

## **Svar på regeringsuppdrag**

**Rapport – Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning**

**Försäkringskassan 2023**

Datum: 2023-04-24

Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

1.0

FK2023/000896

**Innehåll**

Sammanfattning .....	3
Inledning .....	4
Bakgrund .....	4
Utveckling av ärendebalanser .....	5
Inflöde av ärenden.....	7
Antal avslutade ärenden.....	9
Handläggningstider .....	11
Omprövningar .....	12
Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft.....	13
Bemanning .....	14

## Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas utvecklingen i handläggningen av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. Utvecklingen redovisas utifrån sex indikatorer; antalet inkommande respektive beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare samt antalet årsarbetare. Återrapporteringen sker enligt återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2023.

Inflödet av ansökningar om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning var efter försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunde hantera. Detta medförde stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen arbetar Försäkringskassan utifrån en handlingsplan med målsättningen att rimliga handläggningstider, motsvarande 90 dagar, ska uppnås senast under 2023.

Progressen i förhållande till denna målsättning har varit mycket god. Sedan november 2022 är handläggningstiderna för omvårdnadsbidrag kortare än 90 dagar. Sedan mars 2023 är även handläggningstiderna för merkostnadsersättning kortare än 90 dagar. Målsättningen för båda förmånerna är därmed uppnådd inom en kortare tid än vad som inledningsvis prognostiserades. Den interna omfördelningen av resurser som varit nödvändig för att förstärka arbetet med omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning har dock inneburit negativa konsekvenser för andra delar av verksamheten. Parallellt med detta har myndigheten även behövt hantera följdverkningar av pandemin framförallt under handlingsplanens inledande år.

Rapporteringen sträcker sig till och med 2023 det vill säga den period som myndighetens handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning omfattar.<sup>1</sup> Myndighetens förutsättningar att hantera förmånerna bedöms goda under 2023. 2024 förväntar vi oss ökade ärendeflöden då de omprövningar som ingår i administrationen av försäkringarna fullt ut ska hanteras.

---

<sup>1</sup> Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, dnr FK 2021/000685.

## Inledning

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet för budgetåret 2023 redovisa indikatorer för utvecklingen i handläggningen gällande omvårdnadsbidrag (OMV) och merkostnadsersättning (MEK). Redovisning ska ske i samband med ordinarie prognostillfällen, det vill säga 6 februari, 25 april, 28 juli och 23 oktober. Redovisningen ska innehålla månadsvisa uppgifter, analys och kommentarer gällande antalet inkommande respektive beslutade ärenden, omprövningar, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare samt övriga indikatorer som bedöms vara relevanta för att följa utvecklingen. Även ny prognos samt jämförelse med föregående prognos ska redovisas.

I regleringsbrevet anges också att utvecklingen i förmånerna handikappersättning (HE) och vårdbidrag (VB) ska redovisas. Sedan lagändringen 2019 har dock antalet ansökningar inom dessa förmåner minskat till så små volymer att det inte längre bedöms meningsfullt att redovisa de flesta av ovanstående indikatorer. Därmed redovisas dessa förmåner endast under avsnittet om bemanning.

Denna åiterrapportering omfattar utvecklingen till och med februari 2023. Uppdaterade prognoser bygger på myndighetens ärendevolymprognois från mars 2023. Ursprunglig prognos, föregående prognos och aktuell uppdaterad prognos redovisas. För tidigare inlämnade prognoser hänvisas till respektive rapporteringstillfälle. Månadsvisa uppgifter och prognoser lämnas i den utsträckning det är möjligt och relevant.

## Bakgrund

Inflödet av ansökningar om OMV och MEK har sedan försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 varit större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunnat hantera. Detta har medfört stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen har insatser genomförts kontinuerligt sedan 2019, bland annat i form av overtidsinsatser, tillförsel av fler försäkringsutredare samt ett flertal utvecklings- och effektiviseringsåtgärder. Insatserna och åtgärderna finns samlade i handlingsplanen som har fyra huvudsakliga fokusområden; rekrytera och utbilda nya medarbetare, maximera tillgänglig tid för handläggning, kontinuerligt utveckla produktivitet och rättssäkerhet samt att minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning.

Försäkringskassan har fått extra finansiering för perioden 2021–2023 vilken myndigheten använt till att förstärka verksamheten genom att rekrytera cirka 260 nya medarbetare under 2021. Under 2022 har bemanningen trappats ner successivt mot bakgrund av att den tilldelade finansieringen minskar 2022 och sedan ytterligare 2023.

