

# Svar på regeringsuppdrag

**Rapport – Handlingsplan: Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans**

**Försäkringskassan 2025**

**Datum: 2025-02-24**

**Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans**

**Version 1.0**

**Dnr**

FK 2024/028035

**Innehåll**

1. Inledning.....	3
2. Bakgrund.....	3
2.1 Orsaker och omfattning .....	3
2.2 Förutsättningar.....	4
3. Handlingsplan .....	5
3.1 Åtgärder för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga .....	5
3.2 Åtgärder för ökad förmåga att omhänderta anmälningar om ändrade förhållanden	6
3.3 Åtgärder för att stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetalda ersättningar .....	6

## 1. Inledning

Försäkringskassan har av regeringen fått i uppdrag att redovisa en handlingsplan för hur myndigheten avser att:

- motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga
- öka förmågan att omhänderta anmälningar av ändrade förhållanden
- stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetalda ersättningar.<sup>1</sup>

Försäkringskassan har även fått i uppdrag att kraftsamla sin verksamhet i syfte att minska handläggningstiderna och ärendebalanserna, samt att tillgängligheten i telefonin ska vara god och stabil.<sup>2</sup> Detta uppdrag redovisas separat. Givet tydligheten i regeringens prioriteringar och de ekonomiska ramarna Försäkringskassan förfogar över kommer vår kapacitet för att realisera detta uppdrag att vara begränsad.

Försäkringskassan har likväl höga ambitioner när det gäller att det ska bli rätt från början, för att motverka felaktiga utbetalningar och för att undvika att enskilda blir återbetalningsskyldiga. Vi arbetar löpande med detta, samtidigt som vi planerar att genomföra utveckling i syfte att mer väsentligt öka vår förmåga att förebygga och förhindra felaktiga utbetalningar. Detta är nödvändigt för att skala upp vår förmåga att förebygga och förhindra felaktiga utbetalningar i den omfattning som krävs givet befintlig risk- och problembild. Utvecklingen kommer att kräva såväl investeringar som förändrad lagstiftning. Vi gör även betydande satsningar för att öka vår förmåga att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetalda ersättningar.

Denna handlingsplan är dock avgränsad till innehållet i aktuellt regeringsuppdrag och är samtidigt anpassad till våra rådande förutsättningar för 2025. Handlingsplanen kommer att sammanfatta väsentliga åtgärder inom fokusområdena utan att vara uttömmande. Särskild vikt har lagts vid att beskriva åtgärder inom områdena sjukpenninggrundande inkomst (SGI) och försäkringstillhörighet (FTH).

Planen kan komma att förändras över tid. Redovisning av handlingsplanen kommer att omfatta månadsvisa och ackumulerade resultat baserat på indikatorer som tas fram i dialog med Regeringskansliet.

## 2. Bakgrund

Vi kommer i detta avsnitt att beskriva orsaker, omfattning och förutsättningar med utgångspunkt i de tre fokusområden som uppdraget innefattar.

### 2.1 Orsaker och omfattning

I Ekonomistyrningsverkets (ESV) rapport 2023:22, *Omfattningen av felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen* uppskattades de felaktiga utbetalningarna från Försäkringskassan till cirka 9,3 miljarder kronor. För 2024 fattades beslut om återkrav motsvarande cirka 2 miljarder kronor.

Orsakerna bakom de felaktiga utbetalningarna och återkraven är flera. Föräldrade och förmånsspecifika handläggningssystem försvårar möjligheten till informationsdelning, exempelvis vid anmälan om ändrade förhållanden. En annan orsak till felaktiga utbetalningar och återkrav är att enskilda flyttar utomlands utan att Försäkringskassan får vetskap om detta.

---

<sup>1</sup> Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Försäkringskassan.

<sup>2</sup> Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Försäkringskassan.

