

## **Svar på regeringsuppdrag**

**Rapport – Handlingsplan för att minska handläggningstiderna och ärendebalanserna, samt för att tillgängligheten i telefonin ska vara god och stabil**

**Försäkringskassan 2025**

**Datum: 2025-02-17**

**Kraftsamling i verksamheten – en verksamhet och en ekonomi i balans**

**Version 1.0**

**FK 2024/028034**

## Inledning

Försäkringskassan har i regleringsbrevet för 2025 fått uppdraget Kraftsamling i verksamheten - en verksamhet och en ekonomi i balans och ska, utan att rättssäkerheten riskeras, vidta åtgärder för att minska handläggningstider och ärendebalanser (antalet pågående ärenden) samt för att tillgängligheten i telefonin ska vara god och stabil.

Enligt uppdraget ska Försäkringskassan senast den 24 februari 2025 redovisa en handlingsplan för att minska handläggningstiderna och ärendebalanserna, samt för att tillgängligheten i telefonin ska vara god och stabil. Handlingsplanen ska innehålla en analys av nuläget, en redovisning och bedömning av vidtagna och planerade åtgärder samt en tidsplan för genomförandet och förväntade resultat.

Försäkringskassan ska löpande, i samband med ordinarie prognostillfälle, lämna en uppföljning av handlingsplanen och redovisning och analys av resultaten. Första återrapporteringstillfället är den 25 april 2025.

## Nuläge i den handläggande verksamheten

Försäkringskassans ekonomiska förutsättningar under 2023 och 2024 innebar att myndigheten behövde göra en kraftig inbromsning som påverkade hela verksamheten. Provanställda medarbetare sades upp och utrymmet för att ersättningsrekrytera personal som slutat blev mycket begränsat. Som en konsekvens ökade handläggningstider och ärendebalanser inom flertalet förmåner och de försäkrade behövde vänta längre än önskvärt på både beslut och utbetalning av ersättning. Periodvis var det också svårare att komma i kontakt med oss via telefonin eftersom vi behövde begränsa öppettiderna för att rikta resurser till den handläggande verksamheten.

Att resurser under perioden riktats till att besluta om och betala ut förmåner innebär också att vi har varit tvungna att sänka ambitionen inom andra delar av uppdraget, till exempel när det gäller samordning under tid med ersättning och arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrottslighet. Denna prioritering innebär att riskerna för felaktiga utbetalningar och grov organiserad brottslighet ökat.

Myndighetens prognoser under 2024 visade att ärendebalanserna skulle öka kontinuerligt för merparten av de förmåner som vi administrerar, om inte resurser tillfördes handläggningen. Detta riskerade att leda till en situation där det skulle bli mycket kostsamt att återställa verksamhetsresultaten till normala nivåer. De medel som Försäkringskassan tilldelades i vårändringsbudgeten 2024 innebar att myndigheten kunde börja ersättningsrekrytera, om än i restriktiv omfattning. När ytterligare medel tillfördes i höständringsbudgeten och budgetpropositionen 2025 kunde vi inleda en större återrekrytering av framförallt försäkringshandläggare och -utredare inom vissa särskilt prioriterade verksamheter. Vi kunde också vidta andra åtgärder så som nyttjande av övertid och resurspooler för att minska handläggningstider och ärendebalanser samt öka tillgängligheten i telefonin.

## Handläggningstider och ärendebalanser

I augusti 2024 fanns det väsentliga avvikelser i handläggningstider och ärendebalanser i 14 förmåner<sup>1</sup> och ärendeslag samt inom telefonin för sjukpenning. För arbetshjälpmedel, bostadstillägg och sjukpenning har återrekrytering och andra insatser resulterat i att vi

---

<sup>1</sup> Avser aktivitetsersättning (förlängd skolgång), arbetshjälpmedel, arbetsskadelivränta, bostadsbidrag, bostadstillägg, EU-familjeförmåner, internationell vård, merkostnadsersättning (tidsbestämda omprövningar), omprövning, omvårdnadsbidrag (tidsbestämda omprövningar), sjukersättning (utlandsärenden), sjukpenning, underhållsstöd och återbetalning.

nu når våra interna riktvärden för handläggningstider och därmed inte längre har avvikelser. Däremot har handläggningstiderna för sjukpenninggrundad inkomst ökat sedan augusti och var i december 2024 längre än önskvärt. Det gör att vi i december hade väsentliga avvikelser inom totalt 12 förmåner och ärendeslag.