## Utveckling av ärendebalanser

### Ärendebalanser – prognos och utfall\*

	Utfall					Prognos	
	2019	2020	2021	2022*	Feb 2023	2023	2024
<b>OMV</b>							
Ursprunglig prognos i handlingsplan						8 948	8 948
Prognos feb 23						7 660	7 722
Justerad prognos						7 920	7 920
Utfall	31 041	36 729	17 436	7 629	7 920		
<b>MEK</b>							
Ursprunglig prognos i handlingsplan						5 005	5 005
Prognos feb 23						3 744	3 770
Justerad prognos						4 204	4 204
Utfall	17 547	19 167	15 292	3 665	3 818		

Ärendebalanserna<sup>2</sup> inom OMV och MEK har minskat snabbare än vad som ursprungligen prognostiserades i handlingsplanen. Utöver ärendena som har handlagts och avslutats så har inflödet av ärenden varit lägre än beräknat. Dessutom har en del ärenden i ärendebalansen kunnat avslutas av rent administrativa orsaker.<sup>3</sup> I förhållande till prognosen från februari 2023 så är MEK-balansen 150 ärenden fler än beräknat medan OMV är 300 ärenden fler än beräknat. Ärendebalansens storlek motsvarar knappt tre månaders genomsnittligt inflöde. Försäkringskassan bedömer att det är en rimlig arbetsbalans som innebär att det är möjligt att handlägga ärendena på i genomsnitt runt 90 dagar.

Ärendebalansen för OMV har en medelkötid på 46 dagar och 3 procent av ärendena är äldre än 150 dagar. Handläggningstiden har varit under 90 dagar från november 2022. Ärendebalansen för MEK har en medelkötid på 57 dagar och 6 procent av ärendena är äldre än 150 dagar.

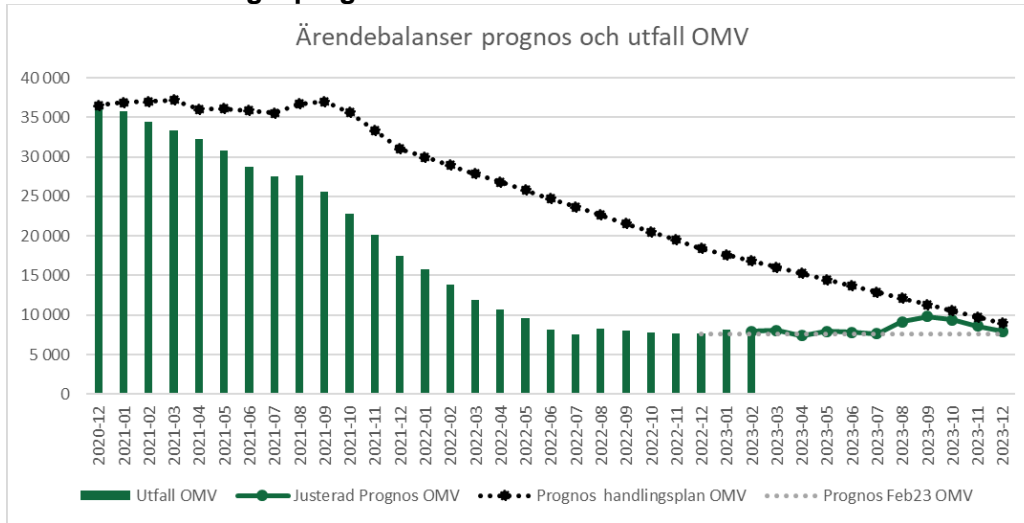
Prognosen är att nuvarande balansläge ska bestå. Inom både OMV och MEK startas handläggning av nyinkomna ärenden inom 8 dagar.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Med ärendebalans avses kön av inkomna ansökningar som ännu inte är beslutade.