En betydande andel av de fall där enskilda blir återbetalningsskyldiga beror ytterst på hur vissa förmåner är konstruerade. Detta är särskilt tydligt för bostadsbidrag, den enskilda förmån som står för den största andelen av Försäkringskassans återkrav, med 29 procent av totalt återkrävt belopp för 2024. Utbetalningar av bostadsbidrag görs baserat på en uppskattning av framtida inkomster, vilket ofrånkomligt leder till ett stort antal återkrav när avstämning sedan görs i efterhand av samtliga ersättningar mot faktisk taxerad inkomst.

Det finns dessutom försäkringar där lagstiftningen gör det svårt för enskilda att förstå sin anmälningsplikt. Detta gäller exempelvis i bedömningsunga förmåner som assistansersättning där den enskilda har svårt att förstå vilka ändrade förhållanden som kan ha påverkan på ersättningen. Ett annat exempel är arbetsskador där enskilde ska anmäla när inkomsten ändrats då det påverkar ersättningen. För den enskilde är det svårt att veta när en löneökning ändrats till den grad så anmälan ska göras. Försäkringskassans möjligheter att effektivt motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga inom ramen för dessa system är begränsade.

Försäkringskassans uppskattning av andelen fel som uppstod vid ansökan respektive under tiden som en ersättning löper visar att omfattningen är ungefär jämnt fördelad mellan dessa två kategorier, men variationen mellan olika förmåner var stor.<sup>3</sup>

Under *Delegationens för korrekta utbetalningar* (KUT) arbete bedömdes att en felaktig SGI orsakade felaktiga utbetalningar på 256 miljoner kronor under 2018.<sup>4</sup> Studien omfattade utbetalningar från ersättningarna föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och sjukpenning. Försäkringskassan har identifierat risker kopplat till ändrade förhållanden, exempelvis till skyddad SGI och att ändrade inkomstförhållanden inte hanteras.

I Försäkringskassans lägesbild har en uppskattning gjorts av omfattningen av felaktiga utbetalningar utifrån att enskilda flyttat utomlands.<sup>5</sup> Denna studie kan likställas med FTH för de bosättningsbaserade förmånerna. Risken för felaktiga utbetalningar relaterat till bosättning utomlands skattades till 580 miljoner kronor om året.

## 2.2 Förutsättningar

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 har varit mycket begränsat.

Försäkringskassan riktade under perioden resurser till att besluta om och betala ut förmåner, för att minimera konsekvenserna för de försäkrade. Den sammantagna resursen inom denna verksamhet minskade dock ändå, och för att minimera påverkan på handläggningstiderna förenklades en del processer genom att moment i handläggningen plockades bort. Samtliga dessa förenklingar har inte kunnat återställas, då regeringens uppdrag till Försäkringskassan är att prioritera minskade handläggningstider.

Flera förmåner har inte haft tillräckliga resurser för arbetet med omprövningar och efterkontroller vilket bidragit till fler och större återkrav när de väl aktualiseras. När inte besluten kan följas upp läggs allt ansvar på den enskilde att förstå och anmäla ändrade

---

<sup>3</sup> Försäkringskassan (2023) *Omfattningen av felaktiga utbetalningar inom Försäkringskassans förmåner*, dnr. FK 2022/005858.

<sup>4</sup> SOU 2019:59: *Delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen, Samlade åtgärder för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen*, s. 92 ff.

<sup>5</sup> Försäkringskassan (2023) *Lägesbild Försäkringskassans allvarligaste risker för felaktiga utbetalningar och bidragsbrott*, tabell 8 sidan 20, dnr. FK 2023/034573.

förhållanden för att undvika stora återkrav. Det innebär att felutbetalningar pågår under lång tid och i slutändan leder till stora återkrav i enskilda ärenden. Detta har dels medfört betydande ärendebalanser av felaktiga utbetalningar som inte börjat utredas för återkrav, dels betydande balanser av beslut om återkrav som inte kunnat delges.