Tabell 1 visar utfallet för handläggningstider för Försäkringskassans väsentligaste förmåner samt de förmåner eller ärendeslag där vi hade väsentliga avvikelser per december 2024.<sup>2</sup> De förmåner eller ärendeslag som hade avvikelser i december 2024 är markerade med fetstil i tabellerna.

**Tabell 1 Handläggningstider per förmån eller ärendeslag, antal dagar**

Förmån	Riktvärde <sup>1</sup>	2022	2023	2024	2024 12
Aktivitetsersättning	Medel 120 dagar	88	90	100	96
<b>varav förlängd skolgång</b>	-	<b>114</b>	<b>103</b>	<b>115</b>	<b>136</b>
<i>varav nedsatt arbetsförmåga</i>	-	79	85	94	84
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning <sup>2</sup>	96 % utbetalat inom 30 dagar	93,9	94,4	94,5	95,0
<b>Arbetskadelivränta</b>	<b>Medel 180 dagar</b>	<b>142</b>	<b>184</b>	<b>205</b>	<b>182</b>
Assistansersättning	Medel 140 dagar	108	118	113	118
Barnbidrag	Medel 45 dagar	21	25	22	20
<b>Bostadsbidrag</b>	<b>Medel 45 dagar</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>61</b>
Föräldrapenning	Medel 30 dagar	5	5	5	3
<b>Internationell vård</b>	<b>90% inom 90 dagar (antal dagar)</b>	<b>32% (164)</b>	<b>26% (216)</b>	<b>26% (271)</b>	<b>16% (255)</b>
<b>Merkostnadsersättning</b>	<b>Medel 120 dagar</b>	<b>215</b>	<b>87</b>	<b>108</b>	<b>137</b>
<b>Omprövning</b>	<b>80 % inom 42 dagar</b>	<b>70,4</b>	<b>78,4</b>	<b>62,0</b>	<b>57,1</b>
Omvårdnadsbidrag	Medel 120 dagar	151	83	104	111
Sjukersättning	Medel 120 dagar	117	131	102	97
Sjukpenning	Medel 30 dagar	28	26	25	22
<b>Sjukpenninggrundande inkomst<sup>3</sup></b>	<b>Medel 35 dagar</b>	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>42</b>
Statligt tandvårdsstöd <sup>4</sup>	-	-	-	-	-
Tillfällig föräldrapenning	Medel 30 dagar	8	9	8	6
<b>Underhållsstöd</b>	<b>Medel 60 dagar</b>	<b>53</b>	<b>82</b>	<b>90</b>	<b>54</b>
<b>Återkrav<sup>5</sup></b>	-	<b>202</b>	<b>202</b>	<b>193</b>	<b>198</b>

<sup>2</sup> Med väsentliga förmåner menas de förmåner som Försäkringskassan redovisar resultat för i årsredovisningen utifrån 3 kap. 1§ i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB).

- <sup>1</sup> För ett antal förmåner har vi höjt de interna riktvärdena för handläggningstid under 2024. Per december omfattar det aktivitetsersättning, arbetsskadelivränta, merkostnadsersättning, omvårdnadsbidrag och sjukersättning. För några förmåner och ärendeslag saknas riktvärde i dagsläget.
- <sup>2</sup> Avser andel ärenden utbetalade i tid vid fast utbetalningsdag, procent.
- <sup>3</sup> Avser endast utredningskrävande sjukpenninggrundande inkomst (t.ex. för egna företagare, studerande, arbetslösa). För vanlig sjukpenninggrundande inkomst för anställda finns ingen avvikelse som påverkar möjligheten att nå riktvärden för sjukpenning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.
- <sup>4</sup> Statistik saknas på grund av statistiksystemets uppbyggnad.
- <sup>5</sup> Avser samtliga återkrav som består av vanliga krav och krav som följer av en kontrollutredning. De senare hanteras i regel inom riktvärdet som är 55 dagar. Översyn av riktvärde pågår.