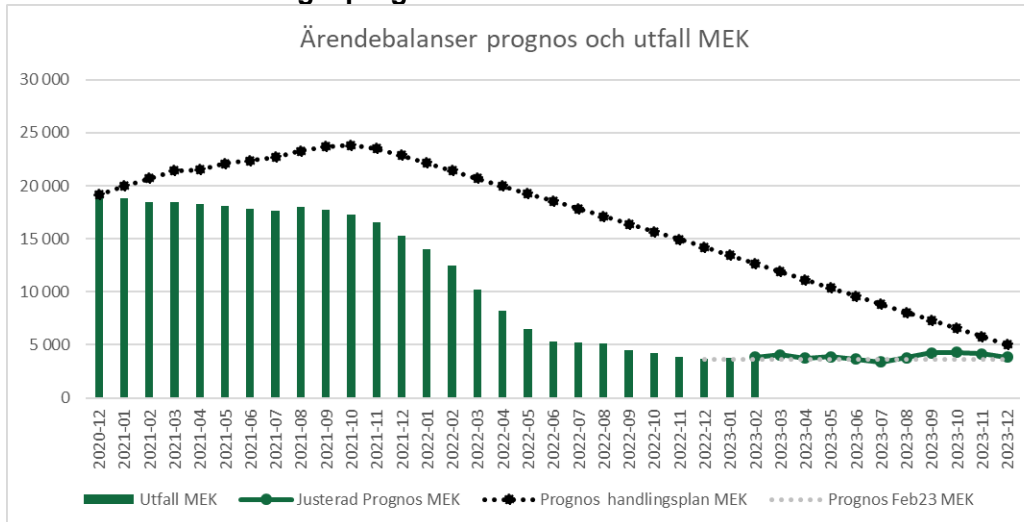
<sup>3</sup> Exempelvis felskapade ärenden i handläggningssystemet eller ärenden där två separata ansökningar skickats in som sedan slagits samman till ett ärende.

<sup>4</sup> Avser vecka 12 2023.

**Omvårdnadsbidrag – prognos och utfall ärendebalans**



**Merkostnadsersättning – prognos och utfall ärendebalans**



## Inflöde av ärenden

### Ärendeflöde – utfall och prognos

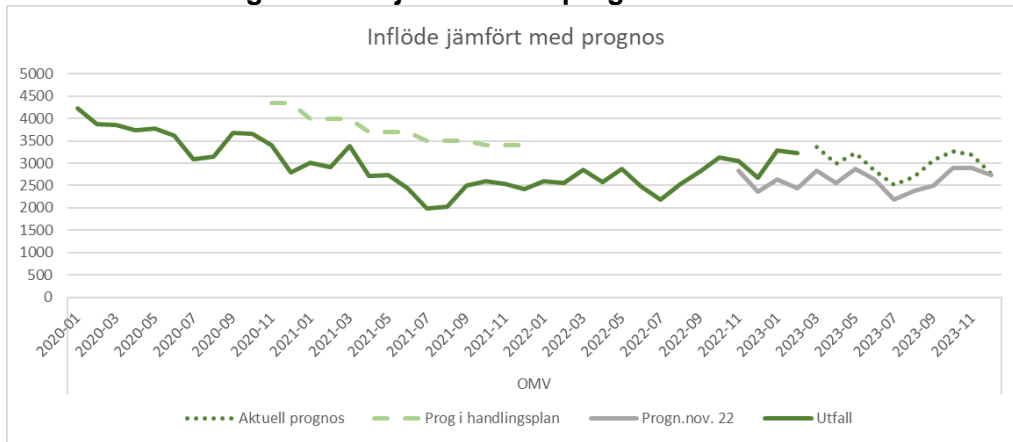
	Utfall					Prognos	
	2019	2020	2021	2022	Feb 2023*	2023	2024
<b>OMV</b>							
Ursprunglig prognos i handlingsplan						43 624	45 911
Prognos feb 23						31 531	31 562
Justerad prognos						36 353	36 388
Utfall	37 012	44 787	31 732	32 466	33 698		
<b>MEK</b>							
Ursprunglig prognos i handlingsplan						24 449	25 216
Prognos feb 23						15 279	15 326
Justerad prognos						16 286	16 336
Utfall	22 544	22 777	17 501	15 618	15 912		

Inflödet under perioden sedan föregående prognos, januari till februari, har varit drygt 1 400 fler OMV-ärenden än prognos och knappt 100 fler MEK-ärenden.

