

Försäkringskassans årsredovisning 2010



Försäkringskassan

Innehåll

Generaldirektören har ordet	3
Styrelsens arbete 2010.....	4
Om Försäkringskassan	5
Resultaten för år 2010 i sammanfattning	6
Verksamhet	13
Samlad bedömning av verksamhetens effektivitet	14
Kvaliteten i verksamheten	16
Produktivitet	43
Verksamhetsutveckling	47
Medarbetare	50
Stabs- och expertfunktionen	56
Verksamhetens kostnader och finansiering	61
Fördjupad redovisning	65
Socialförsäkringens utgiftsutveckling	66
Utgiftsområde Hälsovård, sjukvård och social omsorg	70
Utgiftsområde Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp	75
Utgiftsområde Ekonomisk trygghet för familjer och barn.....	89
Likabehandling	98
Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringshandläggningen.....	102
Övriga upplysningar	111
Nyckeltal per förmån	112
Tjänsteleveranser till Pensionsmyndigheten	116
Övrig ekonomisk redovisning	117
Finansiella delar	121
Resultaträkning.....	122
Balansräkning	123
Anslagsredovisning	124
Finansieringsanalys	130
Sammanställning över väsentliga uppgifter	131
Redovisningsprinciper	133
Noter.....	136
Intern styrning och kontroll.....	148
Beslut om årsredovisningen	150

Generaldirektören har ordet

Det går bra för Försäkringskassan. Jag inleder numera alltid mina presentationer av Försäkringskassan med de orden. Ibland väcker de förvåning. Går det verkligen bra för den myndigheten? Läser man denna årsredovisning kan man konstatera att det fortfarande finns mycket som kan och bör förbättras, men också tydliga bevis på att vi har kommit långt på många viktiga områden.

Under 2010 har vi stabiliserat verksamheten, vi har historiskt korta handläggningstider, vi har vår ekonomi under kontroll och vi har nått stora framgångar i vår IT-verksamhet. Väldigt mycket har helt enkelt blivit väldigt mycket bättre!

Omvärldens bild och våra kunders omdömen om Försäkringskassan är däremot inte särskilt positiva och lägger vi till den bild av verksamheten som media allt för ofta väljer att ge blir känslan snarast att Försäkringskassan inte kan göra någonting rätt. Debatten om de nya reglerna i sjukförsäkringen och rapporteringen om enskilda ärenden i media påverkar såväl förtroendet för själva försäkringen som för Försäkringskassan som administratör. Det är inget nytt för oss, men just under det gångna året har försäkringsfrågorna varit särskilt i fokus. Tyvärr med en negativ återverkan på allmänhetens syn på myndigheten.

Vi har under året också själva fattat beslut som påverkat verksamheten negativt i en utsträckning som vi inte riktigt förutsåg. Försäkringskassan har mycket tuffa rationaliseringskrav på sig. Vi måste vara ytterst sparsamma och för att inte äventyra vår ekonomi har vi under året inte rekryterat nya medarbetare i den omfattning och takt som vi hade behövt, bland annat för att säkerställa tillgängligheten i vår telefonkundservice. Följden blev helt oacceptabelt långa väntetider för kunderna och en mycket pressad situation för medarbetarna. Här gör vi nu en nödvändig förstärkning av resurserna.

Under en lång rad år har vi haft stort fokus på arbetet med sjukförsäkringen. Vi har framgångsrikt bidragit till att minska sjukfrånvaron och hjälpt människor tillbaka till arbetslivet. Sjukförsäkringen har blivit tydligare i flera avseenden, men samtidigt mera komplicerad att administrera. Tidsgränserna skärper kraven på snabb handläggning, effektiva samarbetsrutiner och överlämningar. De striktare försäkringskraven skärper kraven på vår förmåga att förklara villkoren för de försäkrade.

Under det gångna året har vi avdelat omfattande resurser till att arbeta med de grupper vars dagar med ersättning från sjukförsäkringssystemet tagit slut. Regelverket för denna del av sjukförsäkringen blev särskilt utsatt för debatt och kritik. Ser vi på själva hanteringen av de berörda personerna vill jag dock hävda att vi tillsammans med Arbetsförmedlingen gjort en mycket god insats inom det befintliga regelverket.

Men Försäkringskassans verksamhet omfattar mycket mer än sjukförsäkring. Vi har under året fortsatt utvecklings- och effektiviseringsarbetet inom bland annat hanteringen av föräldraförsäkringen. Självbetjäningen har byggts ut och man kan numera följa sitt ärende via webbplatsen. Försäkringskassans webb har också utnämnts till Sveriges bästa myndighetssajt 2010. Det är vi stolta över!



Styrelsens arbete 2010

Försäkringskassans styrelse har under året bestått av sju ledamöter: Erik Åsbrink, ordförande, Rolf Andersson, vice ordförande, Ellen Hyttsten, Christina Lindenius, Catarina Andersson Forsman, Peter Blomqvist och Adriana Lender, generaldirektör. Personalrepresentanter har varit Siv Norlin, ST och Kristian Hernqvist, SACO. Chefen för internrevisionen har varit adjungerad till styrelsen.

Styrelsen har haft nio sammanträden under året, inklusive ett sammanträde med efterföljande seminarium och ett telefonsammanträde. Därutöver har hela styrelsen deltagit i gemensamma överläggningar med Socialdepartementet på inbjudan av socialförsäkringsministern vid två tillfällen. Socialförsäkringsministern har också fört dialog med styrelseordföranden och generaldirektören kring Försäkringskassans resultat och ekonomi vid ett par tillfällen. Ordföranden har också haft ett möte med socialförsäkringsministern om Försäkringskassans behov av permanent anslagsförstärkning.

Styrelsen har inom sig utsett ett revisionsutskott med Rolf Andersson som ordförande och Ellen Hyttsten som ledamot. Chefen för internrevisionen har varit adjungerad till utskottet. Revisionsutskottet har sammanträtt fem gånger.

Arbetet i styrelsen har under året präglats av bland annat följande frågor: Försäkringskassans ekonomi, inklusive utvecklingen av lokalkostnaderna, fastställande av verksamhetsplan och budget för år 2010, beslut om den strategiska inriktningen för verksamhet och administration vid Försäkringskassan, beslut om budgetunderlag 2011–2013 samt uppföljning av resultat och risker. Styrelsen har vidare ägnat tid åt utformningen av årsredovisningen för år 2010 och även inlett arbetet med att vidareutveckla årsredovisningen. Styrelsen har också ägnat mycket uppmärksamhet åt Försäkringskassans arbete med intern styrning och kontroll. Detta har skett dels med stöd av Försäkringskassans egen internrevision, dels utifrån redovisningar från Riksrevisionen. Styrelsen har vidare beslutat om vissa organisatoriska förändringar. Under hösten 2010 ägnade styrelsen en hel del tid åt utvecklingen inom assistansersättningen, hanteringen av kontrollfrågor kring utlandsbetalningar samt myndighetssamverkan i arbetet mot organiserad brottslighet.

Styrelsen har beslutat att begära ytterligare medel för att klara de stora åtagandena. Regeringen har också beviljat Försäkringskassan ytterligare medel. Ett kvarstående problem är alltjämt att budgetbesluten inte tagit hänsyn till Försäkringskassans behov av att långsiktigt ha en ekonomi i balans.

Den utvärdering av styrelsearbetet som genomfördes 2009 användes som underlag för utveckling och förbättring av styrelsearbetet. Styrelsen och ledningsgruppen hade också en dialog om bland annat föredragningar och underlagsmaterial. Sammantaget resulterade detta i en rad konkreta åtgärder. Under hösten 2010 genomförde styrelsen en ny utvärdering. Resultatet av denna visade att förbättringar hade åstadkommits på en rad områden.

Regeringen beslutade den 25 november att ändra ledningsform för Försäkringskassan. Det innebär att styrelsen avvecklades per den sista december 2010. Från 1 januari 2011 leds Försäkringskassan som enrådgivningsmyndighet med insynsråd.

Om Försäkringskassan



Försäkringskassans ledningsgrupp har under huvuddelen av året bestått av generaldirektören, överdirektören, de sju stabscheferna och myndighetens sju avdelningschefer. Organisatoriskt har Försäkringskassan under samma period bestått av myndighetsledningen, sju staber och sju avdelningar. En avdelning för verksamhetsstöd bildades under året. Försäkringskassan har även en intern revision och ett allmänt ombud. Vid utgången av 2010 hade Försäkringskassan cirka 12 900 anställda.

Inom Försäkringskassan handläggs enskilda ärenden på de 53 lokala och 17 nationella försäkringscentren. Även på de fem kundcentren sker handläggning av enskilda ärenden. För det personliga kundmötet fanns vid utgången av 2010 dessutom 112 myndighetsgemensamma servicekontor och ett mindre antal lokala kontor. De lokala kontoren fasas ut successivt och ersätts av servicekontor eller serviceplatser.

Servicekontoren drivs i samverkan med Skatteverket och medarbetarna utför tjänster relaterade till såväl Försäkringskassans som Skatteverkets och Pensionsmyndighetens verksamhet. Som komplement till servicekontoren har 140 serviceplatser skapats där Arbetsförmedlingen eller kommunen ger service av informativ karaktär om bland annat Försäkringskassans tjänster.

Försäkringskassans ledningsgrupp i december 2010

Adriana Lender, generaldirektör
Stig Orustfjord, överdirektör
Svante Borg
Lars-Åke Brattlund
Torgny Collin
Inger Dunér
Roger Eklund
Ann Persson Grivas

Sture Hjalmarsson
Gunnar Johansson
Birgitta Målsäter
Eva Nordqvist
Stefan Olowsson
Bengt Stjärnsten
Per Åkesson

Resultaten för år 2010 i sammanfattning

Beskrivningen av resultaten i denna sammanfattning är en sammanvägning av en komplex verksamhet. En mer detaljerad bild av resultatutvecklingen återfinns i de olika delarna i denna årsredovisning.

Under året har en stabilisering skett inom många områden av såväl resultat som processer inom Försäkringskassan. Den snabbare handläggningen är utan tvekan årets främsta resultat. Handläggningstiderna har minskat för flertalet av förmånerna. Även arbetet med att säkerställa god kvalitet i handläggningen har utvecklats i positiv riktning. När det gäller rättsäkerheten, som är en del av kvalitetsbegreppet, är däremot inte resultatutvecklingen entydig. Andelen ärenden med tillräckliga beslutsunderlag har minskat något, men kvaliteten i besluten har förbättrats. Under 2010 har en koncentration av kontrollverksamheten genomförts för att skapa en mer effektiv och likformig kvalitetsuppföljning.

Andelen ärenden som överklagats till förvaltningsdomstol har ökat och antalet omprövningar har minskat. Totalt sett har antalet JO-anmälningar minskat samtidigt som andelen beslut med kritik har ökat. Det är svårt att slå fast att det finns ett direkt samband mellan dessa öknings och kvalitetsbrister i ärendehandläggningen, eftersom många andra faktorer också spelar in.

Under 2010 har flera förbättringar i servicen till kunderna genomförts. Kundernas betyg på Försäkringskassan som myndighet är ändå oförändrat. Detta bör ses i ljuset av den fortsatta debatten om sjukförsäkringen, men det kan också bero på att tillgängligheten i kundcenter har försämrats jämfört med 2009.

Ohälsotalet har minskat ytterligare och utvecklingsarbetet för att effektivisera sjukförsäkringsprocessen har fortsatt.

Fortsatt minskning av ohälsotalet

I december 2010 var ohälsotalet 29,5. Det är det lägsta värdet sedan mätningens start. Minskningen 2010 var 10 procent, vilket kan jämföras med 8 procent 2009. Tidigare år har det sjunkande ohälsotalet berott på att färre personer har fått sjuk- och rehabiliteringspenning, medan det nu främst är antalet personer med sjukersättning och aktivitetsersättning som minskat. Skillnaderna i ohälsotal mellan kvinnor och män minskar också, liksom den regionala spridningen.

Försäkringskassans aktiva samverkan med sina partner, som hälso- och sjukvården, Arbetsförmedlingen och företagshälsovården har fördjupats under året.

Rehabiliteringskedjan har bidragit till kortare sjukfall

Sjukfallen blir allt kortare, vilket tyder på en allt bättre fungerande sjukskrivningsprocess. Rehabiliteringskedjan som införts har understött utvecklingen. Bedömningen av rätten till sjukpenning enligt de olika kriterierna görs också i högre grad jämfört med 2009. Det minskade ohälsotoalet med färre sjukersättningar tyder på ett genomslag för genomförda regeländringar samt ett resultat av en förbättrad sjukskrivningsprocess. Även om sjukskrivningsprocessen har förbättrats återstår en del innan den kan sägas präglas av tidiga och aktiva insatser.

Underlagen för bedömning av arbetsförmåga behöver förbättras ytterligare. Utredningsarbetet och planeringen av handläggningen i de enskilda ärendena behöver förstärkas och anpassas till olika ärendens förutsättningar. Under hösten 2010 inleddes ett långsiktigt utvecklingsarbete inom Försäkringskassan med att vidareutveckla metoder och instrument för bedömning av arbetsförmåga inom sjukförsäkringen. Att förbättra de medicinska underlagen är ett annat prioriterat område.

Kännedomen om de nya reglerna i sjukförsäkringen är relativt god bland berörda försäkrade och Försäkringskassans olika samarbetspartner, visar en undersökning.

58 000 personer färre i sjukförsäkringen

Antalet personer som har fått en utbetalning från sjukförsäkringen har minskat med 58 000 mellan december 2009 och december 2010.

Av de sammanlagt 17 800 personer som vid utgången av 2009 uppnådde maximal tid i förlängd sjukpenning eller tidsbegänsad sjukersättning har 10 600 (60 procent) blivit kvar i andra förmåner eller återvänt till sjukförsäkringen. Av dem som uppnått maximal tid i sjukförsäkringen har 12 600 under året varit inskrivna hos Arbetsförmedlingen. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har under året fortsatt sin samverkan för att säkerställa en väl fungerande övergång till insatser i Arbetsförmedlingens regi.

Kunderna ger oförändrat betyg

Kundernas betyg på Försäkringskassan är totalt sett ungefär detsamma som 2009. Barnfamiljerna är något mer nöjda, medan sjuka och personer med funktionsnedsättning är något mindre nöjda än i fjol. Kunder med aktivitetsstöd är med i undersökningen för första gången och sätter betyg på samma nivå som kunder med funktionsnedsättning. Personer födda utanför Sverige är liksom tidigare år mer nöjda än inrikes födda, och skillnaderna har ökat.

De kunder som har haft ett möte med Försäkringskassan ger högre betyg än kunder i allmänhet. Handläggarens bemötande av kunden får genomgående högt betyg, medan handläggarens kunskaper om kundens ärende och förtroendet för Försäkringskassan genomgående får något lägre betyg.

Sedan flera år görs också en imageundersökning som komplement till kundundersökningarna. Den syftar till att mäta Försäkringskassans image i förhållande till andra myndigheter och organisationer och att mäta kännedom, attityd och förtroende för Försäkringskassan. Imageundersökningen visar att förtroendet för Försäkringskassan har sjunkit sedan 2009.

Fler besök på förbättrad webbplats

Försäkringskassans webbplats utsågs i mitten av november till bästa myndighetssajt av tidningen Internetworld. Försäkringskassan hamnade på 22:a plats på listan över de 100 bästa webbplatserna i Sverige. I årets kundundersökning får Försäkringskassans webbplats däremot ungefär samma betyg som förra året. Undersökningen visar att det fortfarande är många kunder som inte använder webbplatsen. Men antalet besök fortsätter att öka, under 2010 med 23 procent till 19,6 miljoner besök. Sidorna med andra språk än svenska hade över en kvarts miljon besök. Sidorna på engelska hade flest besökare, följt av sidorna på arabiska och finska.

Kortare handläggningstider

Handläggningstiderna för flertalet förmåner har blivit kortare jämfört med 2009. För arbetsskadelivränta, riktade stöd till personer med funktionsnedsättning, sjuk- och aktivitetsersättning gäller att handläggningstiderna aldrig tidigare varit så korta som i år. Resultatförbättringen för arbetsskadelivränta är påtaglig.

För övriga förmåner är resultaten mer varierande. För underhållstöd, föräldrapenning och bostadsbidrag är handläggningstiderna kortare jämfört med 2009. Bostadstillägg har oförändrat resultat. Endast hälften av dessa ärenden handlades inom målsatt tid. Sjukpenning och tillfällig föräldrapenning avviker från övriga förmåner med längre handläggningstider i år jämfört med 2009, men förbättringar noteras under hösten.

Ett flertal insatser har genomförts under året i syfte att stärka förutsättningarna att nå stabila handläggningstidsresultat och få en mer flexibel produktionsorganisation.

Längre svarstider i kundcenter

Tillgängligheten i kundcenter har blivit lägre och svarstiderna har blivit längre under året. Antalet inkomna samtal har ökat med 18 procent. Denna utveckling beror sannolikt på en kombination av faktorer. En av dessa är att kunderna i allt större utsträckning vill ha svar på frågor om försäkringslösningar för sin specifika livssituation. Dessa samtal tar längre tid att hantera än när kunderna bara vill veta när pengarna kommer. Den senare typen av samtal är alltså inte lika vanlig längre.

De längre svarstiderna genererar i sig fler samtal, eftersom kunder som inte kommit fram återkommer vid ett senare tillfälle. Hög personalomsättning och höjd ambition när det gäller handläggning av ärenden inom kundcenter har även sannolikt påverkat tillgängligheten negativt. Resultaten har återhämtat sig något mot slutet av året.

De mätningar som kundcenter kontinuerligt gör visar att i genomsnitt är 79 procent av kunderna nöjda med servicen, och 74 procent får sina ärenden uppklarade vid första kontakten. Resultaten är något sämre än 2009. För att förbättra tillgänglighet och servicenivå infördes en rad nya funktioner under året. Bland dessa kan nämnas att kunderna kan välja att bli uppringda av en handläggare, för att slippa vänta kvar i telefon, en talsvarsfunktion som ger möjlighet till service på engelska samt en utlandsgrupp som ger service på 10 språk.

Välbesökta och populära servicekontor

Vid slutet av 2010 var 112 servicekontor etablerade. Huvudmannaskapet för servicekontoren är delat mellan Försäkringskassan och Skatteverket medan Pensionsmyndigheten deltar i tjänstesamverkan.