**Tabell 2 Antal pågående ärende per förmån eller ärendeslag<sup>1</sup>**

Förmån	2022	2023	2024	2024 12
<b>Aktivitetsersättning</b>	<b>7 325</b>	<b>8 068</b>	<b>9 144</b>	<b>8 173</b>
<i>varav förlängd skolgång</i>	<i>2 391</i>	<i>2 377</i>	<i>3 226</i>	<i>3 928</i>
<i>varav nedsatt arbetsförmåga</i>	<i>4 934</i>	<i>5 691</i>	<i>5 918</i>	<i>4 881</i>
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning <sup>1</sup>	-	-	-	-
<b>Arbetsskadelivränta</b>	<b>6 179</b>	<b>5 821</b>	<b>5 250</b>	<b>4 541</b>
Assistansersättning	12 547	10 883	7 620	7 589
Barnbidrag	22 173	24 919	23 124	28 748
<b>Bostadsbidrag</b>	<b>22 065</b>	<b>21 965</b>	<b>33 539</b>	<b>42 216</b>
<b>EU-familjeförmåner</b>	<b>31 570</b>	<b>36 127</b>	<b>37 722</b>	<b>39 141</b>
Föräldrapenning	50 697	49 415	48 685	53 753
<b>Internationell vård</b>	<b>30 038</b>	<b>43 736</b>	<b>52 925</b>	<b>50 504</b>
Merkostnadsersättning	7 216	4 127	7 698	9 944
<i>varav tidsbestämda omprövningar av merkostnadsersättning</i>	<i>39</i>	<i>113</i>	<i>1 248</i>	<i>2 095</i>
<b>Omprövning</b>	<b>4 989</b>	<b>4 031</b>	<b>5 429</b>	<b>6 633</b>
Omvårdnadsbidrag	14 906	16 360	28 574	37 191
<i>varav tidsbestämda omprövningar av omvårdnadsbidrag</i>	<i>4 252</i>	<i>6 489</i>	<i>14 876</i>	<i>22 617</i>
Sjukersättning	16 090	16 164	13 977	11 318
Sjukpenning	84 440	75 545	80 032	79 000
<b>Sjukpenninggrundande inkomst</b>	<b>26 674</b>	<b>29 637</b>	<b>18 331</b>	<b>22 338</b>
Statligt tandvårdsstöd	17 991	20 063	13 491	10 869
Tillfällig föräldrapenning	95 603	100 993	86 161	112 393
<b>Underhållsstöd</b>	<b>39 489</b>	<b>50 428</b>	<b>57 038</b>	<b>58 932</b>
<b>Återkrav</b>	<b>42 662</b>	<b>39 308</b>	<b>48 789</b>	<b>53 938</b>

<sup>1</sup> Årsutfallet av antalet pågående ärenden avser det genomsnittliga månadsvärdet av antalet ärenden som väntar på beslut.

## Telefoni

Sedan hösten 2023 har Försäkringskassan begränsat öppettiderna i telefonin för att frigöra resurser till att utreda, bedöma och besluta om ersättningar. Öppettiderna utökades i slutet av april 2024 och från och med september 2024 har vi återgått till ordinarie tider. Tillgängligheten har under denna period därmed varit begränsad jämfört med tidigare. Efter förstärkningar finns idag inga avvikelser och alla förmåner lever upp till myndighetens ambitionsnivå för tillgängligheten i telefonin.<sup>3</sup>

## Åtgärder och prioriteringar i verksamheten 2025

Medelstillskottet i budgetpropositionen 2025 ger försäkringsverksamheten utrymme att växa under 2025 jämfört med 2024. Nedanstående prioriteringar av verksamheten görs inledningsvis i syfte att minska handläggningstider och ärendebalanser, samt för att tillgängligheten i telefonin ska vara god och stabil. Angivna årsarbetskrafter (ÅA) ska ses som riktvärden för omfattningen av tjänster. Prioriteringen av handläggningstider och tillgänglighet i telefonin innebär fortsatt sänkta ambitioner inom andra delar av verksamheten med de risker som det innebär.

Ett antal förmåner har prioriterats där handläggningstiden omgående behöver förbättras eller där vi behöver säkerställa att vi kan bibehålla handläggningstider och servicenivåer då det finns risk för försämring. Dessa förmåner kännetecknas av att de är relativt volymintensiva och kortcykliga.

I detta syfte tillförs resurser motsvarande 86 ÅA för bostadsbidrag, underhållsstöd, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Bostadstillägg tillförs resurser motsvarande 25 ÅA, sjukpenning tillförs resurser motsvarande 50 ÅA för handläggning av första anspråk och resurser motsvarande 50 ÅA för kundmöte telefoni.

