

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Rätt från början

Försäkringskassan

Datum: 2025-02-22

Rätt från början

FK 2024/023362

Innehåll

Inledning	3
Digitalisera för att förenkla och kontrollera.....	4
Utveckling av blanketter, information och regelverk	5
Kommunikationsinsatser	5
Sammantagen bedömning av resultaten	6

Sammanfattning

I Försäkringskassans regleringsbrev för 2024 anges att myndigheten ska redovisa resultaten av vidtagna åtgärder i kontakten med enskilda för att motverka felaktiga utbetalningar. Under 2024 har Försäkringskassan haft en ansträngd ekonomi vilket påverkat möjligheterna att driva utveckling generellt eftersom resurserna har fokuserats till att hantera kärnverksamheten. Vi har därför inte bedrivit lika mycket verksamhetsutveckling som tidigare år.

Under året har Försäkringskassan arbetat med flera olika typer av åtgärder som syftar till att motverka felaktiga utbetalningar i kontakten med enskilda. För att ge en överblick över åtgärderna har vi grupperat dem i tre kategorier:

Digitalisering för att förenkla och kontrollera. Under 2024 har vi bland annat bedrivit digitaliseringsprojekt för att underlätta för enskilda att lämna korrekt och fullständig information vid ansökan om sjukpenning och sjukersättning. Vi har också utvecklat tjänster för att kommunicera digitalt. Resultaten är att det blir enklare att lämna korrekta uppgifter. Vi har även utvecklat och tagit fram nya profiler för att identifiera ärenden där det finns risk för felaktigheter. Under hösten har vi också arbetat med att ta fram en plan för att få in informationen från arbetsgivardeklarationerna på ett sätt som möjliggör att maskinellt jämföra inkomstuppgifter inom sjukpenning, tillfällig föräldrapenning, föräldrapenning. Genomförandet kommer påbörjas under 2025.

Utveckling av blanketter, information och regelverk. Inom flera förmåner har vi utvecklat blanketter för att ansöka och anmäla ändrade förhållanden. Bland annat har vi förtydligat informationen om anmälan av ändrade förhållanden vid ansökan om livränta och barnbidrag. Inom försäkringstillhörighet har vi reviderat följebrev till arbetsgivare med förtydliganden om anmälningsskyldighet vid ändrade förhållanden. Resultaten är att det finns bättre och mer lättförståelig information till de som behöver den. Vi har också arbetat med framställningar om regelutveckling med avseende på våra möjligheter att förhindra felaktiga utbetalningar.

Kommunikationsinsatser. Under året har vi bland annat fortsatt med informationsinsatser om skyldigheten att anmäla ändrade förhållanden samt förmedlat exempel på förhållanden som ska anmälas inom assistansersättningen. Under hösten har vi också genomfört en bred kommunikationskampanj inom tillfällig föräldrapenning (vab) där vi bland annat har framhållit att det är ett bidragsbrott att ta ut tillfällig föräldrapenning och arbeta samtidigt. Resultaten tyder på att färre ansökningar innehöll fel och att de fel som upptäcktes var mindre omfattande jämfört med normalbilden. Effekten antas bero på att insatsen både har ökat kunskapen om regelverket och samtidigt skapat en förhöjd upplevd upptäcktsrisk vid försök till bidragsbrott.

Inledning

I Försäkringskassans regleringsbrev för 2024 anges att myndigheten ska redovisa resultaten av vidtagna åtgärder i kontakten med enskilda för att motverka felaktiga utbetalningar. Av redovisningen ska också framgå vilka åtgärder som har vidtagits i kontakten med enskilda för att:

- säkerställa och underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter i samband med ansökan
- säkerställa och underlätta att den som ansöker lämnar korrekta uppgifter om ändrade förhållanden som kan ha betydelse för rätten till förmån

- underlätta för den som har beviljats en förmån att förstå och därmed ta ansvar för när det uppstår en skyldighet att informera myndigheten om ändrade förhållanden.

Vid redovisningen av uppdraget ska ett särskilt fokus läggas på de åtgärder som vidtagits i myndighetens ärendehandläggning, i kontakten med enskilda och i förmåner som bedöms ha en hög risk för felaktiga utbetalningar. En redovisning av uppdraget ska senast den 22 februari 2025 lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet).

Under 2023 publicerade myndigheten en serie studier där omfattningen av de felaktiga utbetalningarna inom Försäkringskassans förmåner skattades till mellan 7 och 11 miljarder kronor årligen.¹ Detta kan sättas i relation till de totala utgifterna inom socialförsäkringsområdet som uppgår till ca 240 miljarder kronor. Andra myndigheter har gjort liknande studier som också pekade på att stora belopp betalas ut felaktigt inom deras respektive verksamhetsfält. Även om det är svårt att uttala sig om det exakta beloppet som betalas ut felaktigt är det tydligt att det är ett omfattande samhällsproblem som Försäkringskassan och andra myndigheter behöver prioritera.