De kundundersökningar som genomförts under 2010 uppvisar en mycket god kundnöjdhet. Hela 96 procent av kunderna anser att de fått ett bra bemötande och 92 procent att de fick den hjälp de behövde. Drygt 53 procent av ärendena på servicekontoren gällde Skatteverket, knappt 41 procent gällde Försäkringskassan och cirka 6 procent gällde Pensionsmyndigheten. Försäkringskassans ärenden gällde i stor utsträckning bostadsbidrag och föräldraförsäkringen.

Andelen ärenden med rätt beslut har ökat och förbättringsarbetet fortsätter

Det samlade resultatet för 2010 för kvalitetsmåten tillräckligt beslutsunderlag och rätt beslut ger en tvetydig bild. Den sammanvägda andelen tillräckliga beslutsunderlag uppgår till 94 procent. Under 2009 var andelen 95 procent. Den sammanvägda andelen rätt beslut uppgår till 99 procent, medan motsvarande andel 2009 var 95 procent.

Kvaliteten i beslutsunderlagen har försämrats något i jämförelse med 2009. En nedbrytning på förmånsnivå visar att flertalet ärendeslag ligger stabilt på en hög andel tillräckliga beslutsunderlag under 2010, däribland familjeförmåner och förmåner vid funktionsnedsättning. Liksom under 2009 återfinns brister i beslutsunderlag främst inom sjukförmåner.

Under 2010 har funktionaliteten i de IT-system som försörjer kvalitetskontrollen med ärenden förbättrats. De problem med bortfall i mätningarna som fanns under 2009 har begränsats, vilket har förbättrat resultatens tillförlitlighet. I syfte att skapa förutsättningar för enhetliga bedömningar och underlätta återkoppling av kvalitetsresultat har även en koncentration av kontrollorganisationen genomförts under 2010.

Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar utvecklas

Försäkringskassan har under 2010 arbetat med en rad långsiktiga utvecklingsinsatser för att integrera kontrollperspektivet i de ordinarie handläggnings-, kvalitets- och IT-systemen. Arbetet med en strukturerad riskhantering av felaktiga utbetalningar i handläggningen har fortsatt. Stödet till handläggarna har också utvecklats ytterligare, bland annat genom nya versioner av handläggningsprocesserna.

Det förebyggande arbetet har kompletterats med riktade kontroller och kontrollutredningar vid misstanke om avsiktliga fel från kunden i ärenden. Den sammanlagda summan av felaktiga utbetalningar som har stoppats och förhindras bedöms vara på ungefär samma nivå som 2009. Antalet polisanmälningar har minskat något i jämförelse med föregående år. Anledningen förmodas vara att bidragsbrottslagen ställer högre krav på anmälande myndigheter att göra en preliminär bedömning av om det finns uppsåt eller grov oaktsamhet än vad brottsbalken gjorde. Bidragsbrottslagen gäller för händelser som inträffat efter den 1 augusti 2007.

Den samlade bedömningen är att insatserna för att förhindra felaktiga utbetalningar har bidragit till en förbättrad kontrollstruktur av socialförsäkringen och lagt grunden för ett fortsatt effektivt arbete mot felaktiga utbetalningar.

Omprövningar minskar, antalet överklaganden till förvaltningsrätterna har ökat

I jämförelse med 2009 har antalet omprövningsärenden minskat. En bidragande orsak till det är en förändrad hantering som innebär att en begäran om omprövning ges in till den enhet som fattade beslutet. Därmed får den beslutande enheten möjlighet att rätta beslutet och vid en sådan rättelse skapas inget omprövningsärende. Antalet omprövningsärenden som kommit in men som ännu inte avgjorts, har fortsatt sjunka under året. Ingen förändring av andelen omprövningar som leder till ändrat beslut kan ses i förhållande till 2009.

Trots att omprövningarna har minskat ökade antalet överklaganden till förvaltningsrätterna. Antalet inkomna överklaganden ökade mest för sjukförmånerna. I förhållande till det stora antalet beslut som fattas av Försäkringskassan är det ändå få som ändras i högre instans. Andelen avgjorda ärenden som ändras minskar.

Minskad produktivitet

Produktiviteten har minskat med 4,6 procent. Detta beror främst på att pensionsförmånerna och därmed en stor volym ärenden förts över till Pensionsmyndigheten. Försäkringskassans totala förvaltningskostnader omräknat i fasta priser har minskat, men inte i proportion till den totala minskningen i prestationsvolym (viktad ärendevolym). Styckkostnaden per handlagt ärende har ökat inom många förmåner.

Oförändrat resultat i medarbetarundersökningen

Försäkringskassans medarbetarundersökning visar att nöjdmedarbetarindex och ledarskapsindex ligger kvar på samma nivå som föregående år. Årets resultat visar på en svagt positiv trend inom flera frågeområden som föregående år fick låga värden. Medarbetarna är generellt nöjda med sin närmaste chef och ger höga värden på arbetsklimatet i gruppen. Värdena är dock fortsatt låga när det gäller möjligheterna till påverkan, förtroende för högsta ledningen och motstridiga krav i arbetet. Medarbetarnas upplevda stressnivå är också fortsatt hög.

Ekonomi i balans

Det arbete som tidigare påbörjats med att förbättra den ekonomiska uppföljningen och de interna prognoserna har gett resultat. Den sammanfattande bilden av Försäkringskassans ekonomi för 2010 är att den har varit under kontroll.

Det har skett kontinuerlig ekonomisk rapportering i myndighetens ledningsgrupp och styrelse samt en löpande rapportering och dialog med Socialdepartementet.

Försäkringskassans målsättning har varit att få en ekonomi i balans vilket har inneburit återhållsamhet med resursanvändningen. Detta arbete har bidragit till att Försäkringskassan vid utgången av 2010 har ett anslagssparande.

Under året har Försäkringskassan tilldelats extra medel till följd av ökade volymer inom förmånen aktivitetsstöd.

Tjänsteleveranser till Pensionsmyndigheten fungerar väl

I samband med bildandet av Pensionsmyndigheten januari 2010 etablerades ett samarbete som innebär att Försäkringskassan levererar tjänster till Pensionsmyndigheten inom IT, ekonomi- och personaladministration, behörighetsadministration, dokumenthantering, internservice, lokalt kundmöte och utbetalningar. Kostnaderna för tjänsteleveranserna har uppgått till cirka 440 miljoner kronor.

Samarbetet har i stort fungerat väl redan från starten. Det första verksamhetsåret har främst präglats av frågor om former för uppföljning och samverkan.

Verksamhet

Detta kapitel ger en bild av Försäkringskassans samlade bedömning av hur administrationens effektivitet utvecklats. Bedömningen grundar sig på utvecklingen i ett antal olika kvalitetsmått och på produktivitetens utveckling.

Samlad bedömning av verksamhetens effektivitet

I detta avsnitt redovisas en analys av Försäkringskassans totala effektivitet. Denna baseras på en sammanvägd bedömning av prestationernas kvalitet samt produktivitetsutvecklingen som en indikator på kostnadseffektiviteten. Dessutom ingår en bedömning av hur medarbetarna uppfattar sin arbetssituation.

Försäkringskassan definierar begreppet effektivitet som att handläggningen och myndighetens prestationer ska hålla en hög kvalitet och att detta ska åstadkommas på ett kostnadseffektivt sätt.

Bedömningen är att myndighetens totala effektivitet har försämrats något i förhållande till 2009. Sammantaget har administrationen inte utvecklats tillräckligt positivt i förhållande till de mål om förtroende, rättssäkerhet, effektivitet och kvalitet som myndigheten strävar efter.

Försäkringskassans samlade produktivitet har minskat med cirka 6 procent. Den totala ärendevolymen har minskat beroende på att pensionsförmånerna fördes över till Pensionsmyndigheten 1 januari 2010. Försäkringskassans förvaltningskostnader har också sjunkit, men inte i proportion till ärendevolymminskningen. Styckkostnaden per handlagt ärende vid Försäkringskassan har därför ökat. Produktivitetsminskningen gör att det inte går att hävda att effektiviteten har ökat detta år. För att kunna hävda ökad effektivitet trots försämrad produktivitet hade det behövts en kraftig och tydlig kvalitetsförbättring, vilket inte är fallet.

Nöjdhetsindex är i princip oförändrat jämfört med tidigare år. Trots kortare handläggningstider för många förmåner och en mängd insatser för att förbättra för kunderna, kan inte några tydliga förbättringar i resultat avläsas i de kundundersökningar som genomförts.

Resultatutvecklingen vad gäller rättssäkerheten i handläggningen är inte entydig och den sammanvägda bedömningen inom detta perspektiv blir därför att resultatet är oförändrat.

Slutligen kan noteras att medarbetarundersökningen ger en bild av en svagt positiv utveckling inom vissa områden. Men det sammanvägda nöjdmedarbetarindexet ger en oförändrad bild jämfört med 2009. Detta tillsammans med den viktiga omständigheten att stressnivån är fortsatt hög inom myndigheten bidrar till bedömningen att resultatet på medarbetarområdet totalt sett är oförändrat.

Åtgärder för förbättrad effektivitet

Försäkringskassan arbetar ständigt för att förbättra verksamhetens effektivitet och en mängd åtgärder har genomförts under året i detta syfte.

Produktionsplaneringen inom kundmötesorganisationen har förbättrats och den finansiella styrningen av myndigheten har stärkts för att myndigheten ska kunna nyttja

sina samlade resurser på bästa sätt. För att organisationen bättre ska klara perioder med högre arbetsbelastning i form av ökad ärendevolymer har exempelvis planeringen inför de kritiska sommarmånaderna varit mer detaljerad än tidigare år. Medarbetare inom kundcenter har i ökad grad handlagt ärenden under perioder med färre inkommande telefonsamtal.

Antalet automatberedda ärenden om tillfällig föräldrapenning har ökat och beslut har tagits om att införa automatberedning också inom föräldrapenning.

En mängd kvalitetshöjande insatser har genomförts, särskilt utifrån målet att förbättra servicen till kunderna. Några exempel på detta är att självbetjäningstjänsterna har utökats och förbättrats, kundcenter har infört en återuppringningsfunktion (callback) och myndigheten kan erbjuda personlig service på fler språk än tidigare. Antalet servicekontor har ökat, vilket har inneburit förbättrad kundservice. Att ge kunderna information genom servicekontor är dock ett dyrt sätt att ge kunderna information i förhållande till andra informationskanaler, exempelvis via webbplatsen.

Fortsatt utveckling av Försäkringskassans arbete med att motverka felaktiga utbetalningar och för bättre beslutsunderlag i handläggningen har skett.

Försäkringskassans interna stödverksamheter (med undantag för IT) har samlats under en organisatorisk enhet, avdelningen för verksamhetsstöd. Syftet med detta har bland annat varit att sänka de administrativa kostnaderna. Någon fullständig utvärdering av effekterna av denna förändring har inte gjorts, men flera resultat pekar i positiv riktning. Fler ärenden har avgjorts per handläggare än tidigare inom det personal- och ekonomi-administrativa området. Fokus har också legat på att genomföra förenklingar i stöd-processerna i syfte att frigöra tid för chefer och andra inom verksamheten.

Kvaliteten i verksamheten

I detta avsnitt redovisas de kvalitetsmått som utgör den viktigaste utgångspunkten för bedömningen av verksamhetens samlade kvalitet, sorterade under Försäkringskassans kärnvärden enkelt, snabbt och rätt.

Den samlade kvaliteten

Definitionen av den samlade kvaliteten har en stark koppling till Försäkringskassans kärnvärden enkelt, snabbt och rätt. Utvecklingen av verksamhetens kvalitet bedöms på grundval av ett antal mått. Bland annat bedöms kvaliteten utifrån vad kunderna sätter för betyg på Försäkringskassan utifrån ett antal frågor i kundundersökningen och imageundersökningen (enkelt). Försäkringskassan följer också hur snabb handläggningen är ur ett kundperspektiv (snabbt). Under rubriken rätt analyseras den kontinuerliga kvaliteten i ärendehandläggningen, genom bland annat bedömning av andelen korrekt bedömda ärenden och andelen tillräckliga beslutsunderlag.

När det gäller enkelt har kvaliteten försämrats något. Kundernas betyg i kundundersökningen och imageundersökningen är sammantaget sämre än 2009. När det gäller snabbt har kvaliteten däremot förbättrats på grund av att handläggningstiderna har blivit kortare. Resultatet dras dock ned av den försämrade tillgängligheten per telefon. Sammantaget talar detta ändå för en ökad kvalitet inom området snabbt. När det gäller rätt är utvecklingen svårbedömd, eftersom det inte entydigt går att säga att besluts-kvaliteten har förbättrats.

Det går inte att dra några säkra slutsatser om hur den totala kvaliteten i verksamheten utvecklats jämfört med föregående år. Resultaten som bedömningen grundar sig på för de olika kvalitetsmåten pekar i olika riktning jämfört med 2009. Sammantaget bedömer Försäkringskassan därför att den samlade kvaliteten är oförändrad i förhållande till föregående år.

Enkelt

Här redovisas de mått som beskriver kvaliteten ur perspektivet enkelt. Med enkelt menas att kontakterna mellan myndigheten och kunderna ska anpassas till kundernas behov, att kunderna ska ha goda möjligheter att komma i kontakt med myndigheten, att myndigheten ska använda ett begripligt språk i informationen och ett vänligt och respektfullt bemötande. Dessutom redovisas ett antal förbättringsåtgärder för kunderna som har genomförts under året.

Något lägre nöjdhetsindex

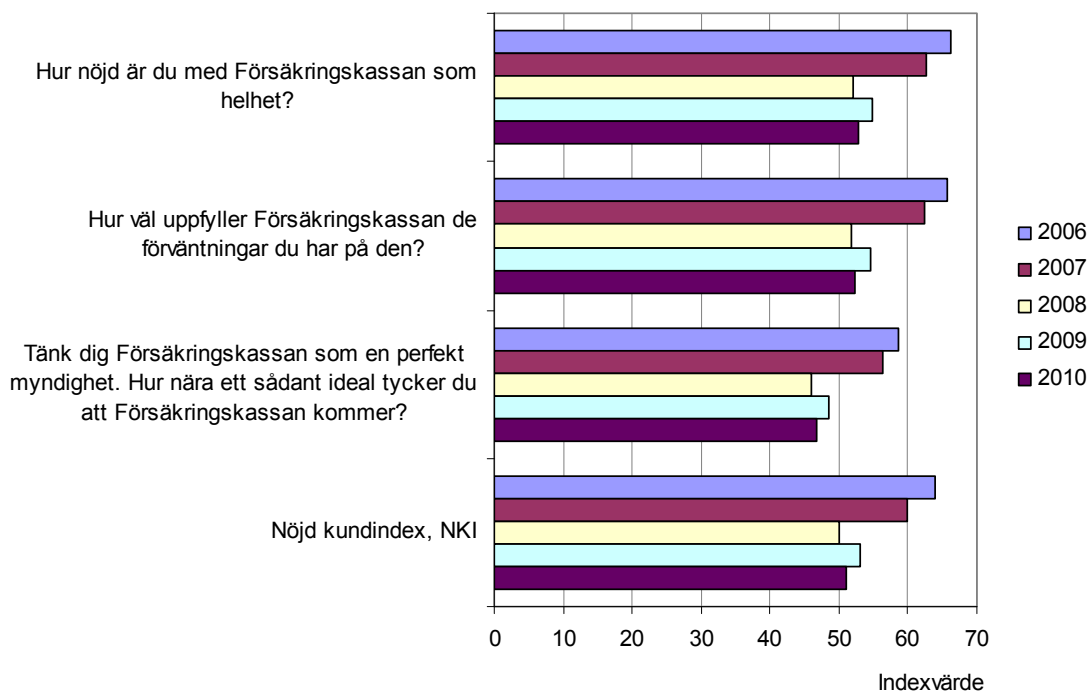
Den viktigaste indikatorn för kvalitet inom perspektivet enkelt är nöjdhetsindex (NKI) som baseras på en rikstäckande undersökning till Försäkringskassans kunder och visar ett något lägre resultat 2010. Skillnaden är emellertid liten. Totalt uppgick NKI till 51 jämfört med 53 för 2009.¹

¹ Hur NKI räknas ut framgår av faktarutan nedan.

Den tidigare mest nöjda kundgruppen pensionärer har lämnat Försäkringskassan och gruppen kunder med aktivitetsstöd, som ingår i undersökningen för första gången i år, är mindre nöjda². En totaljämförelse mellan åren är därmed inte helt rättvisande. NKI för 2009 utan kundgruppen pensionärer blir 52 vilket ger en mer rättvisande jämförelse med resultatet för 2010.

De tre frågor i kundundersökningen som tillsammans ligger till grund för nöjd kundindex gäller hur nöjda kunderna är, hur väl kundernas förväntningar uppfylls och hur nära Försäkringskassan är att vara en perfekt myndighet och redovisas i diagrammet nedan.

Nöjdkundindex och dess tre delfrågor¹



¹ Kundgruppen pensionärer finns med i denna redovisning 2006–2009.

Som komplement till den rikstäckande NKI-undersökningen har en särskild enkät riktats till kunder som nyligen varit i kontakt med handläggare på lokalkontoren, kundcenter, lokala försäkringscenter eller nationella försäkringscenter. Dessa kunder ger Försäkringskassans bemötande och service ett högre betyg än de som besvarat den rikstäckande undersökningen.

Skillnader i resultat mellan kundgrupper

Nöjdkundindex visar liksom tidigare år att kvinnor och män är ungefär lika nöjda med Försäkringskassan. De kunder som inte är födda i Sverige är liksom vid tidigare mätningar betydligt mer nöjda med Försäkringskassan än kunder som är födda i Sverige. Denna skillnad mellan grupperna har ökat. De som är födda i Sverige har blivit mindre nöjda medan de som inte är födda här har blivit mer nöjda.

Barnfamiljer mer nöjda

Resultatet för barnfamiljerna tyder på att de har blivit mer nöjda än de var 2009. Det gäller alla frågor som ingår i nöjdkundindex. Barnfamiljerna ger också ett högre betyg

² Arbetsförmedlingen beslutar om aktivitetsstöd, medan Försäkringskassan administrerar utbetalningarna. Personer som har aktivitetsstöd räknas ändå i detta sammanhang till Försäkringskassans kunder, eftersom de har många kontakter med Försäkringskassan.

än tidigare på bemötandet. De anser dessutom i högre utsträckning än tidigare att de får veta hur lång tid deras ärende kommer att ta och att deras ärende handläggs snabbt. Detta beror troligen på att handläggningstiderna har blivit kortare och att serviceåtagandet gjort informationen tydligare.