För verksamheter av mer långcyklig karaktär kommer utökningen ge resultat på längre sikt. Här har ett antal förmåner prioriterats utifrån ett nuvarande ansträngt läge samt en förväntan om att resultaten inte kortsiktigt försämras och att en negativ trend kommer att brytas.

I detta syfte tillförs resurser motsvarande 70 ÅA för sjukpenning pågående fall. Aktivitetsersättning, omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och arbetsskadelivränta tillförs resurser motsvarande 124 ÅA och EU-familjeförmåner tillförs resurser motsvarande 5 ÅA.

Inom arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott har ett antal förmåner prioriterats utifrån en förväntan om en ambitionsökning utifrån nuläge. I detta syfte tillförs resurser motsvarande 28 ÅA för kontrollverksamhet och resurser motsvarande 108 ÅA för återbetalningshandläggningen. Kontrollverksamhet inom tandvård tillförs resurser motsvarande 10 ÅA och kontrollverksamhet inom föräldraförsäkringen tillförs resurser motsvarande 44 ÅA. Resurser motsvarande 15 ÅA tillförs för förstärkt arbete mot bidragsbrott inom sjukpenningen.

Utöver dessa utökningar av personal fortsätter myndighetens kontinuerliga arbete med utveckling och effektivisering av verksamheten. Det gäller till exempel de förutsättningar för effektivare handläggning som det nya it-stödet för sjukpenning ger. Vi fortsätter även

---

<sup>3</sup> Från och med den 10 februari 2025 har Försäkringskassan återgått till den tidigare ambitionsnivån att minst 85 procent av inkomna samtal ska besvaras inom 15 minuter (under en normalvecka). På grund av de ekonomiska förutsättningarna sänktes ambitionsnivån december 2023 till att mer än 10 procent av de inkommande samtalen inte ska avvisas samt att 75 procent av samtalen ska besvaras inom 30 minuter (under en normalvecka).

att följa och utvärdera om balansen mellan stöd- och kärnverksamhet är ändamålsenlig och kostnadseffektiv.

De prioriteringar och förutsättningar som redogjorts för ovan gäller vid årets ingång. Under året kommer med stor sannolikhet förändrade omständigheter innebära att omprioritering behöver ske.

## Förväntade resultat

Som beskrivs ovan förväntas de förmåner där avvikelser i handläggningstider och ärendebalanser förelåg i december 2024 förbättra resultaten i olika utsträckning beroende på förmånens förutsättningar. Förstärkningen av försäkringshandläggare och försäkringsutredare tillsammans med den ersättningsrekrytering som sker kontinuerligt innebär att ett mycket stort antal personer behöver rekryteras under kort tid. Tid för handläggning kommer att läggas på rekrytering, utbildning och handledning av nya medarbetare vilket innebär att resultaten kortsiktigt kommer att försämrats till dess att nya medarbetare kommit upp i full kapacitet.

Inom aktivitetsersättning (förlängd skolgång), arbetsskadelivränta, bostadsbidrag, sjukpenninggrundande inkomst och underhållsstöd förväntas handläggningstiderna förbättras under året.

För internationell vård<sup>4</sup>, omprövning och återbetalning förväntas handläggningstiderna förbättras allteftersom nya medarbetare kommer i produktion men dessa förmåner förväntas inte uppnå resultat i linje med våra interna riktvärden under 2025.

Avseende förmåner med höga ärendebalanser så förväntar vi oss att de minskar i viss utsträckning inom arbetsskadelivränta och EU-familjeförmåner allteftersom nya medarbetare kommer i produktion. När det gäller de tidsbestämda omprövningarna för omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning så kommer Försäkringskassan att ha begränsade möjligheter att arbeta ned dessa med nuvarande finansiering.

Inom telefonin förväntas tillgängligheten övergripande vara god och stabil under året. Det kan dock förekomma att resultaten försämrats temporärt för enskilda förmåner.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av vikarierade avdelningschef Anna-Karin Hermansson Orsmark och verksamhetscontroller Fanny Thomsen, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Fanny Thomsen

---

<sup>4</sup> För internationell vård finns mer information om plan och förväntad utveckling i svar på regeringsuppdrag *Handlingsplan för att minska handläggningstiderna i ärenden gällande intyg S1 och ersättning till enskilda för vård utomlands*, dnr FK 2024/007332.