Felaktiga utbetalningar riskerar bland annat att undergräva förtroendet för socialförsäkringen. Arbetet mot felaktiga utbetalningar är därför en central del av myndighetens uppdrag. Att handlägga ärenden handlar i stor utsträckning om att se till att ersättningen blir rätt. Försäkringskassan bedömer att bidragsbrott fortsatt är det största riskområdet för felaktiga utbetalningar. Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar innefattar emellertid även fel som inte beror på brott eller brottsligt uppsåt.

Redovisningen i denna promemoria gör inte anspråk på att vara heltäckande eftersom mycket av det vi gör inom ramen för vårt ordinarie uppdrag handlar om att direkt eller indirekt öka kvaliteten i handläggningen vilket i sin tur minskar risken för felaktigheter vid behandling av ansökan eller under tid med förmån. Åtgärderna som vi beskriver här är utveckling dvs att vi har förbättrat något i den ordinarie handläggningen.

Digitalisera för att förenkla och kontrollera

De flesta som ansöker om ersättning från Försäkringskassan gör det genom myndighetens digitala tjänster. Det är också genom dessa som de tar del av beslut och annan information. Många av de åtgärder som genomförs återfinns därför inom det området.

Åtgärder inom detta område handlar om utveckling som gör att det blir lättare att lämna uppgifter digitalt. Exempelvis utvecklar myndigheten tjänster inom sjukpenning och sjukersättning som går ut på att underlätta uppgiftslämnande och även kommunikation via digitala tjänst. Inom sjukpenning har antalet som fyller i fel halverats vilket även lett till besparingar för myndigheten eftersom det innebär färre kompletteringar. Åtgärder inom detta område handlar om utveckling som gör att det blir lättare att lämna uppgifter digitalt. Exempelvis har myndigheten ett pågående arbete inom sjukpenningen som går ut på att underlätta uppgiftslämnande och även kommunikation via digitala tjänster.

Ett annat sätt att minska fel i ansökningar är att genom maskinella kontroller göra det enkelt eller tvingande att lämna alla uppgifter som behövs för att pröva enligt villkoren för förmånen. Detta görs främst i de automatiserade förmånerna. Ytterligare ett sätt att minska fel i ansökningar är att rikta kontroller till ärenden med större risk för fel. Detta görs med hjälp av så kallade riskprofiler. Under året har flera nya riskprofiler skapats inom flera förmåner. Genom riskprofilerna får Försäkringskassan fram urval av ärenden med högre risk för felaktig utbetalning. Dessa kan sedan hanteras genom mer kontroll

¹ *Omfattningen av felaktiga utbetalningar inom Försäkringskassans förmåner (PM 2023:8)*

eller andra åtgärder innan beslut om utbetalning. Vi ser att användning av profiler kan bidra till att ärenden blir rätt från början och att vi fångar upp ändrade förhållanden.

Dessutom har flera riskprofiler som använts under en längre tid setts över för att förbättra träffsäkerheten. Ett exempel är att en riskprofil inom tandvårdsstödet som tidigare hanterade enskilda patientbesök har fått en kompletterande riskprofil, med bättre träffsäkerhet, som istället hanterar samtliga patientbesök i en ersättningsperiod. Kontroll sker efter avslutad ersättningsperiod. Inom tandvårdsstödet har också utredningsstödet som används vid kontrollutredningar förbättrats. Vi har även utvecklat nya mindre utredningsstöd för andra förmåner.

Vidare har Försäkringskassan utvecklat digitala tjänster som förenklar för den sökande att lämna korrekta uppgifter. Det kan ske både genom att förenkla hur uppgifter lämnas och att tillhandahålla förifyllda uppgifter från våra system i tjänsterna.

Då vi ser att digitala tjänster är en förutsättning för att kunna arbeta effektivt med att säkerställa korrekta ansökningar arbetar vi löpande med att utveckla digitala tjänster för förmåner där endast pappersblankett funnits. Exempel är ytterligare tjänster under året är ny tjänst för de som tjänstgör inom försvaret, samt digitala tjänster för personer med skyddad identitet inom omvårdnadsbidrag.

Resultaten av de åtgärder som genomförs inom utvecklingen av de digitala tjänsterna är ibland svåra eller resurskrävande att utvärdera i förhållande till felaktiga utbetalningar. Det är dock rimligt att anta att den utveckling som bedrivs ger bättre förutsättningar för de som ska lämna uppgifter eller ansöka att göra det på ett korrekt sätt. Detta kan i sin tur antas minska omedvetna fel. I vissa fall kan vi uttala oss säkrare om fel genom att mäta hur insatsen påverkat fel inom ett slumpmässigt urval.

Utveckling av blanketter, information och regelverk

För att undvika felaktiga utbetalningar är det viktigt att den som ansöker informeras om skyldigheten att anmäla ändrade förhållanden. Under året har vi utvecklat blanketter med sådan information. Bland annat har vi förtydligat vår information om anmälan av ändrade förhållanden vid ansökan om livränta och barnbidrag. Inom försäkringstillhörighet har vi reviderat följebrev till arbetsgivare med förtydliganden om anmälningsskyldighet vid ändrade förhållanden. Resultaten är att det finns bättre och mer lättförståelig information till de som behöver den.