Av enkätsvaren från kundcenter framgår att de kunder som har ringt om föräldrapenning eller tillfällig föräldrapenning är mest positiva till Försäkringskassans webbplats. De har också använt den i betydligt högre utsträckning än övriga grupper.

Sjuka mindre nöjda

NKI för gruppen sjuka har försämrats sedan förra mätningen. Även resultaten av de flesta andra frågorna i kundundersökningen visar ett något sämre resultat. Färre kunder anser att de har fått den information de behöver i sitt ärende, vilket tyder på att Försäkringskassans omfattande informationssatsning i samband med de förändrade reglerna inte har fått fullt genomslag.

Från och med årsskiftet 2009/2010 började de nya reglerna i sjukförsäkringen att märkas för kunderna, vilket kan ha påverkat deras inställning till Försäkringskassan. Resultatet av enkäten som riktar sig till kunder som nyligen haft kontakt med lokalt försäkringscenter ger en mer positiv bild av bemötande och service än vad riksundersökningen gör.

Personer med funktionsnedsättning minst nöjda

Personer med funktionsnedsättning som ansökt om riktade stöd har lägst NKI. Resultatet för de flesta frågorna i undersökningen visar ungefär samma värden som tidigare. Dock anser fler än tidigare att de fått veta hur lång tid deras ärende kommer att ta.

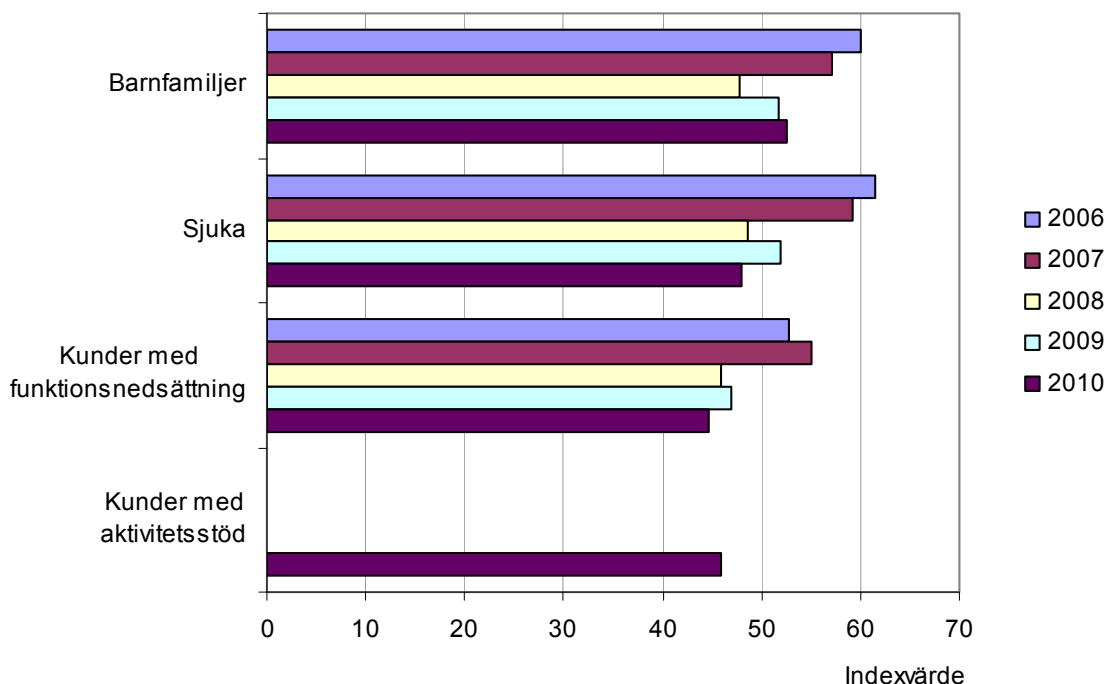
Under hösten genomfördes en kvalitativ studie av behov, förväntningar och krav på Försäkringskassan från personer med olika funktionsnedsättningar. Studien kompletterar kundundersökningen. Den visade att kunderna vill ha en personlig handläggare som ger ett bra bemötande, är engagerad, tillgänglig, kunnig och vägleder kunden. Personliga möten är viktiga för nöjdheten. Upplevelse av långa handläggningstider, otydlig information, osäkerhet om besluten, personalens bristande kunskap om diagnoser ger ett bristande förtroende för Försäkringskassan. En handlingsplan för att förbättra kundmöten och service håller på att arbetas fram utifrån resultatet av undersökningen.

De riktade stöden har större avslagsfrekvens än andra ersättningar. Ersättningarna har också i många fall stor betydelse för hur kunden kan hantera sin vardag. Den stora andelen avslag kan tyda på att kunden förväntar sig mer än vad reglerna tillåter. Dessutom kräver utredningen av rätten till stöden ofta integritetskänsliga frågor som kan påverka kundernas attityd negativt.

Sedan november 2009 inkluderas de ersättningar som är riktade till personer med funktionsnedsättning i Försäkringskassans serviceåtagande.

Kunder med aktivitetsstöd ny grupp i kundundersökningen

I år ingick för första gången kunder med aktivitetsstöd i kundundersökningen. De har ungefär samma resultat på NKI som kunder med funktionsnedsättning. De är mindre nöjda än övriga kunder när det gäller flera områden som tas upp i kundundersökningen. De tycker att det är svårare att förstå broschyrer och annat informationsmaterial och är mindre nöjda med bemötandet än övriga kunder, men ger Försäkringskassan ett bättre betyg när det gäller tillgängligheten till Försäkringskassans kontor.

Nöjd kundindex uppdelat på kundgrupper**Något bättre förståelse för regler och beslut**

För de grupper som deltog i undersökningen både 2009 och 2010 visar den rikstäckande kundundersökningen ett något förbättrat resultat när det gäller förståelse för motiveringen av beslut. I övrigt är kundernas uppfattning ungefär densamma när det gäller handläggarnas kompetens och om de har fått reglerna förklarade på ett sådant sätt att de förstår.

De kunder som besökt lokalkontoren eller ringt kundcenter tyckte att handläggaren hade god kunskap om det kunden frågade om. Kunder som hade haft kontakt med ett lokalt försäkringscenter tyckte i högre utsträckning än kunderna i rikundersökningen att handläggaren hanterade deras ärende på ett kompetent sätt.

Kontakter och information har inte förändrats

Resultaten i den rikstäckande kundundersökningen när det gäller möjligheten att få kontakt med rätt person har inte förändrats sedan 2009. De kunder som besökt lokalkontor, ringt kundcenter eller haft kontakt med sitt lokala försäkringscenter ansåg att de i hög utsträckning fått den information de behövde. Kunderna på de lokala försäkringscentren ansåg också att det var relativt lätt att komma i kontakt med sin handläggare. Blanketter, broschyrer och annat informationsmaterial får ungefär samma omdöme som 2009.

Arbetet med att förbättra och utveckla blanketter pågår löpande. Nya standardmoduler har arbetats fram för att öka igenkänningsfaktorn för myndighetens blanketter. Dessutom har nya utökade ifyllnadsanvisningar arbetats fram för att göra det lättare för kunden att fylla i blanketten rätt. Även språket i blanketterna förbättras och förenklas löpande.

I samband med att en ny ersättning för nyanlända invandrare kom den 1 december har informationen på webbplatsen under rubriken "Ny i Sverige" översatts till 19 språk. Den har sedan länkats till den information om socialförsäkringen på olika språk som togs fram under 2009. Blanketterna som hör till ersättningen för de nyanlända är först ut

med de nya utökade ifyllnadsanvisningarna som utvecklats under året. De är i dag översatta till 13 språk.

Även för blanketter som kan hämtas och fyllas i digitalt har en ny sorts anvisning tagits fram. Kunden får anvisningar på skärmen under tiden blanketten fylls i.

Upphandling och framtagning av en teckenspråksfilm har genomförts under året och filmen kommer att publiceras på webbplatsen under 2011.

Handläggningstider och telefontillgänglighet

Kundernas syn på handläggningstid och om de får veta hur lång tid deras ärende kommer att ta har resultat på samma nivå som 2009. De kunder som svarade på de riktade enkäterna till kundcenter och lokalkontor tyckte att de fick snabbt svar på sina frågor.

Telefontillgängligheten har varit sämre och får ett tydligt lägre betyg av alla kundgrupper i kundundersökningen 2010. Närmare uppgifter om detta redovisas under rubriken Snabbt nedan. Försäkringskassan har genomfört olika insatser för att förbättra servicen i kundcenter. Exempelvis har en återuppringningsfunktion (så kallad callback) införts, fler kunder har fått sina ärenden handlagda direkt i telefon, information om aktuell telefonkö publiceras på Försäkringskassans webbplats och sedan hösten går det att få service på engelska i talsvaret. Såväl privatpersoner som partner (arbetsgivare, vårdgivare med flera) har också under året fått möjlighet att kommunicera med Försäkringskassan på ytterligare ett antal språk.

De mätningar som görs kontinuerligt vid kundcenter för privatpersoner visar att 79 procent av kunderna 2010 var nöjda med servicen, och att 74 procent fick sina ärenden upklarade vid första kontakten. Resultaten för 2009 visade att 82 procent var nöjda med servicen och 78 procent fick sina ärenden upklarade vid första kontakten. På kundcenter för partner var 89 procent nöjda med servicen och 81 procent fick sina ärenden upklarade vid första kontakten, vilket innebär en liten förbättring jämfört med 2009.

Försäkringskassans serviceåtagande har utökats

Försäkringskassans serviceåtagande innehåller information om handläggningstider och svarstider på telefon, e-post och brev. Genom serviceåtagandet får kunderna också information om vad som händer när de skickar in en ansökan eller begäran. Serviceåtagandet har under året utökats med information om handläggningstider för bostadstillägg till kunder som har fått eller väntar på beslut om sjukersättning eller aktivitetsersättning. Ett serviceåtagande för det statliga tandvårdsstödet har införts som innehåller servicenivåer och öppettider för ett antal IT-tjänster samt service och support. Serviceåtagandet omfattar därmed 14 förmåner och serviceåtgärden att beställa EU-kort.

Självbetjäning och webbplats används allt mer

Antalet besök på Försäkringskassans webbplats har ökat med 23 procent till 19,6 miljoner. Sidorna med andra språk än svenska har haft över en kvarts miljon besök. Sidorna på engelska har haft flest besökare, följt av sidorna på arabiska och finska. De mest utvecklade Internetjänsterna riktas till föräldrar och den gruppen har också använt webbplatsen och Mina sidor i betydligt högre utsträckning än övriga grupper. Men undersökningen visar också att det fortfarande är många kunder som inte använder webbplatsen alls.

Försäkringskassans webbplats utsågs i mitten av november till bästa myndighetssajt av tidningen Internetworld. Försäkringskassan hamnade på 22:a plats på listan över de 100 bästa webbplatserna i Sverige. Därmed tar Försäkringskassan ett rejält kliv framåt från

54:e placeringen förra året. I årets kundundersökning får Försäkringskassans webbplats däremot ungefär samma betyg som förra året.

Försäkringskassans digitala assistent Hanna utvecklas löpande, och nu kan Hanna svara på över 96 procent av de frågor som ställs till henne. I genomsnitt har Hanna besvarat nästan 7 200 frågor per dag under 2010, vilket är en ökning med 7 procent. Sedan i juni kommer Hanna automatiskt upp när en kund ska skicka ett e-brev via www.forsakringskassan.se. Hon ger då kunden förslag på svar innan e-brevet skickas iväg. Andelen kunder som skickar iväg sitt e-brev har minskat från närmare 70 till 50 procent.

Utvecklingsarbetet med Internettjänsterna fortsätter. Användningen av Mina sidor har ökat med 48 procent. Tjänsten startade i juni 2009 och utvidgas efter hand, och sedan juli 2010 kan fler kundgrupper använda Mina sidor. I funktionen Mina händelser kan kunderna nu se när en ansökan eller begäran tagits emot, när ett beslut fattats, när utbetalningen kommer och hur stor den är. Kunder med föräldrapenning eller tillfällig föräldrapenning kan också välja att få information om händelser i sina ärenden via e-brev eller sms.

Antalet inloggningar med e-legitimation har ökat med 51 procent till 11,2 miljoner. Kunderna har gjort närmare 2,9 miljoner e-signeringar, vilket är en ökning med 18 procent. Även användningen av sms-tjänsterna har ökat med närmare 31 procent.

Ett stort arbete har lagts ner på sökmotoroptimering, vilket väsentligt ökat träffsäkerheten från externa sökmotorer.

Besök på servicekontor ger nöjda kunder

Under 2010 har 31 nya servicekontor öppnats och antalet etablerade kontor uppgick i slutet av året till 112 stycken. Servicen omfattar skatte-, pensions- och försäkringsärenden. Servicekontoren har haft 2,7 miljoner besök under 2010.

Under våren och sommaren hade de största servicekontoren ett hårt besöksstryck på grund av bland annat självdeklarationer. Väntetiderna var då långa, men under hösten har tillgängligheten förbättrats betydligt.

Sedan 2008 har kundundersökningen en fråga om det är lätt att besöka Försäkringskassans kontor. Frågan gäller alla kundmötesplatser, inte bara servicekontoren. Här har kundernas betyg varit drygt 3 på en femgradig skala sedan dess.

Tre gånger per år tillfrågas servicekontorens kunder i en särskild enkät om de anser att de fått ett bra bemötande, fått svar inom rimlig tid och fått den hjälp de behövde. Den senaste mätningen i september 2010 visar att kunderna liksom under 2009 är mycket nöjda med servicen. Hela 96 procent ansåg att de fick ett bra bemötande, 85 procent att de fick svar inom rimlig tid och 92 procent att de fick den hjälp de behövde. Detta är i nivå med 2009 års resultat. Arbetssättet med serviceguidning där kunderna möts redan vid dörren och får service ger ett bra bemötande för alla, men särskilt för kunder med funktionsnedsättning och för kunder som inte talar svenska.

Under första halvåret pågick ett pilotförsök med Arbetsförmedlingen som fjärde deltagare i tjänstesamverkan om servicekontoren. Efter utvärdering av piloten fattades beslut om att Arbetsförmedlingen inte ska ingå i tjänstesamverkan. Arbetsförmedlingens verksamhet visade sig inte gå att integrera i servicekontorens arbetssätt.

Servicekontoren är en dyr kundmötesform i förhållande till elektroniska kundmöten. En revidering av planen för etablerande av servicekontor har gjorts. Det innebär att 118 servicekontor kommer att finnas vid slutet av 2011, vilket är något lägre än den ursprungliga planen.

Bemötandet får högt betyg

Försäkringskassan har under mätperioden 2006–2009 fått höga betyg från kunderna när det gäller bemötande, men 2010 visar ett något försämrat resultat. När resultaten för pensionärer och efterlevande räknas bort blir resultatet dock detsamma som föregående år. Barnfamiljerna anser att bemötandet blivit bättre.

Resultaten för bemötande är högre hos de kunder som nyligen haft personlig kontakt med Försäkringskassan, än hos de kunder som besvarat den rikstäckande undersökningen. Oavsett om kunderna haft kontakt med kundcenter, lokalkontor, handläggare på ett lokalt försäkringscenter eller ett nationellt försäkringscenter värderas kontakten högre än 4,0 på en femgradig skala. Kunderna kände att de blev respekterade, fick den information de behövde och att bemötandet var trevligt. De kände också att handläggarna utgick från att kunderna ville göra rätt för sig.

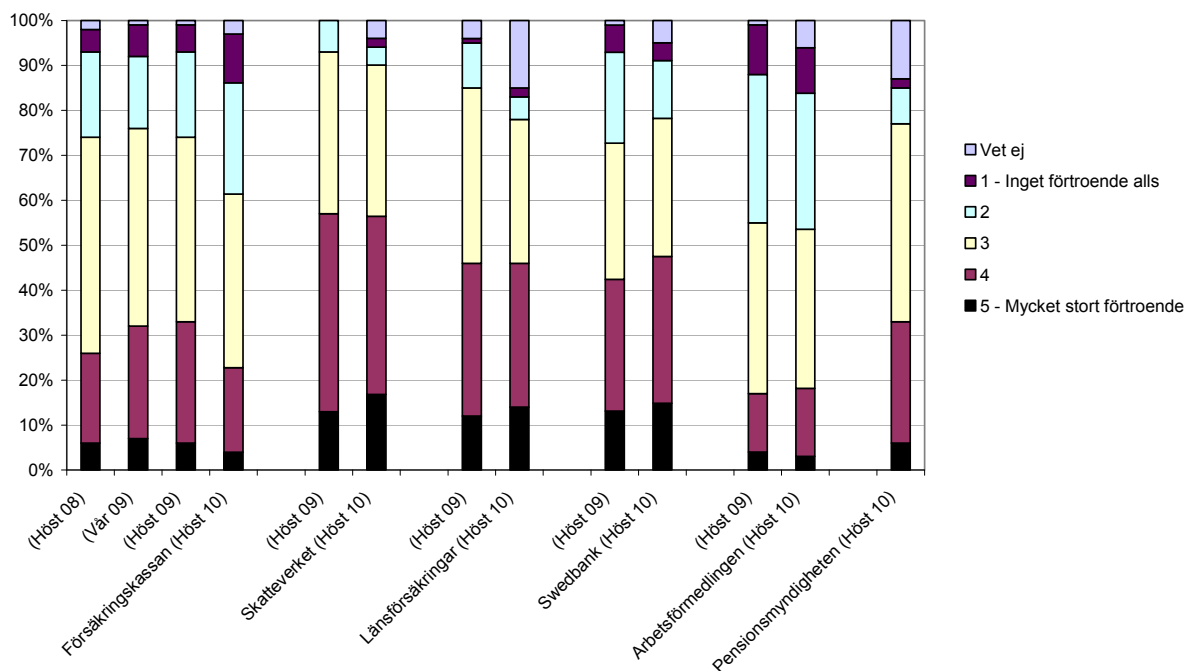
Försäkringskassans image

Som komplement till kundundersökningarna mäter Försäkringskassan förtroende för, kännedom om och attityd till sin verksamhet och socialförsäkringen i en årlig imageundersökning. I undersökningen jämförs Försäkringskassan med andra organisationer. Målgrupp för undersökningen är allmänheten, oavsett om personerna haft någon kontakt med Försäkringskassan eller inte.

Pensionsmyndigheten har 2010 tillkommit som jämförelseorganisation tillsammans med Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Länsförsäkringar och Swedbank.