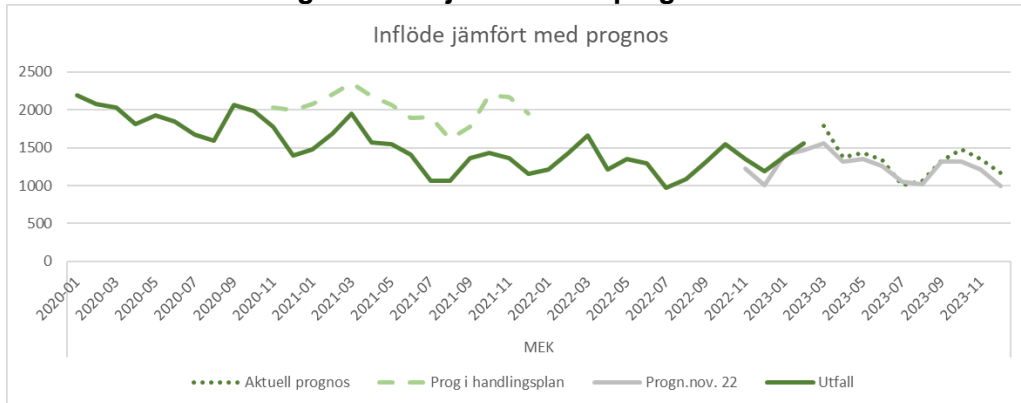
För både OMV och MEK har inflödet av ansökningsärenden successivt minskat sedan införandet 2019. OMV-inflödet var som mest drygt 43 000 ärenden på tolv månader och MEK 23 000. Under våren 2022 var inflödet av OMV-ärenden nere kring 30 000 ärenden på årsbasis.

Sedan sommaren 2022 har inflödet av OMV ökat allt mer. Inflödet under januari och februari 2023 var 26% högre än samma månader 2022. Årsinflödet är per februari 2023 knappt 34 000 ärenden och prognosen är en fortsatt ökning under 2023. Orsakerna till det ökade inflödet är oklart. Inflödet av MEK är mer stabilt. Den svaga ökning som finns beror på fler ansökningar om vuxen-MEK.

**Omvårdnadsbidrag – inflöde jämfört med prognos**



**Merkostnadsersättning – inflöde jämfört med prognos**





## Antal avslutade ärenden

### Antalet avslutade ärenden – prognos och utfall

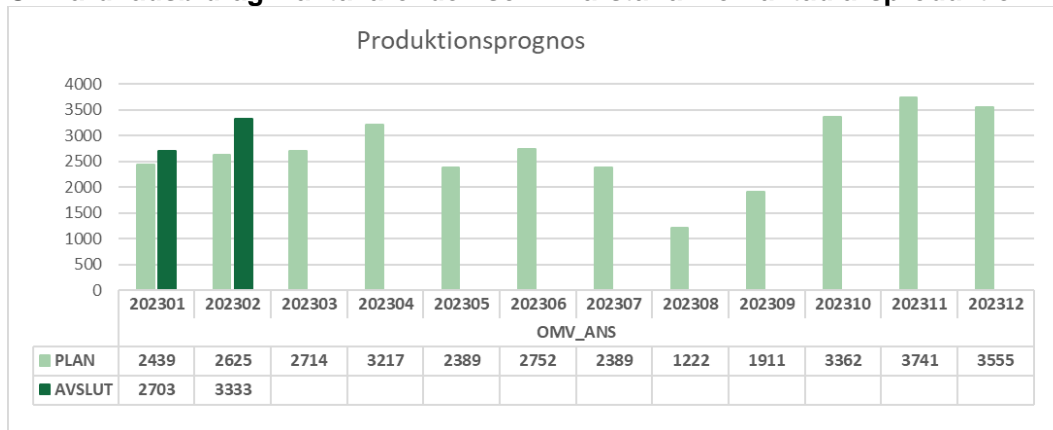
	Utfall					Prognos	
	2019	2020	2021	2022	Feb 2023*	2023	2024
<b>OMV</b>							
Prognos feb 23						31 500	31 500
Justerad prognos						36 353	36 388
Utfall	10 290	35 764	47 984	41 192	39 127		
<b>MEK</b>							
Prognos feb 23						15 200	15 300
Justerad prognos						16 286	16 336
Utfall	6 038	20 451	20 609	26 790	24 322		

\* Avser de senaste 12 månaderna.