En annan viktig del av att minska de felaktiga utbetalningarna är att kontrollera inkomstuppgifter. I omfattningsstudierna har vi identifierat att arbete trots förmån är vår största risk för felaktiga utbetalningar. Under året har regeländringar trätt i kraft som möjliggör att vi kan använda månadsuppgifter från arbetsgivardeklarationer i fler förmåner i syfte att kontrollera.² Vi har omedelbar användning för dessa uppgifter i vår kontrollverksamhet och utvecklar successivt vårt sätt att arbeta, vilket motverkar felaktiga utbetalningar.

Kommunikationsinsatser

Genom att informera den som söker om vikten av att lämna korrekta uppgifter motverkar vi felaktiga utbetalningar. Under året har vi bland annat fortsatt med informationsinsatser om skyldigheten att anmäla ändrade förhållanden samt förmedlat exempel på förhållanden som ska anmälas inom assistansersättningen.

² SFS 2024:409, förordning om ändring i förordningen (2001:588) om behandling av uppgifter i Skatteverkets beskattningsverksamhet.

Den kommunikationsinsats vi genomfört under hösten för att informera om kontrollarbetet inom tillfällig föräldrapenning har fått stor medial spridning. Resultaten tyder på att färre ansökningar innehöll fel och att de fel som upptäcktes var mindre omfattande jämfört med normalbilden. Effekten antas bero på att insatsen både har ökat kunskapen om regelverket och samtidigt skapat en förhöjd upplevd upptäcktsrisk vid försök till bidragsbrott.

Sammantagen bedömning av resultaten

Försäkringskassan vidtar löpande flera olika åtgärder som syftar till att minska felaktiga utbetalningar. Åtgärderna handlar exempelvis om att förenkla för en försäkrad att lämna korrekta uppgifter, förtydliga information om villkoren för att få en ersättning eller hjälpa den försäkrade att exempelvis förstå när de behöver anmäla ändrade förhållanden som kan påverka ersättningarna. Vi arbetar även löpande med att automatisera delar av handlägningsprocesserna för att öka effektiviteten men också för att fler beslut ska bli korrekta. Vidare arbetar vi med att våra kontroller ska bli så effektiva och träffsäkra som möjligt före och efter utbetalning samt försäkras oss och arbetar för att säkerställa kvaliteten i vår handläggning.

Den kommunikationsinsats vi har genomfört inom området tillfällig föräldrapenning har fått en stor medial spridning. Resultaten tyder på att färre ansökningar innehöll fel och att de fel som upptäcktes var mindre omfattande jämfört med normalbilden. Effekten antas bero på att insatsen både har ökat kunskapen om regelverket och samtidigt skapat en förhöjd upplevd upptäcktsrisk vid försök till bidragsbrott. Vi avser att fortsätta utveckla vårt sätt att arbeta med kommunikation i vårt kontrollarbete.

Det är svårt att bedöma i vilken utsträckning varje åtgärd, eller åtgärderna sammantaget, påverkar omfattningen av de felaktiga utbetalningarna. Vi bedömer att det ökade fokuset på frågan, det intensifierade arbetet för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott samt de författningsändringar på området som antingen trätt ikraft, föreslagits eller utreds stärker våra förutsättningar att nå målet att minska de felaktiga utbetalningarna.

När det gäller författningsändringar kan, utöver vad som anges ovan om möjligheten för Försäkringskassan att nu använda månadsuppgifter från arbetsgivardeklarationer i fler förmåner än tidigare i kontrollsyfte (SFS 2024:409), nämnas bland annat förslaget att utöka möjligheterna att säkra det allmännas fordringar på återkrav av felaktigt utbetalda socialförsäkringsförmåner genom betalningssäkring (prop. 2024/25:39 Bättre verktyg för att bekämpa den kriminella ekonomin – betalningssäkring inom socialförsäkringen).

Vidare kan nämnas att Försäkringskassan i december 2024 har lämnat in en framställning till Socialdepartementet om ändringar i 113 kap. socialförsäkringsbalken. I denna föreslås en möjlighet för Försäkringskassan att få ändra beslut som är felaktiga på grund av att förhållanden, som påverkar rätten till eller storleken av en förmån, har ändrats efter att beslutet fattades. I denna föreslås också att förbudet mot ändring till nackdel för den försäkrade ska inträda först när förmånen har betalats ut, i stället för när förmånen har förfallit till betalning (FK 2024/022601). Se också Försäkringskassans redovisning av det uppdrag som myndigheten fick i regleringsbrevet för år 2024 och som går ut på att identifiera mindre regeländringar som kan bidra till att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott och göra det enklare för enskilda och företag att göra rätt (FK 2024/002299).



Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Stefan Blom, Alexandra Wallin, Marie Axelsson, Vivianne Yllenius, Ulrika Havossar, Sten Eriksson och områdeschef Rosa Fiorito, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Rosa Fiorito