Förtroendet för Försäkringskassan har minskat relativt kraftigt, vilket illustreras i diagrammet nedan. Även förtroendet för socialförsäkringen har sjunkit i motsvarande grad. De kunder som har ett ärende hos Försäkringskassan har större förtroende för myndigheten än övriga som svarat på enkäten.

Förtroende

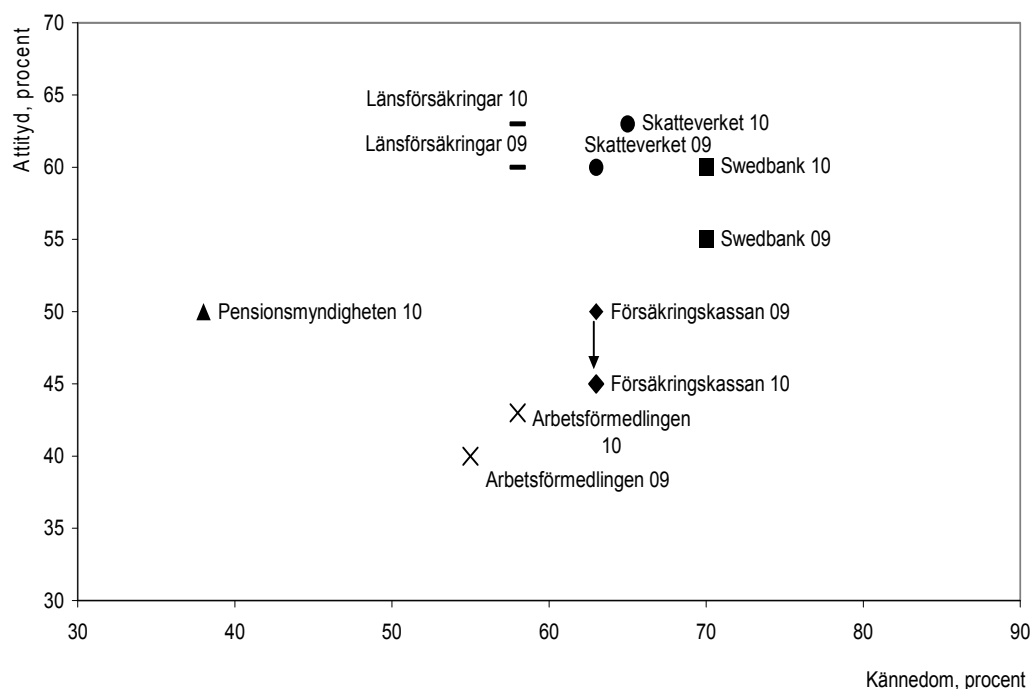


Kännedomen om Försäkringskassan liksom om Skatteverket och Arbetsförmedlingen minskade kraftigt 2009 men är oförändrad 2010. Pensionsmyndigheten är den minst kända av de fyra myndigheterna. Även de privata organisationerna som myndigheterna jämförs med hade oförändrad kännedom jämfört med 2009.

Attityden till Försäkringskassan har försämrats jämfört med föregående år, medan den har förbättrats för övriga organisationer. De kunder som har ett ärende hos Försäkringskassan har en mer positiv attityd än övriga som svarade på enkäten.

Kännedom och attityd för de olika organisationerna illustreras i diagrammet nedan.

Imageposition attityd och kännedom 2009–2010



Fakta – Kund- och medborgarundersökningar

Under 2010 genomförde Försäkringskassan ett flertal olika kundundersökningar med olika syften. Många undersökningar gällde uppföljning eller utveckling av specifika delar av verksamheten medan den årliga kundundersökningen och imageundersökningen är mer övergripande.

Nöjd kundindex är ett index på en skala mellan 0 och 100. Indexet skapas med hjälp av tre frågor i den årliga, rikstäckande kundundersökningen: övergripande nöjdhet, hur Försäkringskassan lyckas uppfylla förväntningarna och hur nära den kommer en ideal myndighet. Nöjd kundindex är ett gängse sätt att mäta kundnöjdhet.

De fyra kundgrupper som analyseras i undersökningen är barnfamiljer, sjuka, kunder med funktionsnedsättning och kunder med aktivitetsstöd. Gruppen kunder med aktivitetsstöd studerades för första gången i kundundersökningen 2010. De kunder som har en pensionsförmån har flyttats till Pensionsmyndigheten.

Kundundersökningen är en enkät som skickas ut årligen, normalt i augusti. Kunderna får värdera ett antal frågeställningar på en skala från 1 till 5. Under 2010 genomfördes kundundersökningen på ett nytt sätt. Den årliga rikstäckande kundundersökningen kompletterades med en enkät riktad till kunder som haft kontakt med kundcenter, lokalkontor, lokala försäkringscenter och nationella försäkringscenter.

Som ett alternativ till pappersenkäten kunde kunderna välja att svara på en webbenkät, vilket 19 procent av dem som svarade gjorde. Webbenkäten fanns i svensk, engelsk, arabisk och somalisk version.

Drygt 5 000 enkäter skickades ut i riksundersökningen och nästan 11 000 enkäter i de riktade kundundersökningarna. Svarsfrekvensen för kundundersökningarna var totalt cirka 54 procent.

Under 2010 tillfrågades kunder med följande förmåner: föräldrapenning, bostadsbidrag, underhållsstöd, havandeskapspenning, tillfällig föräldrapenning, sjukpenning, rehabiliteringspenning, arbetsskadelivränta, sjuk- och aktivitetsersättning, handikappersättning, vårdbidrag, assistansersättning, bilstöd och aktivitetsstöd. År 2006–2009 ingick också pensionsförmånerna.

Varje år genomförs också en imageundersökning i syfte att undersöka allmänhetens inställning till Försäkringskassan och några jämförbara organisationer. Imageundersökningen är en telefonundersökning vars urval består av 1 000 personer som representerar hela den svenska befolkningen. Den genomförs varje höst för att mäta, attityd, förtroende och hur väl allmänheten känner till Försäkringskassan jämfört med ett antal andra organisationer. I årets undersökning jämför kunderna Försäkringskassan med andra när det gäller sex påståenden, till exempel om tjänster på Internet, information och om det är enkelt att kontakta Försäkringskassan. Övriga organisationer i undersökningen är Swedbank, Skatteverket, Pensionsmyndigheten, Länsförsäkringar och Arbetsförmedlingen.

Information och mediakontakter är en viktig del i Försäkringskassans uppdrag

Försäkringskassan är en av landets största myndigheter och har många kontakter genom olika kanaler med kunder, arbetsgivare, vårdgivare och andra myndigheter såväl nationellt som regionalt. Uppfattningen om Försäkringskassan påverkas inte bara av direkta kontakter med myndigheten utan beror också på vilka erfarenheter personer i omgivningen har och vad som rapporteras i media.

Försäkringskassan arbetar aktivt med olika informationsinsatser som inte är direkt kopplade till handläggning av enskilda ärenden. Det är en viktig del i Försäkringskassans uppdrag att informera om socialförsäkringen. Den löpande informationen sker via broschyrer, faktablad och på webbplatsen. Under året har arbetet med att informera om Försäkringskassans ökade tillgänglighet och service fortsatt. Under en period i april och maj bad Försäkringskassan om nya idéer i utbyte mot gamla grejor, något som resulterade i drygt 1 400 förslag på förbättringar och utveckling av servicen. Kampanjen har utsetts till bästa myndighetskampanj i den internationella pr-tävlingen Excellence Awards. Under hösten presenterades sedan de förbättringar och utveckling som skett av självbetjäningstjänsterna genom utökade Mina sidor.

Mediekontakter är en löpande och viktig del av verksamheten. De består av aktiva och planerade kontakter, men också av mängder av svar på journalisters olika frågor. Fokus under året har främst varit på aktiviteter och frågor kopplade till sjukförsäkringsområdet. Intresset för hur det går för den grupp som uppnådde maximalt antal dagar i sjukförsäkringen vid årsskiftet har varit stort under hela året. För att möta detta har ett presseminarium kring rehabiliteringskedjan genomförts tillsammans med Arbetsförmedlingen, och lokalt har också flera pressträffar ägt rum, ofta i samarbete med Arbetsförmedlingen. Mycket av mediearbetet innebär att ansvariga chefer och olika experter från Försäkringskassan bistår med kommentarer, underlag, statistik och fakta inom vitt skilda områden – något som också återspeglas i att rapporteringen i huvudsak bedöms som neutral eller positiv. Den negativa medierapporteringen består främst av enskilda ärenden med fokus på sjukförsäkringen.

Snabbt

Här redovisas resultaten för de mått som beskriver verksamhetens kvalitet ur perspektivet snabbt. Med snabbt avses att ärendehandläggningen genomförs utan onödiga dröjsmål. Dessutom redovisas förbättringsåtgärder för kunderna som har genomförts under året. Slutligen redovisas även resultat och förbättringsåtgärder vad gäller arbetet med att ta emot och besvara kundernas frågor per telefon.

Förbättrade handläggningstider för många förmåner

Resultatutvecklingen för Försäkringskassans handläggningstider har varit positiv under året. Jämfört med 2009 har handläggningstiderna förbättrats för tio av fjorton redovisade förmåner. Endast två förmåner har försämrade resultat.

Handläggningstiderna för de utredningskrävande förmånerna sjuk- och aktivitetsersättning, vårdbidrag, handikappersättning, assistansersättning, bilstöd och arbetsskadelivränta har aldrig någonsin varit så korta som under 2010. Föregående års resultat med korta handläggningstider har stabiliserats och ytterligare förbättringar har gjorts. Betraktar man handläggningstidernas utveckling ur ett längre perspektiv, från tiden före sammanslagningen av Försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket, ser man en utveckling för dessa förmåner från mycket långa handläggningstider 2004 till dagens goda resultat.

För övriga förmåner, där målsättningen är att handläggningstiderna ska vara omkring en månad, är resultatbilden mer varierande. För några förmåner har handläggningstiderna förbättrats, men för en del har de försämrats. Sett till hela perioden 2004 till 2010 som redovisas nedan hade flera av dessa förmåner kortare handläggningstider tidigare under perioden.

Kortare handläggningstider för flera förmåner

Handläggningstider för administrativt tunga förmåner, andel ärenden som handläggs inom målsatt antal dagar, procent (Försäkringskassans målnivåer för 2010 inom parentes)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Andel inom 30 dagar							
Sjukpenning (90)	76 ¹	71	82	92	85	88	76
Tillfällig föräldrapenning (90)	77	82	86	90	81 ²	74 ²	66 ²
Föräldrapenning (90)				82	76	79	85
Bostadsbidrag (75)	77	79	78	77	51	54	67
Bostadstillägg (75) ⁴	77	78	76	76	44 ³	49 ³	49
Andel inom 40 dagar							
Underhållstöd (75) ⁵	(72)	(75)	(78)	(78)	(52)	(54) 62	74
Bidragsskyldigs ansökan om anstånd (75)	67	67	77	85	73	72	76
Andel inom 120 dagar							
Sjukersättning (75)	45	46	48	62	70	76	79
Aktivitetsersättning (75)	44	46	50	65	68	81	85
Vårdbidrag (75) ⁶	53	52	63	73	65	86	86
Handikappersättning (75) ⁶	48	53	57	70	57	80	83
Assistansersättning (75)	56	58	63	71	60	73	76
Bilstöd (75) ⁶	63	65	72	80	79	91	94
Arbetskadelivränta (75)	18	16	27	54	64	67	90

¹ Värdet för 2004 är beräknat på perioden juni–december 2004.

² Fr.o.m. juli 2008 krävs intyg från skola och förskola. Handläggningen kan inte påbörjas förrän kunden lämnat både begäran om ersättning och intyg. Handläggningstiden beräknas emellertid från datum då begäran om ersättning kommit in till Försäkringskassan. Värdet för 2009 är retroaktivt justerat och ändrat jämfört med årsredovisning 2009.

³ Under perioden juli 2008 till oktober 2008 fattades provisoriska fortsättningsbeslut maskinellt. Måttet beräknas emellertid från definitivt fattat beslut. Dessa provisoriskt fattade beslut hanterades därefter genom att definitiva beslut fattades fram till och med mars 2009. Kunderna blev därmed inte drabbade i den utsträckning som de svaga resultaten för 2008 och 2009 gör gällande.

- ⁴ Avser 2010 endast bostadstillägg för personer med sjuk- och aktivitetsersättning tillskillnad från tidigare år då även personer med ålderspension ingick. Beräkningssättet är anpassat efter de nya förutsättningarna från och med februari. Resultatet för 2010 ska inte jämföras med tidigare år.
- ⁵ Byte av källsystem för statistik för underhållstöd gör att jämförelser med åren före 2009 inte är möjliga. För 2009 redovisas resultat enligt både gamla och nya sättet att beräkna. Det äldre beräkningssättet anges inom parentes.
- ⁶ För vårdbidrag, handikappersättning och bilstöd är målet för 2010 att 75 procent ska handläggas inom 90 dagar. Här redovisas emellertid mot tidigare målnivå om 120 dagar för att möjliggöra jämförelse med tidigare år.

Sjukpenning är en av de två ovan redovisade förmånerna som har längre handläggningstider under 2010 än 2009. Handläggningstiderna för första utbetalningen av sjukpenning har inte uppvisat samma stabila resultat som under 2009 utan varierat kraftigt under året. Detta beror på hög personalomsättning och att det under början av året inte gick att återbesätta lediga tjänster tillräckligt snabbt på grund av ett tillfälligt anställningsstopp. Under året flyttades huvudmannskapet för tidig bedömning av sjukpenning från nationella försäkringscenter till lokala försäkringscenter. Detta möjliggör en mer sammanhållen hantering av sjukförsäkringen och ökad flexibilitet. Under hösten har också handläggningstiderna förbättrats och ligger nu på samma nivå som tidigare år.

De kortare handläggningstiderna för föräldrapenning förklaras av noggrannare planering för de kritiska månaderna före sommaren, då ärendeinflödet av föräldrapenningärenden är som störst. Samordnad nationell planering och uppföljning samt informationsinsatser till föräldrar om vikten av att komma in med sin ansökan i god tid är exempel på sådan planering. Vidare har föräldrapenning prioriterats framför tillfällig föräldrapenning. Detta motiveras av att föräldrapenning står för en mer betydande del av en familjs inkomster än tillfällig föräldrapenning.

Handläggningstiderna för tillfällig föräldrapenning har försämrats under 2010. Det förklaras till viss del av prioriteringen mellan förmånerna men även av svårigheter att hinna med handläggningen under månader med mycket högt ärendeinflöde. Detta gäller framför allt vinterhalvåret. Andelen ärenden med tillfällig föräldrapenning som helt automatberetts har ökat successivt under året, vilket kommer att kunna förbättra och stabilisera handläggningstiderna.

Bostadsbidrag har förbättrade handläggningstider jämfört med 2009. Resultaten är dock alltjämt bland de lägre under den redovisade sjuårsperioden. Andelen ärenden med ofullständiga ansökningar är högt inom bostadsbidrag, varför insatser för att snabbt komma igång med komplettering av saknade underlag genomförts under året. Vidare gjordes under 2010 mer noggranna förberedelser inför november, den månad med högst inflöde av ärenden om bostadsbidrag.

Bostadstillägg till ålderspensionärer hanteras från och med 1 januari 2010 av Pensionsmyndigheten medan Försäkringskassan fortsätter att handlägga bostadstillägg till personer med sjuk- och aktivitetsersättning. Att inte mer än 49 procent av ärendena om bostadstillägg är handlagda inom 30 dagar förklaras delvis av konsekvenser av denna omorganisation. Försäkringskassan prioriterade handläggningen av bostadstillägg till pensionärer under senare delen av 2009, och gick därmed in i år 2010 med avsevärda egna ärendebalanser.

Handläggningstiderna för underhållstöd har förbättrats, både när det gäller ansökan om själva förmånen och bidragsskyldigas ansökan om anstånd. Underhållstöd var den förmån som påverkades mest av den stora omorganisationen under 2008 med en särskilt hög personalomsättning inom förmånen. Först mot slutet av 2009 stabiliserades ärendeproduktionen vilket möjliggjorde de resultatförbättringar som skedde under 2010.

För sjuk- och aktivitetsersättning, arbetsskadelivränta samt riktade stöd till personer med funktionsnedsättning har handläggningstiderna förkortats ytterligare under året. Dessa mer utredningskrävande förmåner har en normal handläggningstid på ett par

månader och är därmed inte lika påverkade av variationer i ärendeflöde. Resultaten för arbetsskadelivränta har stärkts påtagligt under året medan övriga förmåner har handläggningstider som stabiliserats i nivå med föregående års goda resultat.

Hela 99 procent av tandvårdsärendena handläggs maskinellt. Vårdgivarnas väntetid på ersättning blir därmed mycket kort. Av de ärenden där hanteringen var manuell handlades 85 procent inom 14 dagar under 2011. De initiala problemen med stora ärendebalanser som fanns vid införandet av tandvårdsreformen är nu lösta. På grund av den omfattande maskinella hanteringen finns inte förmånen längre med i tabellen ovan, där enbart handläggningstider för administrativt tunga förmåner redovisas.

Den geografiska spridningen minskar något

Försäkringskassans nuvarande organisation innebär att det inte är relevant att redovisa resultaten geografiskt fördelade för alla förmåner. För de förmåner som handläggs koncentrerat på ett begränsat antal platser i landet, har kundens bostadsort knappast någon betydelse för spridningen i resultat.

Sjukersättning, aktivitetsersättning, vårdbidrag, handikappersättning och assistansersättning handläggs av lokala försäkringscenter på ett betydande antal platser i landet, i regel i nära kundens bostadsort. Eftersom respektive center har ett bestämt geografiskt upptagningsområde, och tämligen få ärenden flyttas mellan olika center, är det relevant att studera spridningstalen dem emellan.

Spridning i handläggningstid mellan olika lokala försäkringscenter (skillnad mellan 90:e och 10:e percentil, procentenheter)

	2009	2010
Sjukersättning	25	17
Aktivitetsersättning	22	15
Assistansersättning	45	34
Vårdbidrag	28	30
Handikappersättning	29	29

Spridningen är mindre för sjuk- och aktivitetsersättning än för riktade stöd till personer med funktionsnedsättning. För sjuk- och aktivitetsersättning har spridningen dessutom minskat jämfört med 2009. Inom de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning är det endast inom assistansersättning som spridningen minskar jämfört med 2009 års högre nivåer. För vårdbidrag och handikappersättning sker ingen påtaglig förändring mellan åren.