För obetalda återkrav som omfattas av lagändringen i utsökningsbalken som trädde i kraft den 1 september 2022 har Försäkringskassan en skyldighet att ansöka om verkställighet hos Kronofogdemyndigheten efter att den enskilde blivit delgiven och beslutet vunnit laga kraft. Detta är ett enklare förfarande jämfört med tidigare där indrivning via Kronofogdemyndigheten krävde ett domstolsbeslut eller betalningsföreläggande från Kronofogdemyndigheten. Dock kräver delgivningsmomentet stora resurser från Försäkringskassan. Försäkringskassan har tillsammans med Kronofogdemyndigheten och Domstolsverket gjort en framställan till Regeringen om förenkling av delgivningsmomentet.<sup>6</sup>

I och med lagändringen om direkt verkställbara beslut som trädde i kraft den 1 september 2022 har förutsättningarna för återbetalningsverksamheten förändrats. Det har orsakat anpassningsbehov i våra it-system. Försäkringskassans ansträngda ekonomiska situation under de senaste två åren, i kombination med ett stort generellt behov av förnyelse av it-plattformarna har inneburit att vi inte kunnat göra nödvändiga investeringar i anpassningar av it-stödet för vår återbetalningsverksamhet.

### 3. Handlingsplan

Försäkringskassan bedriver ett kontinuerligt utvecklingsarbete i syfte att undvika att enskilda blir återbetalningsskyldiga. I samband med myndighetens utvecklings- och digitaliseringsarbete har ett antal områden där det är nödvändigt att kraftsamla identifierats. Det kommer kräva investeringar och en förmågeuppbyggnad som kommer att pågå under längre tid och inom andra områden än vad denna handlingsplan omfattar.

Nedanför redovisas åtgärderna för var och ett av de fokusområden som efterfrågas i detta uppdraget specifikt.

#### 3.1 Åtgärder för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga

Åtgärder för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga handlar främst om att förebygga och förhindra att en felaktig utbetalning uppstår.

##### *Förbättrade kontroller av försäkringstillhörighet*

Försäkringskassan kommer under 2025 se över hur vi kan förbättra möjligheterna att hantera förändringar i uppehållstillstånd baserat på information från Migrationsverket samt annan information kopplat till bosättning från andra myndigheter.

##### *Förbättrad SGI-handläggning*

Vi kommer under andra kvartal 2025 driftsätta en förbättring av ett verktyg för hantering av SGI-skydd för att minska risken för skrivfel och tolkningsfel i handläggarnas beslutsfattande.

Vi kommer under 2025 göra en särskild uppföljning av processefterlevnaden kopplat till myndighetens SGI-handläggning. Syftet är att kartlägga behovet av processförbättringar för att sedan genomföra eventuell nödvändig utveckling.

---

<sup>6</sup> Försäkringskassan (2024) *Hemställan om att utreda förbättrade möjligheter till delgivning*, dnr. FK 2024/003024.

### *Förenkla för enskilda och aktörer att lämna korrekta uppgifter vid ansökan samt under tid med ersättning*

Vi kommer under 2025 fortsätta förbättra de digitala ansökansflödena/e-tjänsterna inom flera förmåner i syfte att höja kvaliteten på informationen som enskilda lämnar vid ansökan och under tid med ersättning. Detta ger handläggarna ett bättre beslutsunderlag vilket minskar risken för felaktiga utbetalningar.

### *Förbättrad information om förmåner samt kommunikationsinsatser*

Som ytterligare stöd för enskilda att lämna rätt information kommer vi under första kvartalet 2025 att ta fram en särskild SGI-sida på vår externa webbplats, forsakringskassan.se. Förbättrad information om vilka uppgifter enskilda behöver lämna förväntas ge fler korrekta SGI-beslut, samt en kortare handläggningstid.

Det pågår även ett utvecklingsarbete på Försäkringskassans webbplats som bland annat syftar till att enskilda bättre kan ta till sig nödvändig information om Försäkringskassans förmåner och i större utsträckning lämna in kompletta ansökningar. Vi kommer genomföra ytterligare kommunikationsinsatser efter behov.

### *Förbättrade kontroller med hjälp av information från arbetsgivare*

Genom regeländringar har vi fått förbättrade möjligheter att verifiera korrekt ersättning i inkomstbaserade förmåner. Vi har 2025 startat ett initiativ för att med hjälp av månadsuppgifter från arbetsgivardeklarationer på individnivå samt frånvarouppgifter förhindra felaktiga utbetalningar vid ansökan samt under tid med ersättning i flera förmåner. Detta förväntas öka sannolikheten för att det blir rätt från början och därmed minska antalet återkrav.

