lösning på problemet med de långa handläggningstiderna. Men handläggningstiderna minskar och Försäkringskassan ser en positiv utveckling. Vi bedömer därför att bristen var hanterad vid halvårsskiftet 2019. Handläggningen av omprövningsärenden är dock fortfarande ett förbättringsområde.

Se även avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen.

## Identifierade förbättringsområden i övrigt

Uppföljningen av intern styrning och kontroll för verksamhetsåret 2018 ledde även till att fyra andra förbättringsområden redovisades i årsredovisningen. En rad åtgärder har genomförts inom dessa områden under 2019. Vissa av dem har gett effekt, medan andra ännu inte gjort det. I några fall återstår också åtgärder att genomföra.

Det första av dessa förbättringsområden rörde kvaliteten inom samordningsuppdraget. Efter uppföljning och utvärdering av den interna styrningen och kontrollen för 2019 bedöms detta vara hanterat. De insatser som gjorts 2019 och tidigare år har lett till en positiv utveckling. Det andra gäller den systematiska kvalitetsutvecklingen, där vi fortsatt arbetet med att utreda och ta fram ett gemensamt förhållningssätt till uppföljningen av automatiserad handläggning under 2019. Det fortsatta arbetet är att betrakta som löpande verksamhetsutveckling snarare än ett förbättringsområde inom intern styrning och kontroll.

För de övriga två förbättringsområdena från 2018 kvarstår en del arbete innan de kan anses hanterade. Status för dessa områden redovisas nedan. Beträffande förra årets brist gällande långa handläggningstider inom omprövningen, se ovan. Några nya brister eller förbättringsområden i övrigt har inte identifierats under året.

## Informationssäkerhet

I årsredovisningarna 2017 och 2018 redovisades informationssäkerheten som ett förbättringsområde inom intern styrning och kontroll. Detta trots en rad åtgärder som genomförts efter brister som redovisats längre tillbaka i tiden. Under 2019 har därför utvecklingsinsatserna inom området fortsatt. Förutsättningarna för god informationssäkerhet har förbättrats genom nya och uppdaterade styrande dokument, förbättrad

uppföljning och genomförda informationsinsatser. Men det finns behov av ytterligare förbättringar. Arbetet med att utveckla ledningssystemet för säkerhet behöver fortsätta nästa år. Ledningssystemet beskriver bland annat väsentliga processer för informations-säkerheten. Även arbetet med riskanalyser inom informationssäkerhet kan utvecklas ytterligare.

Informationsklassningen har fortsatt under året. Åtta av Försäkringskassans cirka 40 förmåner har en beslutad informationsklass. Merparten av de högst prioriterade försäkringsförmånerna är därmed klassade. Arbetet med lägre prioriterade förmåner behöver dock fortsätta. Klassning av information är en förutsättning för att ge informationen rätt skydd.

### **Förmåga att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag**

Sedan årsredovisningen 2013 har förmågan att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag redovisats som ett förbättringsområde. Förbättringsområdet styrning av verksamhetsutveckling med it-inslag har tidigare främst handlat om styrning av enskilda projektinitiativ. Ett sådant snävt fokus på förbättringsområdet har inte bidragit till tillräcklig förbättring. Under 2019 har fokus skiftat till att mer betrakta helheten och att se verksamhetsutveckling som ett verktyg för att nå strategiska mål och att kunna utföra uppdraget över tid. I juni beslutades nya riktlinjer för styrning av verksamhetsutveckling. Samtidigt flyttades ansvaret för att hålla samman planerings- och uppföljningsfrågorna från utvecklingsstaben till ekonomistaben. Ett första steg för att tydliggöra ansvar har genomförts genom förtydliganden i generaldirektörens arbetsordning. Arbetet med att förtydliga ansvar och struktur fortsätter under 2020. Det omfattar att införliva utvecklingsprocesser in i ordinarie styrningsprocesser samt att skapa ett ramverk för nyttorealiserings.

Läs mer om verksamhetsutveckling med it-inslag i avsnittet Verksamhetsutveckling.

## **Samlad bedömning**

Försäkringskassan har en ändamålsenlig intern miljö och en etablerad modell för intern styrning och kontroll. Med stöd av modellen och genomförd riskhantering går det att med rimlig säkerhet bedöma den interna styrningen och kontrollen inom myndigheten.