I huvudsak färre ärenden med långa handläggningstider

Ett annat sätt att betrakta spridningen i handläggningstider är den tid som vissa kunder fått vänta på besked från Försäkringskassan. I tabellen redovisas andelen ärenden där kunden fått sin utbetalning, eller sitt beslut, långt senare än den tidpunkt som är den eftersträvarvärda. Av sammanlagt tolv förmånsslag minskar andelen där handläggningen tagit mycket lång tid för åtta förmånsslag medan den ökar för tre.

Andel ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga, procent

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Andel längre än 50 dagar							
Sjukpenning			8	3	5	4	7
Tillfällig föräldrapenning ¹		6	6	4	7	10	14
Föräldrapenning ²				4	6	3	3
Bostadsbidrag	9	8	9	8	22	34	19
Bostadstillägg ³	10	9	11	9	34	28	32
Underhållstöd ⁴	(18)	(16)	(14)	(14)	(34)	(33) 24	15
Andel längre än 180 dagar							
Sjukersättning	32	29	26	18	12	10	6
Aktivitetsersättning	32	29	24	15	13	8	4
Vårdbidrag	22	24	17	9	15	5	4
Handikappersättning	29	26	22	12	23	9	7
Assistansersättning	21	20	18	12	22	14	12
Arbetskadeförärlig					16	16	3

¹ Se not om tillfällig föräldrapenning första tabellen i avsnittet.

² Se not om föräldrapenning under första tabellen i avsnittet.

³ Se not om bostadstillägg under första tabellen i avsnittet.

⁴ Se not om underhållstöd under första tabellen i avsnittet.

För de utredningskrävande ärendena får spridningen ur detta perspektiv bedömas som liten. Den här redovisade resultatutvecklingen med i huvudsak kortare handläggningstider under 2010 jämfört med året innan har även resulterat i att färre ärenden har tagit mycket lång tid att handlägga. Endast assistansersättning avviker något från övriga förmåner. Där tog omkring vart tionde ärende längre tid än ett halvår att handlägga. För arbetsskadeförärlig minskade antalet ärenden med mycket lång handläggningstid påtagligt.

Föräldrapenning uppvisar en låg andel med mycket lång handläggningstid och resultaten är på samma nivå som under 2009. Tillfällig föräldrapenning har en högre andel ärenden som tar mycket lång tid att handlägga och resultaten har försämrats jämfört med föregående år. Något större andelar ärenden med långa handläggningstider kan noteras för sjukpenning. De försämrade handläggningstiderna för sjukpenning under 2010 har även resulterat i att fler ärenden har tagit mycket lång tid att handlägga.

För bostadsbidrag och underhållstöd har andelen ärenden med lång handläggningstid minskat jämfört med 2009 men den är alltjämt för stor. Nästan vart femte ärende har en handläggningstid på mer än 50 dagar. Bostadstillägg är den förmån med störst andel ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga. Hela en tredjedel av ärendena tog längre tid än 50 dagar.

I analysen av långa handläggningstider bör poängteras att andra faktorer, som att en kund dröjer med att skicka in nödvändig information eller att bristfälligt läkarintyg måste kompletteras, kan bidra till att handläggningstiden fördröjs. Att helt undvika långa handläggningstider är därmed i praktiken omöjligt. Inom ramen för verksamhetsplaneringen inför 2011 har Försäkringskassan beslutat att ärenden som inte blivit handlagda inom målsatt tid ska ges särskilt fokus i styrning och uppföljning.

Inga påtagliga skillnader mellan kvinnor och män

Det är genomgående mycket små skillnader i handläggningstider mellan ärenden som avser kvinnor respektive män. Det finns inget tydligt mönster i hur skillnaderna slår. Orsakerna bakom de små skillnader som finns är okända. Några fördjupade studier har inte genomförts eftersom problemet verkar vara ytterst marginellt.

Att det ändå finns skillnader i handläggningstider mellan kvinnor och män kan tänkas bero på att andelen svårbedömda fall varierar mellan könen. Men den högre komplexitet som brukar tillskrivas kvinnors sjukdomsbild förefaller i vart fall inte påverka

handläggningstiderna för sjukpenning och sjukersättning, åtminstone inte sett till hela gruppen kvinnor. Under de tre år som redovisas är handläggningstiderna för sjukpenning och sjukersättning något kortare för kvinnor än för män.

Handläggningstider för förmåner där statistik finns uppdelad på kvinnor och män, procent

	2008		2009		2010	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Andel inom 30 dagar						
Sjukpenning	85	83	89	86	77	75
Tillfällig föräldrapenning	81	81	74	74	66	65
Föräldrapenning	78	73	81	78	86	84
Bostadsbidrag	–	–	55	51	67	67
Bostadstillägg	–	–	50	46	49	49
Andel inom 40 dagar						
Underhållstöd	–	–	61	63	73	75
Andel inom 120 dagar						
Sjukersättning	71	67	77	74	80	78
Aktivitetsersättning	68	68	81	81	85	85
Vårdbidrag	65	69	86	86	87	85
Handikappersättning	57	58	80	80	82	83
Assistansersättning	61	58	74	75	77	75
Bilstöd	79	79	91	91	94	94
Arbetsskadelivränta	63	65	67	68	91	89

Insatser för stabila resultat och flexibel produktionsorganisation

För att klara av att hålla korta och jämna handläggningstider måste Försäkringskassan i rätt tid möta variationer i ärendinflöde med rätt produktionskapacitet. Många av myndighetens förmåner kännetecknas av tämligen stora säsongsvariationer i inflöde av ärenden under året. Ett exempel är tillfällig föräldrapenning där det i genomsnitt kom in 207 000 ärenden per månad under 2010. Under mars kom det in så många som 326 000 ärenden, medan det i augusti bara kom in 79 000 ärenden. Flera andra förmåner uppvisar en liknande variation.

Under de senaste åren har formerna för att hantera dessa säsongsvariationer utvecklats. Myndighetens fördelning av medel inom organisationen har anpassats för att säkerställa att rätt resurser allokeras till rätt förmån. Resurserna fördelas till kundmötesorganisationens olika delar utifrån prognoser över ärendinflödet och uppgifter i processbeskrivningarna om hur lång tid ett genomsnittligt ärende tar att handlägga. Under 2010 har också insatser gjorts för att förbättra både inflödesprognoserna och uppgifterna om resursåtgången per ärende.

Inom ramen för verksamhetsplaneringen och budgeten görs produktions- och bemaningsplaner. Om man då kan se att det inte finns tillräckliga många medarbetare med rätt kompetens påbörjas utbildnings- och rekryteringsinsatser. För de flesta förmåner görs dessa planer på månadsbasis, men för förmånerna med störst inflödesvariation upprättas planerna på veckobasis. Ibland kan produktionen trots alla ansträngningar inte hålla jämn takt med ärendinflödet vilket medför förlängda handläggningstider.

Under verksamhetsåret justeras produktionsplanerna. Det kan bland annat behövas därför att säsongsvariationen i inflödet av ärenden inte stämmer överens med tidigare års mönster på vilken prognosen oftast bygger, eller att ett enskilt center av olika skäl (till exempel sjukfrånvaro, personalrörlighet) inte har nått den produktionsnivå som krävs. Ärenden flyttas då mellan olika center för att produktionen ska bli så jämn som möjligt. För de mest utsatta förmånsslagen med stora säsongsvariationer och krav på en handläggning inom en månad följs ärendeproduktionen veckovis på nationell nivå. Uppföljningsfrekvensen inte är lika hög för förmåner där handläggningen får ta ett par månader.

Under 2010 har dessutom en rad insatser gjorts i syfte att skapa en mer flexibel organisation som kan hantera inflödestoppar bättre. Planeringen inför de kritiska sommarmånaderna har varit mer detaljerad än tidigare år. Vikarier, oftast studenter och tidigare anställda, har anlitats i högre utsträckning. Övertid har beordrats under perioder med stort inflöde av ärenden. Medarbetare inom kundcenter har i ökad grad handlagt ärenden i samband med perioder av färre inkommande telefonsamtal. En begränsad pilot rörande sekundärkompetenser har genomförts i syfte att finna sätt för handläggare att kunna handlägga förmåner inom ett annat kompetensområde än det som är deras primära. Insatser har gjorts för att öka andelen automatberedda ärenden inom förmånen tillfällig föräldrapenning.

Försäkringskassans struktur för produktionsstyrning genomgick stora förändringar under framför allt 2008 men även under 2009. Utvecklingstakten har varit något lägre under 2010 även om justeringar har genomförts vilket redogörs för ovan. De generellt bättre handläggningstiderna kan tas som intäkt för att produktionsstyrningen har stärkts och blivit mer effektiv.

Längre väntetider i kundcenter

En annan aspekt av snabbt utöver handläggningstider är Försäkringskassans tillgänglighet per telefon. Av de 8,6 miljoner samtal från privatpersoner som Försäkringskassan tagit emot under 2010 har 5,3 miljoner besvarats, vilket ger en tillgänglighet på 61 procent. Det är en försämring jämfört med 2009 då tillgängligheten var 81 procent (men i nivå med resultaten för 2008). Jämfört med 2009 har Försäkringskassan haft fler inkommande samtal (7,3 miljoner), men besvarat färre (6 miljoner). I genomsnitt fick kunderna vänta åtta och en halv minut. Det är längre än 2009, då väntetiden var tre och en halv minut.

Tillgängligheten var högre under årets första månader, men sjönk under våren och låg på mycket låga nivåer under sommaren, då bara vart annat telefonsamtal besvarades. Successiva förbättringar följde efter sommaren till något högre nivåer under årets sista månader.

Att samtalen blivit fler och att tillgängligheten sjunkit beror sannolikt på en kombination av flera faktorer. Utvecklingen går mot att kunderna i högre grad ställer frågor om hela försäkringslösningar för sin specifika livssituation vilket tar längre tid att besvara än de samtal om kommande utbetalningar som tidigare var vanligare.

Bland de faktorer av mer intern karaktär som sannolikt har påverkat resultatutvecklingen kan flera nämnas:

- Svårigheter att praktiskt kombinera de olika arbetsuppgifterna inom kundcenter, det vill säga att besvara samtal och e-post samt att handlägga ärenden. Under året har ambitionerna när gäller det senare höjts. Extra medel tilldelades under hösten.
- Högre andel kunder som inte kommer fram eller tycker att de får vänta för länge och som lägger på för att göra ett nytt försök vid ett senare tillfälle.
- Hög personalomsättning som inte kompenseras av tillräckligt effektiv återrekrytering.

Försäkringskassan har känt till de här problemen under året, men de åtgärder som vidtagits har inte räckt för att i tid stävja den negativa resultatutvecklingen. Ytterligare analys behövs för att rätt åtgärder ska kunna vidtas.

För att mildra konsekvenserna av de längre väntetiderna för kunden har Försäkringskassan infört en återuppringningsfunktion (så kallad callback). Vid hög belastning, då väntetiderna förväntas bli långa, erbjuds kunderna att bli uppringda av en handläggare i stället för att själv vänta kvar i telefonkö. Tjänsten infördes under första kvartalet och har uppskattats av kunderna. Av de 5,3 miljoner besvarade samtalen under 2010 hanterades 1,5 miljoner genom återuppringningsfunktionen.

För arbetsgivare, myndigheter och organisationer som betjänas av Försäkringskassans kundcenter för partner var tillgängligheten högre. 87 procent av inkomna samtal besvarades, vilket ändå är en viss försämring jämfört med föregående års resultat på 93 procent.

Fakta – Handläggningstider

Som mått på handläggningstider används genomgående den andel ärenden som beslutas eller betalats ut inom målsatt antal dagar. Den exakta definitionen av datum för start och slut varierar från förmån till förmån.

Med målsatt antal dagar avses målnivån i Försäkringskassans styrkort eller de riktvärden som finns angivna i de enhetliga arbetsprocesserna (ENSA). Undantag har gjorts för förmånerna vårdbidrag, handikappersättning och bilstöd som under 2010 haft ett mål om en handläggningstid på 90 dagar. I årsredovisningen redovisas den tidigare målnivån om 120 dagar för att möjliggöra jämförelse med tidigare år.

Handläggningstiden beräknas först när beslut fattats eller när första utbetalning är gjord. Det betyder att ärenden som passerat den målsatta tiden, men där något beslut eller utbetalning ännu inte gjorts, inte räknas med i resultatet.

Om utbetalningen används som mått avses endast den första utbetalningen. När väl den första utbetalningen är gjord och ärenden löper vidare är det sällan några problem med punktligheten för kommande utbetalningar. Den första utbetalningen används som slutdatum för sjukpenning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

Spridning i handläggningstidsresultat redovisas på två sätt. Generellt med hjälp av mått på andel kunder som fått vänta mycket länge på sitt beslut eller utbetalning. Som måttstock används i detta fall ett antal dagar som ligger väsentligt över de mål som finns i styrdokumentet.

Vidare redovisas organisatorisk spridning för förmåner handlagda inom lokala försäkringscenter (utom sjukpenning). Här gäller att respektive center handlägger ärenden åt kunder inom ett bestämt geografiskt område. Endast undantagsvis flyttas ärenden mellan olika center. Spridning mellan centren beräknas som skillnaden mellan 10:e och 90:e percentil.

Rätt

Här redovisas resultaten för de mått som beskriver kvaliteten ur perspektivet rätt. Resultaten från Försäkringskassans kontrollverksamhet presenteras tillsammans med statistik över omprövningar, överklaganden till förvaltningsdomstol, anmälningar till justitieombudsmannen (JO) och skadestånd. Här redovisas också ett antal insatser för att förbättra rättssäkerheten.

Kvalitet i socialförsäkringshandläggningen

Försäkringskassan arbetar aktivt för att stärka tilltron till socialförsäkringen. För att på en övergripande nivå mäta måluppfyllelsen och följa upp rättstillämpningen i försäkringshandläggningen utför Försäkringskassan sedan 2002 kontinuerliga kvalitetskontroller. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen mäter bland annat kvalitetsmåten tillräckligt beslutsunderlag och rätt beslut (av de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag). Resultaten utgör ett viktigt underlag för att kunna vidta effektiva kvalitetshöjande åtgärder inom verksamheten. Mer information om den kontinuerliga kvalitetskontrollen finns i faktarutan.

Sammantaget bedömer Försäkringskassan att arbetet med att säkerställa god kvalitet och kontroll i ärendehandläggningen har utvecklats i positiv riktning under 2010. Dock finns det kvarvarande förbättringsarbete när det gäller besluts kvaliteten främst inom sjukförmånerna och vissa familjeförmåner. Därför kommer arbetet med att skapa förutsättningar för ett aktivt och förebyggande åtgärdsarbete genom ett fortsatt systematiserande och löpande kvalitetsarbetet fortsätta. På sikt förväntas det kunna leda till ytterligare kvalitetsförbättringar.

Tillräckligt beslutsunderlag och rätt beslut

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen har under 2010 omfattat cirka 22 300 ärenden³. Det samlade resultatet under 2010 för kvalitetsmåten tillräckligt beslutsunderlag och rätt beslut ligger nära den uppsatt målnivå. I jämförelse med 2009 har kvaliteten i beslutsunderlagen försämrats något, däremot har andelen rätt beslut ökat.

Andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut i de ärenden som hade tillräckligt beslutsunderlag sammanvägt för samtliga ärendeslag, procent¹

	2007	2009	2010 (jan–okt)
Andel tillräckliga beslutsunderlag	92	95	94
Varav rätt beslut	99	95	99

¹ Under 2008 gjordes ett uppehåll i den kontinuerliga kvalitetskontrollen med anledning av Försäkringskassans omorganisation. I stället genomfördes riktade kvalitetskontroller i begränsad omfattning, därav jämförelser mot 2009 och 2007.

Förbättrad tillförlitlighet och analys av kvalitetsresultat

I syfte att skapa förutsättningar för enhetliga bedömningar och underlätta återkoppling av kvalitetsresultat har Försäkringskassan under 2010 successivt genomfört en omorganisation av kontrollorganisationen. Kontrollverksamheten är sedan augusti 2010 koncentrerad till 6 orter i landet. Den nya organisationen ger en sammanhållen ledning och styrning över kontrollverksamheten och därmed bättre förutsättningar för en likformig och effektiv kvalitetsuppföljning.

Under 2010 har problemen med de IT-system som försörjer kvalitetskontrollen med ärenden varit förhållandevis begränsade jämfört med 2009, vilket har förbättrat

³ Resultaten avser januari till oktober 2010. I antalet ärenden ingår det extra uttag av ärenden som gjorts inom sjukpenning. Det finns ett bortfall på cirka 9 procent i kvalitetskontrollen för denna period. Bortfallets påverkan på felmarginalen bedöms vara marginell.

resultatens tillförlitlighet. Leveransen av ärenden till kvalitetskontrollen har bevakats under året och åtgärder har vidtagits vid behov. Uppföljningar görs löpande för att fortsatt säkra leveranserna till kvalitetskontrollen. Den sammantagna bedömningen är att resultaten från den kontinuerliga kvalitetskontrollen för 2010 ger en god bild av besluts kvaliteten.

För att resultaten från kvalitetskontrollen ska kunna användas till kvalitetshöjande åtgärder krävs systematisk uppföljning och analys av de kvalitetsbrister som framkommer i kvalitetskontrollen. Under 2010 har styrande dokument tagits fram som beskriver ansvarsfördelning och genomförande av kvalitetskontrollen samt hur analys och återföring av resultat ska ske. Analyserna sammanställs i kvalitetsrapporter som sedan ligger till grund för kvalitetshöjande åtgärder. Analyserna utgör även underlag till Försäkringskassans riskhanteringsarbete avseende felaktiga utbetalningar i handläggningen av socialförsäkringen.

Kvalitetskontroll fördelat på ärendeslag

Resultaten av Försäkringskassans kontinuerliga kvalitetskontroll under 2010 ger sammantaget en positiv bild för flertalet ärendeslag.

Flertalet ärendeslag har under 2010 legat stabilt på en hög andel tillräckliga beslutsunderlag, däribland familjeförmåner och förmåner vid funktionsnedsättning. Den sammanvägda andelen tillräckliga beslutsunderlag uppgick till 94 procent, medan andelen under 2009 var 95 procent. Liksom under 2009 återfinns brister i beslutsunderlag främst inom sjukförmånerna. I syfte att åtgärda brister har Försäkringskassan under 2010 bedrivit ett arbete med kvalitetshöjande åtgärder. Myndigheten har bland annat fortsatt med arbetet att utveckla stödet till handläggarna, bedrivit vidareutveckling av enhetliga handlägningsprocesser, genomfört försäkringsmedicinsk rådgivning i grupp samt utvecklat former för återföring av resultat till verksamheten. Pågående arbete för att förbättra kvaliteten på de medicinska underlagen och utveckling av IT-lösningar som ska möjliggöra övergången till elektronisk kommunikation mellan Försäkringskassan och sjukvården förväntas förbättra resultaten.