### *Optimering av myndighetens kontrollinsatser*

Vi kommer ta fram en myndighetsövergripande riskanalys och kontrollplaner i syfte att optimera effekten av våra kontrollinsatser, vid ansökan, under tid med ersättning samt vid efterhandskontroller. Kontrollplanen ska ta utgångspunkt i riskanalysen som beskriver väsentliga riskområden kopplat till felaktiga utbetalningar. I arbetet ingår även att vidareutveckla riskbaserade kontroller.

## **3.2 Åtgärder för ökad förmåga att omhänderta anmälningar om ändrade förhållanden**

Att öka förmågan att hantera anmälningar om ändrade förhållanden handlar till stor del om att dela information och ändringar mellan olika förmåner där den enskilde har ett engagemang, samt att hantera ändringsanmälningar på ett skyndsamt och effektivt sätt. På detta sätt undviker vi att kommande utbetalningar betalas ut på felaktiga uppgifter och att den enskilde blir återbetalningsskyldig.

### *Analysera omfattningen och orsakerna*

I syfte att öka vår förmåga att omhänderta anmälningar om ändrade förhållanden kommer vi initialt att analysera omfattningen och karaktären av brister på området för att i nästa steg genomföra träffsäkra förbättringar på kort och lång sikt.

## **3.3 Åtgärder för att stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetalda ersättningar**

Åtgärder för att stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar handlar primärt om att stärka kapaciteten i kombination med att utveckla kundmötet. Följande åtgärder ser vi får effekt på återbetalningar som beslutats både före och efter lagändringen 1 september 2022.

*Återuppbyggnad av kapacitet via resursförstärkningar*

Resursförstärkning inom återbetalningsverksamheten kommer att vara en viktig förutsättning för att öka återbetalningarna. Rekrytering av fler medarbetare pågår och planeras fortsätta under våren 2025. Handläggningstiderna kommer att förbättras allteftersom nya medarbetare kommer i produktion men förväntas inte uppnå resultat i linje med våra interna riktvärden under 2025.

I övrigt hänvisas till Hemställan om att utreda förbättrade möjligheter till delgivning.<sup>7</sup>

*Kartlägga och planera in nödvändig it-utveckling*

För att öka återbetalningen av återkrav kommer vi utreda hur it-systemen behöver anpassas för att bättre stödja den nya processen för återbetalning med direkt verkställbara beslut.

Inom återbetalningsverksamheten finns även behov av långsiktig it-utveckling och livcykelhantering, det vill säga en förflyttning till en modernare systemmiljö, vilket innebär stora investeringar. Det är viktigt även för att framöver ha möjlighet att utveckla ny funktionalitet, inte minst för att möta behoven som uppstår vid införande av ny lagstiftning.

*Förenkla för den enskilde genom att införa enklare och tidsenliga betallosningar*

För att underlätta för enskilda att snabbare återbetala sin skuld utreder vi möjligheten att införa modernare betallosningar än enbart bankgiro.

*Fortsätta att förbättra kundmöteslösningarna*

Försäkringskassan planerar att under 2025 utveckla kundmöteslösningar för återbetalningsverksamheten som syftar till att minska handläggningstiden, öka medvetenheten och kunskapen hos enskilda samt öka återbetalningen. Utvecklingen syftar även till att öka vår förmåga att på ett effektivt sätt bekräfta att den enskilde tagit del av sitt beslut, eftersom det är en förutsättning för att beslutet ska vinna laga kraft.

Försäkringskassan har arbetat tillsammans med Pensionsmyndigheten om det som rör återbetalning av felaktigt utbetald ersättning från Pensionsmyndigheten.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Stefan Blom och strategiske rådgivare Anders Viseth, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Anders Viseth

---

<sup>7</sup> Försäkringskassan (2024) *Hemställan om att utreda förbättrade möjligheter till delgivning*, dnr. FK 2024/003024.