De långa handläggningstiderna inom omprövningsverksamheten gör att Försäkringskassan redovisar brist i den interna styrningen och kontrollen på det området under det första halvåret 2019. Därutöver finns ytterligare några områden som kan förbättras i perspektivet intern styrning och kontroll.

# Beslut om årsredovisningen

Årsredovisningen har fastställts genom styrelsens beslut den 18 februari 2020.

Vi bedömer att det har funnits brister i den interna styrningen och kontrollen under den period som årsredovisningen avser enligt följande:

- Försäkringskassan har inte förmått att tillräckligt effektivt och systematiskt hantera de långa handläggningstider som förekommit inom omprövningsverksamheten. Den föreskrivna handläggningstiden om sex veckor har överskridits i många fall. Bristen har förelegat under första halvåret 2019.

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Anita Johansson  
tillförordnad ordförande

Ingrid Burman

Ella Niia

Jörgen Olofsson

Clas Olsson

Göran Stiernstedt

Nils Öberg  
generaldirektör  
Försäkringskassan

# Förmånsförteckning

**Aktivitetsersättning** – till den som är högst 29 år och på grund av en funktionsnedsättning behöver längre tid för att avsluta sin skolgång eller har nedsatt arbetsförmåga i minst ett år.

**Aktivitetsstöd** – till den som deltar i aktiviteter i ett arbetsmarknadspolitiskt program hos Arbetsförmedlingen.

**Assistansersättning** – till den som har en omfattande funktionsnedsättning och därför behöver personlig assistans för att klara sin vardag. De 20 första assistanstimmarna bekostas av kommunen. Resterande timmar bekostas av Försäkringskassan.

**Barnbidrag** – till föräldrar som har barn under 16 år eller äldre barn som går i grundskolan. I barnbidrag ingår även förlängt barnbidrag och flerbarnstillägg.

**Bostadsbidrag** – till barnfamiljer och till ungdomar som är 18–28 år om de har låga inkomster.

**Etableringsersättning** – till den som deltar i aktiviteter i det arbetsmarknadspolitiska programmet etableringsinsatser sedan den 1 januari 2018. För tid före den 1 januari 2018 kunde etableringsersättning ges till nyanlända med etableringsplan efter beslut från Arbetsförmedlingen.

**Föräldrapenning** – till föräldrar när de avstår från arbete under tiden de vårdar barn. Ersättningen ska underlätta för föräldrar att kombinera förvärvsarbete med familjeliv.

**Merkostnadsersättning** – till personer som har merkostnader med anledning av sitt eller sitt barns funktionsnedsättning. Om ett barn som inte har fyllt 21 år och har en underhållsskyldig förälder ska merkostnadsersättningen betalas till föräldern och inte till barnet. Två föräldrar kan ha rätt till merkostnadsersättning för ett barn.

**Omvårdnadsbidrag** – till föräldrar till barn med funktionsnedsättning. Bidraget ska förbättra föräldrarnas ekonomiska förutsättningar att tillgodose barnets behov av omvårdnad och tillsyn till följd av en funktionsnedsättning. Två föräldrar kan ha rätt till omvårdnadsbidrag för ett barn till och med juni det år barnet fyller 19 år.

**Sjukersättning** – till den som är 30–64 år och har stadigvarande nedsatt arbetsförmåga. Ersättningen beviljas alltid tills vidare.

**Sjukpenning** – till den som har tillfälligt nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom eller skada.

**Statligt tandvårdsstöd** – består av allmänt tandvårdsbidrag, särskilt tandvårdsbidrag samt ett högkostnadsskydd. Allmänt tandvårdsbidrag ges per kalenderår beroende på patientens ålder. Särskilt tandvårdsbidrag ges halvårsvis till patienter med sjukdomar eller funktionsnedsättningar som innebär en risk för försämrad tandhälsa. Högkostnadsskyddet innebär att ersättning ges för 50–85 procent av patientens kostnader över 3 000 kronor.

**Tillfällig föräldrapenning** – till den som tillfälligt behövt avstå från arbete för att ta hand om ett sjukt eller smittat barn eller vid läkarbesök och när barn har avlidit. I samband med barns födelse kan tillfällig föräldrapenning även betalas ut för tio dagar till den andra föräldern.

**Underhållsstöd** – till separerad förälder med barn under 18 år eller studerande under 20 år, om den andra föräldern inte betalar underhåll alls, betalar ett lägre belopp än underhållsstödet eller inte betalar i tid.

**Utvecklingsersättning** – till den som är under 25 år, deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program och inte uppfyller villkoren för att rätt till a-kassa.