Den sammanvägda andelen rätt beslut uppgår till 99 procent. Motsvarande andel 2009 var 95 procent. De allra flesta ärendeslagen har en hög andel rätt beslut. Undantaget är bostadstillägg, där andelen rätt beslut endast är 90 procent. Den positiva utvecklingen av resultaten beror till stor del på att familjeförmånernas besluts kvalitet, som har stor inverkan på totalresultatet, har förbättrats markant sedan 2009. De problem som tidigare fanns med kompetensväxling och många nya handläggare har under 2010 minskat genom utbildningsinsatser och förbättrat handläggarstöd.

Andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut i de ärenden som hade tillräckligt beslutsunderlag per ärendeslag, procent¹

Ärendeslag	2007		2009		2010 (jan–okt)	
	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut
Föräldrapenning	95	99	97	93	96	99
Tillfällig föräldrapenning	95	98	97	97	94	99
Sjukpenning	75	99	82	96	84	99
Sjukpenninggrundande inkomst	94	96	95	97	95	98
Bostadsbidrag	99	97	97	94	98	97
Bostadstillägg ²	97	96	98	96	100	90
Tandvård ³	–	–	–	–	99	100
Sjukersättning/Tidsbegränsad	98	99	89	100	89	99
Aktivitetsstöd	99	100	100	99	99	99
Havandeskapspenning	99	98	99	99	99	99
Underhållsstöd	96	99	95	99	98	100
Aktivitetsersättning	97	99	90	100	89	99
Totalt, samtliga ärendeslag	92	99	95	95	94	99

¹ Redovisning görs för 12 av de ärendeslag som har störst betydelse för totalresultatet, avrundning har gjorts till närmsta heltal. Under 2008 gjordes ett uppehåll i den kontinuerliga kvalitetskontrollen med anledning av Försäkringskassans omorganisation. I stället genomfördes riktade kvalitetskontroller i begränsad omfattning, därav jämförelser mot 2009 och 2007.

² Bostadstillägg kopplade till pensionsförmåner ingår inte i 2010 års resultat.

³ Tandvårdsersättning ingår i den kontinuerliga kvalitetskontrollen från och med 2010.

Nedan följer en fördjupad redovisning för de ärendeslag där behoven av kvalitetsförbättring varit som störst under 2010.

Sjukpenning

Andelen tillräckliga beslutsunderlag uppgår till 84 procent, vilket är en ökning jämfört med 2009, då andelen var 82 procent. Andelen rätt beslut är 99 procent. Även här har en förbättring skett jämfört med 2009, då andelen var 95 procent. Kvaliteten har således totalt sett förbättrats.

I likhet med 2009 återfinns kvalitetsbrister kopplade till tillräckligt beslutsunderlag främst i tillämpningen av rehabiliteringskedjan. Det gäller bedömning av omplaceringsmöjligheter före dag 91, brister i bedömning mot den reguljära arbetsmarknaden och otillräcklig bedömning av ”särskilda skäl”. Brister finns även i utredning om arbetstidens förläggning vid deltidssjukskrivning och utredning om sjukskrivningens längd när den behandlande läkaren avviker från den rekommendationen i det försäkringsmedicinska beslutsstödet.

Resultatet för andelen rätt beslut bedöms under 2010 vara rättvisande. De problem som fanns under 2009 med den kontinuerliga kvalitetskontrollen har under 2010 åtgärdats. Särskilda seminarier för kvalitetskontrollanter har genomförts i syfte att ytterligare stärka kvalitetsresultatens tillförlitlighet. Också det utökade antalet granskade sjukpenningärenden innebär att resultatens tillförlitlighet ytterligare stärkts.

Sjukersättning och aktivitetsersättning

Andelen tillräckliga beslutsunderlag var 89 procent för såväl sjukersättning som aktivitetsersättning. Under 2007 låg resultatet över 97 procent för båda ärendeslagen.⁴ Andelen rätt beslut var 99 procent för sjukersättning respektive 100 procent för aktivitetsersättning, vilket är samma goda resultat som uppvisades 2007.

⁴ Resultatet för 2009 är inte jämförbart med årets resultat eftersom urvalspopulationen 2009 var för liten på grund av IT-problem.

Kvalitetsbrister återfinns i de utredningar som ska göras tillsammans med den försäkrade inför beslut om ersättning, till exempel utredning av den försäkrades sociala situation, arbetstidens förläggning och den försäkrades egen uppfattning om arbetsförmågan. Dessutom återfinns kvalitetsbrister i planeringen inför tid med aktivitetsersättning. Under året har verksamheten med rådgivning i grupp tillsammans med försäkringsmedicinsk rådgivare fortsatt. I syfte att öka förståelsen för vilket beslutsunderlag som krävs för korrekta bedömningar har likaseminarier genomförts.

Föräldrapenning

Andelen tillräckliga beslutsunderlag är 96 procent, vilket är en minskning jämfört med 2009 då andelen var 97 procent. Andelen rätt beslut är 99 procent. Det är en ökning jämfört med 2009 då andelen var 93 procent.

Försäkringskassan bedömer att de åtgärder som vidtagits mot bakgrund av de kvalitetsbrister som identifierades under 2009 har gett positiv effekt under 2010. I syfte att vidta rätt kvalitetshöjande åtgärder har det under 2010 genomförts regelbundna kvalitetsmöten där identifierade brister diskuterats. De kvalitetsbrister som återstår är exempelvis otillräcklig utredning av 240-dagarsvillkoret, att utbetalning skett trots att dagarna med föräldrapenning är slut eller att den försäkrade har fått en annan omfattning av ersättningen än den begärda. Därtill har en ny uppföljning av handlägningsprocessen och en fördjupad kontroll av föräldrapenningärenden påbörjats för att identifiera ytterligare kvalitetshöjande åtgärder. Ett projekt för att automatisera handläggningen av föräldrapenning har startats.

Bostadsbidrag

Andelen tillräckliga beslutsunderlag är 98 procent, vilket är en ökning jämfört med 2009 då andelen var 96 procent. Även andelen rätt beslut har ökat från 94 till 97 procent.

Under 2009 genomfördes utbildningsinsatser för handläggarna. Dessa har fått genomslag i den positiva resultatutvecklingen inom förmånen. Ytterligare utbildningsinsatser i form av webbaserad utbildning har också genomförts under året. Dessa insatser förväntas ge effekt på kvalitetsbrister som gäller otillräcklig utredning om inkomst- och bostadsförhållanden, samt brister kopplade till otillräcklig kännedom om förvaltningslagen.

Bostadstillägg

Från och med 1 januari 2010 ingår i urvalet endast beslut om bostadstillägg för personer som får sjuk- eller aktivitetsersättning i urvalet.⁵

Andelen tillräckliga beslutsunderlag är 100 procent. Andelen rätt beslut är 90 procent. Kvalitetsbristerna gäller i första hand felaktiga beräkningar, till exempel av bostadskostnad, förmögenhet och inkomst av tjänst. Orsakerna till bristerna bedöms vara hög arbetsbelastning i kombination med ett behov av utbildningsinsatser och i viss mån bristfälliga stöddokument. Behovet av utbildningsinsatser uppstod vid den omorganisation och nyrekrytering som gjordes efter bildandet av den nya Pensionsmyndigheten.

Nyrekrytering har genomförts och viss kompetensutveckling har skett. En reviderad vägledning och en webbutbildning kommer att publiceras i början av 2011. Dessutom har en omarbetning av handlägningsprocessen påbörjats, och ny process kommer att implementeras under 2011.

⁵ Bostadstillägg kopplade till pensionsförmåner handläggs numera av Pensionsmyndigheten. 2010 års kvalitetsresultat är därför inte jämförbara med tidigare års resultat.

Kvinnor och män

I likhet med 2009 är det generellt sett mycket små skillnader i besluts kvaliteten mellan beslut som rör kvinnor och män. För föräldrapenning är andelen tillräckliga beslutsunderlag något lägre för män än för kvinnor. Andelen rätt beslut för bostadsbidrag är däremot något lägre för kvinnor än för män.

Fakta – Kontinuerlig kvalitetskontroll (Qben II)

Försäkringskassan utför sedan 2002 kontinuerlig och slumpmässig kontroll av besluts kvaliteten i socialförsäkringshandläggningen. Syftet med kontrollen är dels att på en övergripande nivå mäta och följa rättstillämpningen, dels att ta fram underlag för utvärdering och åtgärder för att säkerställa att lagstiftningen tillämpas på ett enhetligt och korrekt sätt. Kvalitetskontrollen innebär att det görs en bedömning av om det finns tillräckligt underlag för att kunna fatta ett korrekt beslut i ärendet i samband med en inkommen ansökan om en förmån. Vad som är tillräckligt beslutsunderlag finns definierat för varje förmån. Man mäter även av om rätt beslut har fattats i det kontrollerade ärendet och om beslutet verkställts korrekt beträffande beslutsunderrättelse och eventuell utbetalning. Under 2010 omfattades 19 ärendeslag av den kontinuerliga kontrollen. För kontrollerna används IT-stödet Qben II, som gör det möjligt att systematiskt utföra slumpmässiga kontroller och att följa och analysera utvecklingen av besluts kvaliteten.

Ärendeslag som ingår i kontrollen

För att ingå i Försäkringskassans kontinuerliga kvalitetskontroll ska ärendeslaget ha tillräckliga volymer för att kunna få fram ett urval per månad som kan ge resultat på statistiskt säkerställt nivå. Dessutom ska det finnas definierade risker för felaktig tillämpning. De ärendeslag som ingått under 2010 är aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, arbetsskadeersättning, arbetsskadelivränta, assistansersättning, bilstöd, bostadsbidrag, bostadstillägg till pensionärer (1 januari 2010 flyttades förmånen till Pensionsmyndigheten) och för SA-tagare, EU-vård (nödvändig och planerad), föräldrapenning, handikappersättning, havandeskapspenning, sjukersättning/tidsbegränsad sjukersättning, sjukpenning, sjukpenninggrundande inkomst, tillfällig föräldrapenning, underhållsstöd samt vårdbidrag.

Nödvändig EU-vård togs ur kvalitetskontrollen från och med den 1 november 2010, eftersom ersättningen inte längre betalas ut av Försäkringskassan efter en dom i EU-domstolen.

Mätning och redovisning

För de förmåner som ingår i den kontinuerliga kvalitetskontrollen har det från de olika IT-systemen under 2010 levererats cirka 600 000 ärenden varje månad till IT-stödet Qben II. I denna totalpopulation ingår inte alla beslutstyper inom respektive ärendeslag. Vilka ärenden som ska ingå i kontrollen väljs ut utifrån ett antal kriterier som respektive ansvarig enhet ställer upp. Därefter sker, utifrån de beslut som fattades under föregående månad, ett slumpmässigt urval av ärenden ur totalpopulationen. Det slumpmässiga urvalet är de ärenden som sedan granskas i den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Under januari-oktober 2010 gjordes ett slumpmässigt urval av cirka 2200 ärenden per månad. I urvalet ingår beslut om såväl beviljande som delvis avslag och avslag. Urvalet är spritt geografiskt över landet och kan som mest uppgå till 31 ärenden per ärendeslag och månad för de verksamhetsområden där handläggning sker.

Kontroll och inrapportering av uppgifter utförs av medarbetarna på de nationella och lokala försäkringscentren.

Kontrollen utgår från ett fördefinierat frågeformulär där flertalet frågor som gäller beslutsunderlaget är ärendeslagsspecifika, medan frågor om beslut och verkställighet är generella för alla ärendeslag. Frågorna utgår från vad som är mest väsentligt att kontrollera för respektive ärendeslag och antalet frågor kan därför variera mellan ärendeslagen. I regel har de ärendeslag som innefattar ett stort mått av bedömningar, som till exempel sjukpenning ett större antal frågor än ärendeslag med mindre inslag av bedömningar såsom bostadsbidrag. Samtliga frågor ska vara förankrade i lag, förordning eller föreskrift.

I totalresultatet för riket, samtliga ärendeslag, vägs resultaten per verksamhetsområde och ärendeslag samman för att ge en bild av Försäkringskassans besluts kvalitet på riksnivå. Det innebär att volymstarka ärendeslag som exempelvis föräldrapenning, sjukpenning och tillfällig föräldrapenning har en större betydelse för totalresultatet än andra ärendeslag.

Kvalitetsmålet Tillräckligt beslutsunderlag

För att ett ärende ska anses ha tillräckligt beslutsunderlag krävs att samtliga definierade beslutsunderlag finns. Det räcker med att ett av de definierade beslutsunderlagen saknas för att beslutsunderlaget ska räknas som otillräckligt.

Kvalitetsmålet Rätt beslut

Här bedöms om beslutet är rätt utifrån det beslutsunderlag som har kontrollerats. Frågan om beslutet är rätt ställs endast om beslutsunderlaget är tillräckligt.

Kvalitetsmålet Korrekt verkställighet, underrättelse och utbetalning

I huvudkriteriet verkställighet ingår frågor om tillämpning av förvaltningslagens krav på beslutsunderrättelser och informationsinnehållet i dessa. Vidare ingår frågor om gjorda utbetalningar, om beloppet stämmer och om utbetalning gjorts till rätt betalningsmottagare.

Jämförbarhet av resultat över tid

Urval, mätning och beräkning av resultat under 2010 sker på samma sätt som 2002–2007 och 2009. Kontrollen är konstruerad för att möjliggöra jämförelser över tid. Jämförbarheten kan dock ha påverkats av de förändringar som skett i Försäkringskassans verksamhetsstruktur, såsom ökad koncentration och specialisering i handläggningen.

Under 2008 gjordes ett uppehåll i den kontinuerliga kontrollen på grund av de organisationsförändringar som ägde rum. Det innebar att den kontinuerliga kontrollen temporärt ersattes av riktade kontroller som gällde färre ärendeslag och en begränsad period.

Riktade kvalitetskontroller

Som ett komplement till den kontinuerliga kvalitetskontrollen utförs riktade kvalitetskontroller. Syftet är dels att möjliggöra en djupare analys av kvalitetsbrister, dels att upptäcka brister som inte framkommer i den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Under 2010 har fyra riktade kvalitetskontroller genomförts:

- Arbetshjälpmedel
- Arbetsskadeersättning
- Sjukpenning
- Saknade ärenden

Exempel på åtgärder till följd av de upptäckta bristerna är införande av och vidareutveckling av metodstöd, checklistor samt genomförande av specialistmöten. Även likaseminarier och utbildningsinsatser är planerade. En modell för att mer systematiskt kunna återkoppla resultatet från den riktade kvalitetskontrollen till handläggarna har arbetats fram inom sjukpenning. På så sätt kan lokala kvalitetsbrister identifieras vilket inte är möjligt inom den ordinarie kvalitetskontrollen. Det extra uttaget av ärenden för kontroll och uppföljning enligt den framtagna modellen kommer att fortsätta under 2011.

Under 2010 har en riktad kvalitetskontroll genomförts för att utreda om ärenden som rapporteras som saknade har hanterats enligt beslutad rutin. För att åtgärda bristerna föreslås till 2011 åtgärder för att underlätta uppföljning av rapporteringen och en informationsinsats.

Utbetalningskontroll

Under 2010 kontrollerades cirka 230 000 ärenden i Försäkringskassans utbetalningskontroll. Det är en ökning jämfört med 2009. Att det slumpmässiga urvalet ökat beror dels på volymförändringar, dels på förbättringar av IT-stödet vilket gett en bättre

träffbild i uttagen. En något större del av utbetalningskontrollen gäller utbetalningar och riskfyllda transaktioner, medan resterande del utgörs av slumpmässiga kontroller⁶.

Antal kontrollerade utbetalningar 2009–2010

	2009	2010
Antal kontrollerade ärenden totalt	193 910	233 326
varav slumpmässigt urval	78 373	92 987
varav riskfyllda transaktioner	115 537	142 478
Andel ärenden med rapporterade fel	7 %	6 %

Under 2010 har felaktigheter upptäckts i cirka 15 000 fall av de kontrollerade ärendena. Det innebär att andelen fel uppgår till 6 procent⁷. De fel som upptäcks vid utbetalningskontrollen återrapporteras genom felrapporter till handläggare för åtgärd.

Försäkringskassans bedömning är att utbetalningskontrollen har fungerat bättre 2010 än föregående år. Flera av de brister som funnits under 2009 har åtgärdats bland annat genom förbättringar av IT-stödet och kontrollorganisation. Under 2009 genomfördes en omorganisation och kontrollverksamheten är sedan augusti 2010 koncentrerad till 6 orter i landet. Kontrollarbetet kan därmed bedrivas mer systematiskt och konsekvent.

Utbetalningskontrollen följs upp löpande varje månad på olika sätt för att säkerställa att kontrollen utförts i föreskriven omfattning. Uppföljningen visar att antalet utförda kontroller ökade jämfört med 2009, främst när det gäller kontroll av riskfyllda transaktioner. Anledningen till detta är främst en effektivare kontrollorganisation.

Under 2010 ligger andelen kontrollerade ärenden konstant över 97 procent av det slumpmässiga urvalet.

Genom att en riktlinje för utbetalningskontroll beslutades i december 2009, har Försäkringskassan nu ett samlat styrdokument. Under juni 2010 gjordes en uppföljning av regelefterlevnaden. Uppföljningen visade att riktlinjen är implementerad och accepterad. Utöver riktlinjen gavs också separata rutinbeskrivningar ut som stöd till kontrollanterna för kontroll av riskfyllda transaktioner. De styrande dokumenten gör att kontrollarbetet blir enhetligare.

Under året har en riskanalys genomförts av maskinella kontroller i utbetalningssystemen. Riskanalysen medförde förbättringar av de maskinella avstämningsrutinerna i utbetalningssystemen när det gäller dokumentation och ansvarsfrågor.

Under 2011 fortsätter arbetet med att ta hand om resultaten och analysera resultaten från utbetalningskontrollerna, samt arbetet med att utveckla analys av resultaten. Detta är en av de viktigare insatserna för utveckling av utbetalningskontrollverksamheten. Under 2011 kommer ett nytt IT-stöd att utvecklas, eftersom det nuvarande IT-stöd är åldersstiget och har en funktionalitet som inte är anpassad till dagens krav och verksamhet.