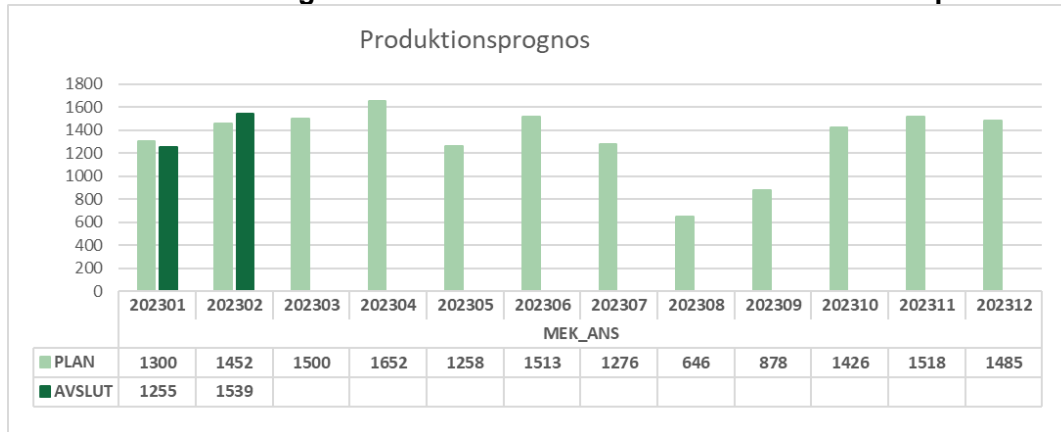
Försäkringskassans handlingsplan syftar till att hantera inflödet av nya ärenden under perioden 2021–2023 och samtidigt avarbeta ärendebalansen för att möjliggöra en handläggningstid motsvarande 90 dagar senast 2023. Sedan hösten 2022 är ärendebalanserna avarbetade och Försäkringskassans plan är att hantera inkomna ärenden löpande.

Under januari och februari 2023 har Försäkringskassan avslutat cirka 1 000 fler OMV-ärenden och för MEK har lika många ärenden avslutats som prognostiserades inför året.

**Omvårdnadsbidrag – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion<sup>5</sup>**



**Merkostnadsersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion**



<sup>5</sup> I dessa diagram visas utveckling mot reviderad plan från juli 2022. Det vill säga plan januari-juni är här lika med utfall.

## Handläggningstider

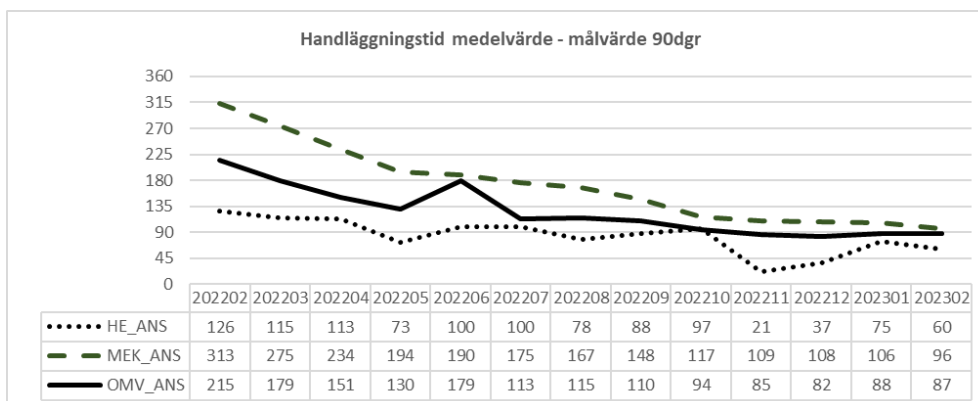
### Genomsnittliga handläggningstider – prognos och utfall

	Utfall					Prognos	
	2019	2020	2021	2022	Feb 2023*	2023	2024
<b>OMV</b>							
Prognos i handlingsplan						>90	90
Prognos feb 23						90	90
Justerad prognos						90	90
Utfall	202	273	292 / 280	151 / 82	123 / 87		
<b>MEK</b>							
Prognos i handlingsplan						>90	90
Prognos feb 23						90	90
Justerad prognos						90	90
Utfall	188	280	328 / 354	215 / 108	179 / 96		

\* Avser de senaste 12 månaderna samt senaste månads resultat.

Under avarbetningsperioden har handläggningstiderna för OMV och MEK fortsatt att vara långa eftersom gamla ärenden avarbetas. Från och med november 2021 kan dock en minskad handläggningstid noteras för avslutade OMV-ärenden. En motsvarande minskning för MEK kan noteras från och med december 2021. Denna positiva utveckling har fortsatt. OMV-ärenden avslutade från och med november 2022 har en handläggningstid som är under 90 dagar. MEK-ärenden avslutade i mars 2023 har en handläggningstid på 82 dagar.

### Omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och handikappersättning – genomsnittliga handläggningstider



## Omprövningar

### Omprövningsärenden med tidsbestämd omprövningstidpunkt

	Utfall					Prognos
	2019	2020	2021	2022	Feb 2023*	2023
<b>OMV_OMP tidsbestämda</b>						
Inflöde				14 350	17 660	4 000
Avslutade				5 382	7 675	8 500
Balans				8 968	9 982	5 982

\* Avser de senaste 12 månaderna.

En del av Försäkringskassans handlingsplan var att tillfälligt prioritera ned hanteringen av de tidsbestämda omprövningar som ska göras inom OMV och MEK. För OMV är det normalt en omprövning efter två år och för MEK är det normalt ett fyraårsintervall. Därmed är det omprövningar inom OMV som har nedprioriterats.

Under 2022 har dock dessa omprövningar till viss del börjat hanteras och under 2023 beräknas den balans som byggts upp delvis kunna hanteras. Det ökade inflödet av ansökningar innebär en risk att inte alla tidsbestämda omprövningar kommer att hanteras i planerad takt.



## Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft

### Antal beslut per årsarbetskraft\*

	2019	2020	2021	2022	Feb 2023**
<b>OMV</b>					
Utfall	44	87	79	110	112
<b>MEK</b>					
Utfall	57	114	100	96	95

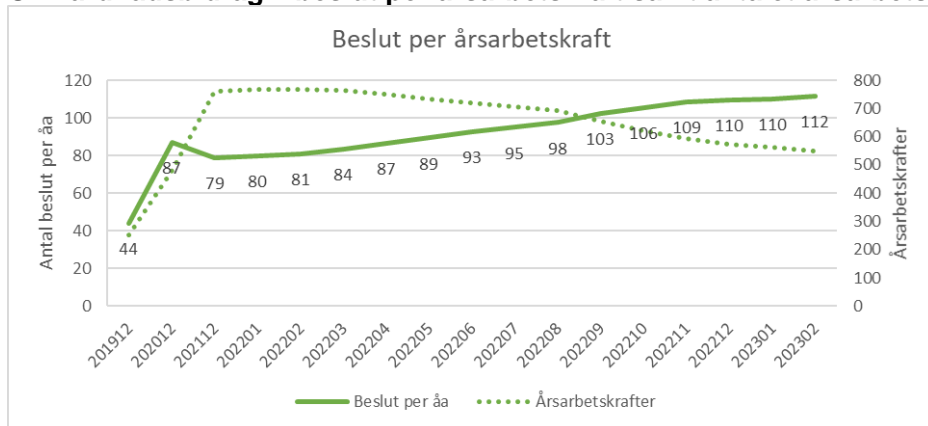
\* Mättet avser antal beslut i förhållande till förmånens andel av total tid redovisad inom myndighetens handläggande avdelningar omvandlat till årsarbetskrafter.

\*\* Avser de senaste 12 månaderna

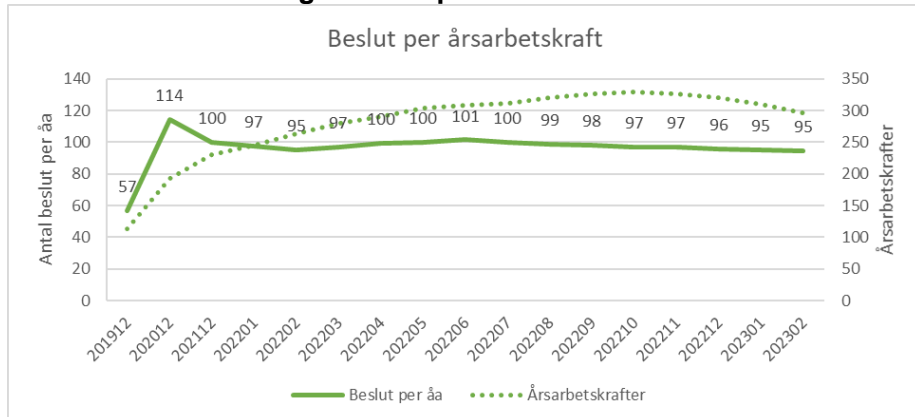
Under 2021 genomfördes omfattande nyrekryteringar till handläggningen av OMV och MEK. Även försäkringsutredare som vanligen handlägger sjuk- och aktivitetsersättning tillfördes OMV- och MEK-handläggningen. Nyanställda medarbetare och medarbetare som vanligen arbetar med andra försäkringar utreder av naturliga skäl färre ärenden jämfört med seniora kollegor givet att den rättsliga kvaliteten ska vara god. Detta innebär att produktiviteten, totalt sett, minskade under 2021. Det faktum att mer seniora och högproduktiva försäkringsutredare även användes för utbildning och handledning av nya kollegor förstärkte denna rörelse ytterligare.