⁶ Det finns ett bortfall på cirka 4 procent i det slumpmässiga urvalet.

⁷ På grund av ett fel i IT-stödet under 2010 baseras andelen fel på resultaten från sju månader.

Fakta – Utbetalningskontroll

Försäkringskassan utför utbetalningskontroller för att förebygga, förhindra och upptäcka oavsiktliga fel och oegentligheter. Utbetalningskontroller görs efter verkställd utbetalning med fokus på att säkerställa tillförlitligheten i utbetalningen. Kontrollen innebär att det görs en bedömning av om det finns underlag för utbetalning, att underlagen är fullständiga och undertecknade av behörig samt att beloppet är rimligt och går till rätt mottagare.

Utbetalningskontrollen görs dels utifrån ett slumpmässigt urval av utbetalningar dels kontroll av riskfyllda transaktioner. För det slumpmässiga urvalet finns det en maskinell urvalsfunktion som omfattar 20 ärendeslag, för resterande ärendeslag sker urvalet manuellt. Med riskfyllda transaktioner avses utbetalningar av höga belopp, utbetalningar där man forcerat olika indataskontroller samt korrigeringar av uppgifter i databaser. Totalt omfattas 30 ärendeslag av utbetalningskontrollen.

Kontroll och inrapportering av uppgifter utförs av kundmötesorganisationen på de nationella och lokala försäkringscentren. Kontrollen utförs av samma kontrollanter som utför den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Kontrollverksamheten är koncentrerad till sex ställen i landet.

Anledningen till att antalet ärendeslag är färre än 2009 beror på att Pensionsmyndigheten har en egen kontrollverksamhet.

Omprövningar

En kund som är missnöjd med Försäkringskassans beslut i ett ärende om försäkring har rätt att få sitt ärende omprövat. Omprövningen görs av Försäkringskassan. Ett beslut kan inte överklagas innan det har omprövats. Omprövningsverksamheten är koncentrerad till fyra orter i landet. Syftet med koncentrationen är att åstadkomma en likformig, rättssäker och snabb handläggning av omprövningar.

Under 2010 har det kommit in 56 609 omprövningsärenden. I jämförelse med föregående år har det skett en fortsatt minskning i inströmningen av ärenden.

En orsak till minskningen av antalet omprövningar är förändringen i hanteringen som gjordes 1 januari 2010. Ändringen innebär att en omprövning ges in till den enhet som fattat det beslut som omprövningen gäller. Därmed har den beslutande enheten möjlighet att ändra beslutet och vid en sådan rättelse uppkommer inget omprövningsärende. Arbetssättet innebär också att de beslutade enheterna får se samtliga ärenden som kunderna inte är nöjda med och på så sätt kan göra kvalitetsförbättringar i sitt arbetssätt.

Antalet omprövningsärenden som kommit in men som ännu inte avgjorts, den så kallade balansen av oavgjorda ärenden, har fortsatt sjunka under året. Det innebär att omprövningsverksamheten ligger över det uppsatt mål, att 75 procent av ärenden ska avgöras inom sex veckor.

Ingen förändring av andelen omprövningar som lett till ändring har skett i förhållande till 2009. Sammantaget ledde 19 procent av omprövningarna till ändrat beslut. Störst andel ändringar görs för tillfällig föräldrapenning, där ändringsfrekvensen är 56 procent. Det finns även en hög andel ändringar inom tandvård, föräldrapenning och sjukpenninggrundande inkomst. I de allra flesta fall beror ändringarna vid omprövningen på att nytt material tillkommit. När det gäller sjukpenning och sjukersättning beror ändringar vid omprövning ofta på att det inkommit nya medicinska underlag.

Antal omprövningar och andel ändrade ärenden 2010

	Antal inkomna ärenden	Antal avslutade ärenden ¹	Antal ändrade ärenden	Andel ändrade i procent ²
Barn- och Familjeförmåner	12 857	16 337	4 623	28,3 %
Sjukförmåner (inklusive tandvård)	28 675	32 223	4 085	12,6 %
Arbetsrelaterade förmåner	1 965	2 016	205	10,1 %
Förmåner vid funktionsnedsättning	3 788	4 373	291	6,6 %
Försäkringsgemensamma förmåner	9 324	11 912	3 641	30,5 %
Totalt	56 609	66 861	12 845	19,2 %

¹ Avslutade ärenden kan avse ärenden som inkommit tidigare än 2010.

² Av totalt antal avslutade.

Överklaganden till förvaltningsdomstol

Om en kund inte är nöjd med Försäkringskassans omprövningsbeslut kan hon eller han överklaga beslutet hos allmän förvaltningsdomstol. Det tidigare 23 länsrätterna ersattes i februari 2010 av 12 förvaltningsrätter⁸. Pensionsmyndigheten började sin verksamhet i januari 2010 varför pensionsförmånerna tagits bort ur statistiken.

Antalet överklaganden till förvaltningsrätterna har ökat under 2010. Totalt sett har dock andelen ändrade beslut i förvaltningsrätt minskat något i förhållande till 2009. Sett till det stora antalet beslut som fattas av Försäkringskassan bedöms andelen beslut som ändras i högre instans vara låg.

Antalet överklaganden till förvaltningsrätterna har ökat med 35 procent under 2010, vilket innebär att nivån på överklaganden ligger i nivå med den som gällde före nedgången under 2008. Antalet inkomna överklaganden har ökat mest för sjukförmånerna.

Antal inkomna och avgjorda¹ beslut i länsrätterna/förvaltningsrätterna

	2008		2009		2010	
	Inkomna	Avgjorda	Inkomna	Avgjorda	Inkomna	Avgjorda
Assistansersättning	551	750	609	499	942	585
Bilstöd	219	167	178	170	169	158
Handikappersättning	215	495	216	189	280	212
Sjukpenning	4 321	4 847	4 907	3 856	6 673	4 893
Sjukersättning & aktivitetsersättning	2 235	3 828	3 386	2 561	6 010	3 197
Arbetskadeförsäkringen	2 109	5 773	1 954	2 405	2 027	1 583
Föräldrapenning	158	196	195	180	257	119
Värdbidrag	308	641	329	286	408	230
Bostadsbidrag	408	515	390	353	575	357
Underhållsstöd	431	513	531	420	763	465
Barnbidrag	90	105	102	94	200	98
Övriga ärendeslag	644	690	1267	967	1 081	1 125
Totalt	11 947	18 864	14 371	11 980	19 385	12 656

¹ Avgjorda ärenden kan inkludera ärenden som inkommit tidigare år.

Totalt ändrades cirka 20 procent av de avgjorda ärendena i förvaltningsrätterna, vilket är en minskning med 1 procentenhet jämfört med 2009. Ändringsfrekvensen ökade mest för barnbidrag och minskade för föräldrapenning, sjukpenning och handikappersättning.

I förhållande till det stora antalet beslut som fattas av Försäkringskassan är antalet beslut som ändras i högre instans lågt. Att ett beslut ändras i förvaltningsrätten är inte heller ett slutligt besked om att Försäkringskassan gjort fel. Ibland kan det handla om att den försäkrade, efter att Försäkringskassan fattat sitt beslut, lämnat in komplett-

⁸ Statistiken från Domstolsverket gäller de 22 länsrätterna för januari och de 12 förvaltningsrätterna resterande del av året.

erande underlag till förvaltningsrätten. I de fallen gör således rätten sin bedömning utifrån ett annat underlag än Försäkringskassan gjorde.

Förvaltningsrättens beslut kan sedan överklagas till kammarrätten och Högsta förvaltningsdomstolen. Andelen ändrade ärenden i kammarrätterna uppgår till 16 procent,⁹ vilket är en ökning jämfört med 2009 då ändringsfrekvensen var 14 procent.

Försäkringskassan har under året redovisat ett regeringsuppdrag, som innebar en analys av tillämpningen av de nya reglerna inom sjukförsäkringen. Analysen omfattar för få domar för att det ska gå att dra några mer övergripande slutsatser men den visar ändå att tillämpningen i domstolarna i stort följer lagstiftarens intentioner.

Antal ändrade beslut och andelen ändringar i avgjorda ärenden i länsrätterna/förvaltningsrätterna per ärendeslag

	2008		2009		2010	
	Antal ändrade	Ändrade i procent	Antal ändrade	Ändrade i procent	Antal ändrade	Ändrade i procent
Assistansersättning	223	30	128	26	150	26
Bilstöd	38	23	37	21	35	22
Handikappersättning	81	16	45	24	41	19
Sjukpenning	1 119	23	966	25	1 088	22
Sjukersättning och aktivitetsersättning	776	20	499	21	674	21
Arbetskadeförsäkringen	854	15	428	18	277	17
Föräldrapenning	36	18	52	29	18	15
Vårdbidrag	115	18	76	27	58	25
Bostadsbidrag	77	15	51	14	39	11
Underhållsstöd	80	16	65	16	75	16
Barnbidrag	14	13	12	13	17	17
Övriga ärendeslag	67	10	103	11	77	7
Totalt	3 539	19	2 506	21	2 549	20

Under året kom Svea hovrätts dom avseende de fyra kvinnor som stämt Försäkringskassan för diskriminering. Domstolen avlog Försäkringskassans överklagande men sänkte skadeståndet till det av Försäkringskassan medgivna beloppet. Domen har överklagats av både Försäkringskassan och Diskrimineringsombudsmannen till Högsta domstolen, som ännu inte tagit ställning i frågan om prövningstillstånd.

Anmälningar till Justitieombudsmannen

Totalt sett har antalet JO-anmälningar minskat under 2010 jämfört med 2009, samtidigt som andelen beslut med kritik har ökat. Den övervägande andelen kritikbeslut gällde händelser som inträffat 2009 eller tidigare.

I ett initiativärende med beslut den 22 mars 2010 gjorde Justitieombudsmannen (JO) en uppföljning av de förhållanden som rådde hos Försäkringskassan under myndighetens omorganisation år 2008. JO konstaterade i beslutet att situationen i vissa avseenden har förbättrats.

Svårigheterna att komma i kontakt med Försäkringskassans personal har minskat märkbart och handläggningstiderna har i viss utsträckning blivit kortare. JO påpekade dock att ett stort antal försäkrade fortfarande får vänta orimligt länge på beslut i sina ärenden. JO konstaterade avslutningsvis att man ser positivt på de åtgärder Försäkringskassan vidtagit för att förkorta handläggningstiderna och förbättra sin service i övrigt och att man utgår från att de kommer att leda till ytterligare förbättringar.

⁹ Statistik från Domstolsverket 2010.

Skadestånd

Under 2010 kom 539 ansökningar om skadestånd in till Försäkringskassan, vilket är en minskning med cirka 21 procent i förhållande till 2009. Under 2010 har Försäkringskassan avgjort 583 ärenden. Skadestånd har beviljats i 41 fall, vilket motsvarar cirka sju procent av de avgjorda ärendena. Detta är en minskning jämfört med 2009 då andelen var cirka 10 procent.

Den vanligaste grunden för skadeståndsanspråk är fel i handläggningen i form av felaktig eller bristfällig information från Försäkringskassan och dröjsmål av olika slag. I alla ärenden utom sex var skadeståndsbeloppet lägre än 10 000 kronor. Det högsta beloppet, 216 000 kronor, gällde räntekompensation i samband med retroaktiva utbetalningar av socialförsäkringsförmåner. Brister i handläggningen av den försäkrades ärende om sjukpenninggrundande inkomst medförde att försäkrade fick lägre ersättningsnivåer av de utbetalda socialförsäkringsförmånerna. Sammanlagt beslutade Försäkringskassan om utbetalning med 455 507 kronor.

Utöver de ärenden som gäller skadeståndsreglering enligt skadeståndslagen avgjorde Försäkringskassan 30 ärenden om skada som orsakats i samband med arbetslivsinriktad rehabilitering. Försäkringskassan beslutade om skadestånd i 27 av dessa ärenden. Det högsta belopp som utbetalades ut var 28 100 kronor. Sammanlagt utbetalades 210 878 kronor ut.

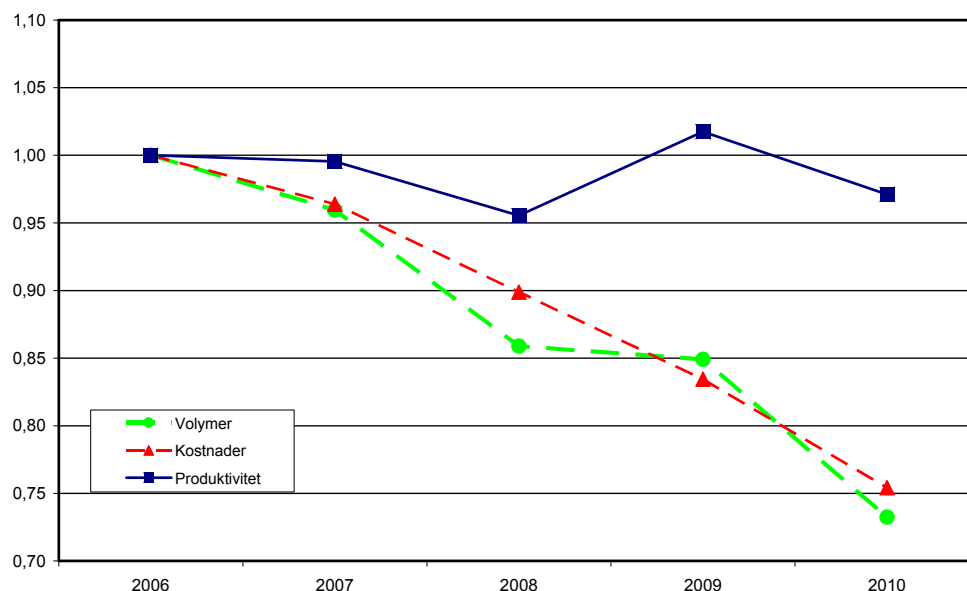
Produktivitet

Avsnittet behandlar Försäkringskassans produktivitetsutveckling. Produktiviteten är ett mått på relationen mellan den sammanvägda produktionsvolymen, bestående av beslut eller utbetalningar, och Försäkringskassans totala förvaltningskostnader. Den sammanvägda produktionsvolymen uttrycks som prestationsvolym. Som komplement redovisas också styckkostnadsutvecklingen för ett antal förmåner. Alla kostnader i detta avsnitt är beräknade i fasta priser. Beräkningsmetoden beskrivs närmare i faktarutan i slutet av avsnittet.

Produktivitetsutvecklingen bestäms av förändringar i ärendevolymer och förvaltningskostnader, som för jämförelsens skull mäts i 2010 års priser.

Årets samlade produktivitetsutveckling är totalt sett negativ, beroende på att prestationsvolymen har minskat mer än kostnaderna. Kostnaderna har minskat med nästan 10 procent, men prestationsvolymen har minskat med cirka 14 procent. Den totala produktiviteten har gått ned med 4,6 procent. Produktiviteten har främst minskat som följd av den stora volymminskning som kan härledas till de förmåner som flyttats till Pensionsmyndigheten från och med den 1 januari 2010. Kostnaderna har inte minskat i samma proportion. Vid en avknoppning av verksamhet är det naturligt att det krävs en viss tid för anpassning av trögrörliga kostnader, såsom t ex IT-infrastruktur och lokaler.

Produktivitet, sammanvägd produktionsvolym och förvaltningskostnader i fasta priser (index 2006 = 1,00)



För de förmåner som är kvar på Försäkringskassan visar de mycket resurskrävande förmånerna såsom sjuk- och aktivitetsersättning och sjukpenning en minskad volym av prestationer. Detta tillsammans med en ökad komplexitet i handläggningen ökar styckkostnaden för dessa förmåner, vilket sänker produktiviteten.

Styckkostnader per förmån, fasta priser

	2006	2007	2008	2009	2010	2009-2010, procentuell förändring
Utgiftsområde Hälsovård, sjukvård och social omsorg						
Assistansersättning	12 478	14 139	13 780	14 198	16 061	13 %
Bilstöd	10 271	13 629	10 385	7 539	7 986	6 %
Tandvård ¹	-	-	-	18	19	5 %
Utgiftsområde Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp ²						
Bostadstillägg ³	-	-	-	-	888	-
Aktivitetsersättning	-	6 414	8 653	8 092	9 634	19 %
Arbetshjälpmedel	-	4 932	4 197	2 617	2 291	-12 %
Arbetssskadeersättning	-	6659	7743	6877	5542	-19 %
Arbetssskadelivränta	-	14 978	18 744	17 601	19 842	13 %
Handikappersättning	-	11 633	11 404	9 892	10 295	4 %
Närståendepenning	-	965	1 141	782	737	-6 %
Rehabiliteringspenning	-	1 595	1 243	1 044	1 143	9 %
Sjukersättning	-	8 946	10 778	10 029	11 626	16 %
Sjukpenning	-	5 430	5 833	5 361	5 565	4 %
Utgiftsområde Ekonomiskt stöd till familjer och barn						
Barnbidrag	11	11	12	13	12	-2 %
Bostadsbidrag	873	865	710	568	587	3 %
Föräldrapenning	239	203	198	195	201	3 %
Havandeskapspenning ⁴	730	646	774	698	841	21 %
Tillfällig föräldrapenning	270	264	242	229	222	-3 %
Underhållsstöd, Bidragsförskott	4 130	4 135	4 164	3 429	3 420	0 %
Vårdbidrag	8 736	9 056	9 410	8 639	8 821	2 %
Andra utbetalningar						
Aktivitetsstöd ⁵	161	241	246	301	326	8 %

¹ Styckkostnad för tandvård 2006-2008 är inte jämförbar med tandvård 2009-2010 och har därför uteslutits ur tabellen.

² I samband med att tidsredovisningen gjordes om från 2007 gjordes förändringar i hur tiden skulle redovisas inom utgiftsområdet Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp. Detta medför att styckkostnaden för förmånerna inom detta område inte kan jämföras förmån för förmån med 2006 och värdena för dessa år har därför uteslutits ur tabellen.

³ Avser bostadstillägg till personer som uppbär sjuk- eller aktivitetsersättning och är inte jämförbar med bostadstillägg 2006-2009 som även inkluderade bostadstillägg till pensionärer.

⁴ Havandeskapspenning har bytt namn till Graviditetspenning 1 januari 2011.

⁵ Aktivitetsstöd tillhör utgiftsområde 14.