Antal beslut per årsarbetskraft har för OMV varit stadigt ökande sedan senare delen av 2021. För MEK ligger antal beslut på en relativt stabil nivå sedan 2021.

### Omvårdnadsbidrag – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



### Merkostnadsersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



## Bemanning

### Omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning – antal medarbetare per yrkesroll

	Utfall					Prognos	
	Jan 2019	Jan 2020	Jan 2021	Jan 2022	Jan 2023	Mar 2023	Dec 2023
Försäkringsutredare	340	486	587	770	501	480	495
Beslutsfattare	37	68	89	127	81	80	82

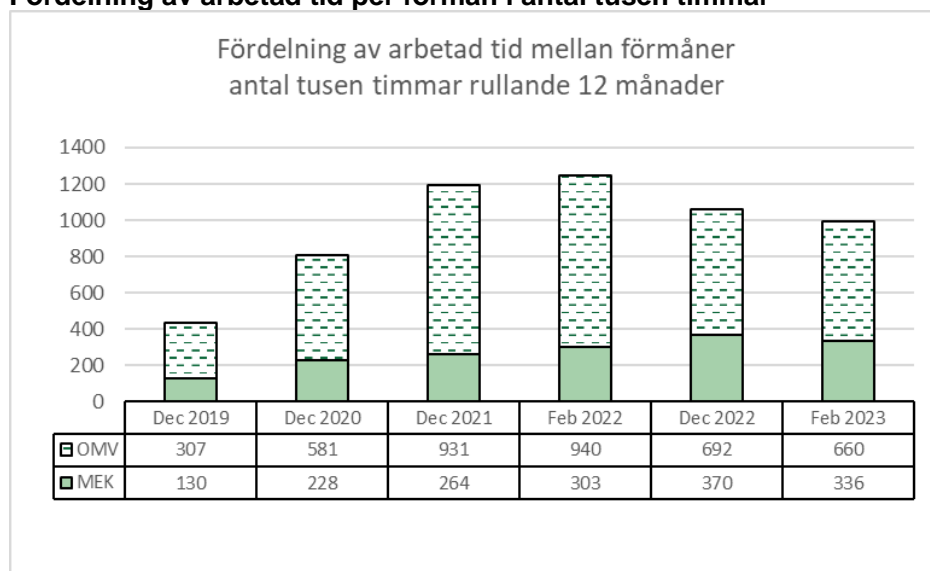
Utöver försäkringsutredare och beslutsfattare så är det cirka 23 specialister och 30 enhetschefer som i nuläget arbetar i den handläggande verksamheten avseende OMV och MEK. Utöver ovanstående resurser har övertid och förstärkning med tillfälliga resurser nyttjats i den mån det funnits budgetutrymme.

Handläggningsskapaciteten inom OMV och MEK ökade kontinuerligt från januari 2019 till början av 2022. Det beror dels på att mindre tid successivt har lagts på HE och VB, dels på att rekryteringar genomförts i den omfattning som varit möjlig utifrån tillgänglig finansiering. Försäkringskassan har även omfördelat resurser internt i sådan omfattning som varit möjlig över tid.

Under 2022 har antalet försäkringsutredare som handlägger OMV och MEK successivt minskat. Dels mot bakgrund av minskad budgettilldelning, dels eftersom delar av den internt omfördelade resursen återgått till ordinarie arbetsuppgifter. Bemanningen är nu på den nivå som krävs för att klara det löpande arbetet med förmånerna.

För arbetet med att handlägga HE, samt den kvarstående handläggningen av VB<sup>6</sup>, så krävs det i nuläget cirka 10 försäkringsutredare.

### Fördelning av arbetad tid per förmån i antal tusen timmar



<sup>6</sup> Avser främst impulser om ändrade förhållanden i ärenden med pågående HE och VB.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Leif Höök och verksamhetsområdeschef Ingeborg Watz Forslund, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Ingeborg Watz Forslund