Utöver förändringarna i prestationsvolym kan en del mer specifika orsaker ses, vilka bidrar till ökade styckkostnader inom respektive förmån.

Inom utgiftsområdet Hälsovård, sjukvård och social omsorg beror delar av assistansersättningens styckkostnadsökning på att den nedlagd arbetstiden har ökat på grund av en avarbetning genomförts av äldre tvåårsomprövningar. Dessa ärenden har varit mer resurskrävande än nybeviljanden eller tvåårsomprövningar som gjorts inom utsatt tid.

Utgiftsområdet Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp har den sammantagna produktiviteten försämrats och styckkostnaderna har ökat för flertalet av förmånerna. Utgiftsområdet svarar för 56 procent av Försäkringskassans förvaltningskostnader 2010. Sjukpenning står för 58 procent av utgiftsområdets förvaltningskostnader 2010 och styckkostnaden ökade med 4 procent. Volymminskningen är en bidragande orsak till styckkostnadsökningen men även införandet av ett nytt arbetssätt inom handläggningen har krävt extra resursinsatser.

Inom utgiftsområdet Ekonomisk trygghet för familjer och barn har styckkostnadsökningarna generellt varit mindre än för övriga områden. Styckkostnadsökningen för havandeskapspenning (graviditetspenning från 1 januari 2011) om 21 procent beror på att den nedlagda tiden per ärende har ökat på grund av att nya arbetsmoment har tillkommit i arbetssättet. Nyanställning av personal för att klara detta har gjorts.

Inom förmånen för aktivitetsstöd har styckkostnaden ökat med 8 procent och detta beror främst på att man har varit tvungen att anställa ny personal som har behövt upplärning och inkörningstid, för att hantera den stora volymökningen. Försäkringskassan har fått särskilda medel för detta arbete.

Insatser för ökad produktivitet

Under året har en mängd insatser genomförts för att öka produktiviteten. Nedan följer några exempel.

Fler automatberedda ärenden inom tillfällig föräldrapenning

Handläggningen inom förmånen tillfällig föräldrapenning är sedan tidigare delvis automatiserad. Under 2010 har ett arbete bedrivits som inneburit en successivt ökad andel automatberedda ärenden. Ur ett kundperspektiv har det inneburit att kunden får ersättning snabbare, men det påverkar också produktiviteten i positiv riktning.

Under 2010 har Försäkringskassan utrett frågan om ytterligare framtida automatisering inom föräldraförmånerna. Beslut har tagits om att påbörja ett arbete med automatiserad handläggning av föräldrapenning.

IT-tillgängligheten förbättrad

Hög tillgänglighet i både de externa och interna IT-systemen är en framgångsfaktor för en god produktivitet. Under 2010 har tillgängligheten i IT-systemen varit högre och avbrotten färre än under förra året.

Fakta – Metod för produktivetsberäkning

Försäkringskassan mäter administrationens totala produktivetsutveckling med den så kallade nationalräkenskapsmetoden som innebär att man, med hjälp av vikter som speglar hur resurskrävande olika ärendeslag är, beräknar en sammanvägd produktionsvolym. Produktionsvolymen består av beslut eller utbetalningar som ett mått på hur mycket myndigheten producerat. För varje ärendeslag beräknas en vikt som utgörs av styckkostnaden under basåret 2010. (För tandvård och värnpliktsersättning används dock styckkostnaden 2008 för tandvård enligt bestämmelserna före 1 juli 2008. Motivet för att använda 2008 års styckkostnad för de gamla ärendena är att 2009 års styckkostnad blir orimlig att utgå ifrån. Ett fåtal handlagda gamla ärenden under 2009 leder till en väldigt hög styckkostnad för dessa ärenden. För pensionsförmånerna används 2009 års styckkostnad eftersom dessa förmåner inte längre handläggs av Försäkringskassan). Mer om styckkostnadsberäkning nedan.

Vikten multipliceras med antalet ärenden som producerats under året. Samma beräkning genomförs för samtliga drygt 35 förmåner som ingår i måttet. Därefter görs en summering av beräkningarna, varvid man får fram det aktuella årets prestationsvolym erhålls. Motsvarande beräkning görs för alla år i den valda tidsperioden. Observera att basårets vikter används samtliga år. Den sammanvägda produktionsvolymen visar därmed, för varje år, vad verksamheten skulle ha kostat om styckkostnaderna vore desamma som under basåret. Denna fiktiva kostnad utgör täljare i måttet.

Den sammanvägda produktionsvolymen jämförs för varje år med de verkliga kostnaderna för verksamheten. Dessa utgör således produktivetsmåttets nämnare. För att korrigera för de prisförändringar som inträffat under perioden räknas alla års kostnader om till 2010 års priser. (I avsnittet Nyckeltal per förmån redovisas däremot styckkostnaderna i löpande priser.) Detta görs med implicitprisindex för statlig konsumtion som beräknas ur nationalräkenskaperna och visar löne- och prisutvecklingen inom den statliga sektorn. För att räkna om 2009 års styckkostnader till 2010 års har de dividerats med 0,9845. För övriga år är omräkningstalen; 2008: 0,9627, 2007: 0,9313, 2006: 0,9094.

Särskilt om styckkostnader

Styckkostnaderna beräknas genom att de totala förvaltningskostnaderna för en förmån divideras med antingen antalet beslut eller antalet utbetalningar (undantaget sjukpenning, se nedan).

I beräkningen av det sammanvägda produktivetsmättet används normalt endast det styckkostnadsmått som anses vara det mest relevanta måttet på produktivitet, enligt följande principer:

För barnbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, rehabiliteringspenning, ålderspension, havandeskapspenning och aktivitetsstöd används styckkostnad per utbetalning.

För sjukpenning används styckkostnad per antalet avslutade sjukfall. Att antalet avslutade sjukfall används som nämnare i detta fall beror på att det har en starkare koppling till Försäkringskassans mål att förkorta sjukfallen och återföra människor till arbetsmarknaden än antalet utbetalningar, som delvis kan vara ett direkt kontraproduktivt mått i förhållande till myndighetens mål.

Styckkostnad per beslut används för alla övriga förmåner.

Verksamhetsutveckling

Avsnittet behandlar Försäkringskassans samlade verksamhetsutveckling, det vill säga dels utvecklingsinsatser som kräver IT-utveckling och där medel tilldelas ur utvecklingsramen och dels övrig verksamhetsutveckling som ingår i Försäkringskassans ordinarie linjeverksamhet.

Verksamhetsutvecklingen inom Försäkringskassan ska på sikt förverkliga den strategiska inriktningen som styrelsen beslutat om. Under året har utvecklingsinsatser prioriterats i utvecklingsplanen i enlighet med Försäkringskassans beslut om prioriteringsordning.

Utvecklingsramen för 2010 har underutnyttjats. Detta beror på förseningar av planerade projektstarter. Förseningar uppstår då underlag för utvecklingen lämnas in för sent. Även resurssäkring inför projektstart har i vissa fall dragit ut på tiden.

Under 2010 har arbetet med att ta fram en flerårig utvecklingsplan påbörjats. Framöver kommer arbetet att fortsätta i syfte att få en mer optimal utvecklingsplan där insatser som i dag prioriteras bort kan planeras in på längre sikt under de perioder när det finns tillgängliga resurser.

Utvecklingsinsatser inom utvecklingsramen

Utvecklingsramen under 2010 var 564 miljoner kronor och har bestått av ett 90-tal förstudier och genomförandeprojekt. Utvecklingsinsatserna har prioriterats utifrån följande ordning: reformer och regeländringar, kritiska projekt, automatisering, självbetjäning, effektivare handläggning samt effektivare administration. För Pensionsmyndigheten finns ett särskilt tilldelat utrymme inom utvecklingsramen. Pensionsmyndigheten ingår därför inte i prioriteringen.

I tabellen nedan visas de utvecklingsinsatser som beslutats inom utvecklingsramen 2010 fördelade över kategorier respektive antal genomförandeprojekt och förstudier. I beskrivningen som följer lyfts de väsentligaste projekten inom respektive kategori fram.

Utvecklingsinsatser 2010 med IT-inslag som beslutats inom utvecklingsramen, miljoner kronor

	Reformer och regeländringar	Kritiska projekt ¹	Automatisering	Självbetjäning	Effektivare handläggning	Effektivare administration	Pensionsmyndigheten	Totalt
Genomförandeprojekt	178 257	83 496	27 462	41 930	32 917	51 453	48 596	461 959
Förstudier	229	10 671	5 364	1 671	1 779	4 902	938	25 553
Rörlig förvaltning								32 088
Totalt								521 753

¹ Kritiska för att verksamheten ska kunna fungera

Reformer och regeländringar

Exempel på projekt är FORSSA där IT-utveckling gjorts för att hantera regeländringar i sjukförsäkringen 2008–2011, etableringsersättning vilken är en ny förmån inom integrationspolitiken lagändringen om ersättning till föräldrar i samband med att barn avlider. De nya EG-förordningarna 883/04 och 987/09 har integrerats. Syftet med EG-förordningarna är att samordna information om de sociala trygghetssystemen i de olika EU-länderna.

Kritiska projekt

En modernisering av Försäkringskassans PC-arbetsplatser påbörjades under året. Anledning till projektet är dels att supportavtalen med leverantörerna för nuvarande PC-arbetsplats kommer att löpa ut, dels att många PC-arbetsplatser i dag bygger på föråldrade komponenter. Projektet ska leda till att Försäkringskassans verksamhet, som är oerhört IT-beroende, får den förbättrade funktionalitet, prestanda, kvalitet och stabilitet i kontorsstödet som behövs.

Impulshantering är en ny funktion som införts under 2010 och som ska utvecklas vidare. Den nya funktionaliteten innebär att Försäkringskassans hantering av papperslistor successivt upphör. En elektronisk impulshantering utvecklas som ersätter de nuvarande manuella handläggnings- och internkontrollimpulser som genereras från förmånssystemen och andra system.

Försäkringskassan har, i samråd med Arbetsförmedlingen, Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), utvecklat ett nytt sektorsövergripande system för uppföljning av samverkan och finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet (SUS). SUS är ett system för lokal, regional och nationell uppföljning av samverkansmedlen. För 2010 fanns 810 miljoner kronor avsatta för samverkan och finansiell samordning inom området. Cirka 45 000 personer per år berörs av insatser finansierade av medlen. Syftet med SUS är bland annat att lättare kunna avgöra vilka insatser som är mest verksamma för återgång till arbete.

Automatisering, självbetjäning och effektivare handläggning

Under 2010 har Försäkringskassan utrett frågan om ytterligare automatiseringar i handläggningen av föräldraförmåner. Beslut har fattats om att genomföra automatisering av föräldrapenning. Automatiseringen kommer att innebära att antalet manuella bedömningar minskar och att risken för oavsiktliga fel elimineras.

Utveckling pågår för att göra det möjligt för Försäkringskassan att ta emot medicinska underlag elektroniskt och på så sätt minska Försäkringskassans och landstingens kostnader för komplettering av ofullständiga läkarintyg. En fullt utbyggd elektronisk överföring av intyg mellan vården och Försäkringskassan kommer också att leda till minskad sjukskrivningstid. Tidigare undersökningar har visat att sjukskrivningstiden förlängs när Försäkringskassan begär in en komplettering av ett läkarintyg.

Inom självbetjäning kommer Försäkringskassan under 2011 att fortsätta utveckla elektroniska formulär för att underlätta ansökan om bostadsbidrag och sjukpenning. Under kommande år ska även den mobila kanalen utvecklas, det vill säga kundens möjligheter att få service via mobiltelefonen.

Övriga områden för utvecklingsinsatser

En förstudie och försöksverksamhet kring distansservice har påbörjats. Syfte är att ta fram beslutsunderlag för hur myndigheten i framtiden ska kunna erbjuda bättre och mer tillgänglig service lokalt via distanslösningar.

Försäkringskassan är i slutfasen av utvecklingen av en myndighetsgemensam behörighetslösning för i första hand servicekontor. Lösningen möjliggör inloggning och åtkomst till flera myndigheters verksamhetssystem med ett enda behörighetskort.

Miljö och säkerhet

Utveckling av miljölednings- och säkerhetsledningssystem har pågått under året. Inom miljöområdet har arbete pågått med att ta fram dokumentation, inom säkerhetsområdet är dokumentation färdigställd och flertalet av kontrollerna är införda. Under 2011 ska ledningssystemen integreras i Försäkringskassans övergripande ledningssystem.

De övergripande miljömålen kommer att vara inriktade mot områden där Försäkringskassan har de största möjligheterna att påverka, till exempel utsläpp, energiförbrukning och pappersförbrukning.

Medarbetare

Avsnittet redogör för hur medarbetarna upplever sin arbetssituation. Dessutom beskrivs utvecklingen inom Försäkringskassans sjukfrånvaro, arbetsmiljöarbete, kompetensutvecklingsinsatser, personalomsättning, åldersfördelning och antal anställda.

Oförändrat resultat i medarbetarundersökningen

Försäkringskassans medarbetarundersökning 2010 visar att nöjd medarbetarindex och ledarskapsindex ligger kvar på samma nivå som föregående år. Medarbetarna är fortfarande mycket nöjda med sin närmaste chef och ger höga värden på arbetsklimatet i gruppen. Ledarskapsindex ligger kvar på 4,1 (femgradig skala) och nöjd medarbetarindex är, liksom förra året, 93 procent. Försäkringskassans resultat för nöjd medarbetarindex överstiger leverantörens jämförelsetal för stora organisationer på 83 procent.

Under 2010 har åtgärder genomförts utifrån resultaten i föregående års medarbetarundersökning. Framför allt har den upplevda bristen på möjligheter att påverka arbetssituationen diskuterats och lokala handlingsplaner har tagits fram. Under året har även projekt med LEAN-inspirerade arbetssätt¹⁰ prövats inom olika delar av organisationen för att öka medarbetarnas möjligheter att påverka sin arbetssituation. Glädjande är därför en svagt positiv trend inom flera av de frågeområden som förra året fick låga värden. Förtroendet för Försäkringskassans ledning har ökat och medarbetarna är mer benägna att rekommendera Försäkringskassan som arbetsgivare. Frågorna kvarstår ändå som viktiga utvecklingsområden tillsammans med den sedan tidigare upplevda bristen på påverkansmöjligheter och förekomsten av motstridiga krav i arbetet. Även 2010 har därför en myndighetsövergripande handlingsplan tagits fram. Det kan vara svårt att förbättra resultaten på de utvecklingsområden som nämns ovan på kort tid, men målet är att områdena ska få högre värden av medarbetarna så snart som möjligt.

I medarbetarundersökningen kommer det fram att många medarbetare upplever stress i arbetet. Endast 32 procent svarar att de är fria från stark tidspress. Resultatet ligger på samma nivå som för 2009, trots att uttaget av övertid ökat under året. Det är dock en viktig signal att ta hänsyn till i arbetet framöver. År 2010 har övertidsuttaget uppgått till 16 timmar per årsarbetskraft, jämfört med 14 timmar 2009.

I årets undersökning mäts för första gången medarbetarnas engagemang med ett särskilt index. Indexet mäter i vilken utsträckning medarbetarna upplever att de både har energi för att utföra sitt arbete och en tydlighet i sitt uppdrag. Ungefär hälften av medarbetarna omfattades av mätningen som visar att en stor del av medarbetarna är starkt engagerade i sitt arbete.

¹⁰ LEAN står för identifiering och eliminering av alla faktorer i en process som inte skapar något mervärde för kunden.

Nöjdmedarbetarindex (NMI)¹

NMI	2008	2009	2010
Kvinnor	86	100	93
Män	87	100	94
Totalt	86	93	93

¹ NMI anges i tabellen i procent. Beräkningen görs utifrån avgivna svar på skala 1-9. Värde 6 anses som lägsta accepterade värde i elva viktiga frågor. Ett värde på 6 eller bättre ger arbetsgruppen ett NMI på 100. I Försäkringskassans summerade NMI-värde räknas svaren för varje arbetsgrupp för sig och aggregeras uppåt, dvs. många underliggande grupper med olika storlek bidrar till NMI. Eftersom 100 är max får grupper med lågt NMI stort genomslag på Försäkringskassans totala NMI. Vid beräkning på män/kvinnor är det däremot endast två stora grupper som räknas in i NMI-värdet. Ytterligheterna får därmed mindre genomslag på det aggregerade värdet.

Ledarskapsindex (LSI)

LSI	2008	2009	2010
Kvinnor	3,9	4,1	4,1
Män	3,9	4,1	4,2
Totalt	3,9	4,1	4,1

Kompetensförsörjningen och yrkesrollerna har utvecklats

Kompetensförsörjningsplaner har under året utarbetats på samtliga nivåer där verksamhetsplanering görs. Planerna omfattar olika aktiviteter, till exempel hur Försäkringskassan ska attrahera, rekrytera, behålla, utveckla och avveckla kompetens. Kompetensförsörjningsplanerna har både ett strategiskt långsiktigt perspektiv och ett mer operativt perspektiv som är kopplat till den löpande verksamheten. Konsekvenserna av den förestående generationsväxlingen inom myndigheten har beaktats. Planerna kommer att utgöra underlag för en myndighetsgemensam kompetensförsörjningsplan där kritiska kompetensområden anges.

Inom kundmötesorganisationen har ett förslag till ny struktur för yrkesroller tagits fram i syfte att underlätta kompetensförsörjningen. Kompetenskraven relateras till Försäkringskassans uppdrag genom kompetensförsörjningsplaneringen och konkretiseras i yrkesrollerna. På så sätt skapas förutsättningar för att bygga upp en professionell yrkeskunskap som kontinuerligt svarar mot verksamhetens behov. För medarbetaren blir det tydligt vad som krävs inom olika yrkesroller och på vilket sätt man kan hitta en utveckling som är anpassad både till verksamhetsbehov och till den enskildes vilja och förmåga. Även för övriga enheter inom Försäkringskassan har en översyn av yrkesroller påbörjats.

En modell har utarbetats för hur Försäkringskassan ska utveckla arbetsplatslärande som en del i att bygga upp professionell yrkeskunskap. En första åtgärd har varit att förse berörda roller med den kompetens som krävs för att leda lärande på arbetsplatsen. Grundläggande utbildningar i pedagogik har genomförts för cirka 300 specialister och försäkringsmedicinska rådgivare. Cirka 200 chefer har genomgått en utbildning i coachande förhållningssätt.

Medarbetarsamtal

Medarbetarundersökningen visar att 92 procent av medarbetarna har haft medarbetarsamtal under året. Resultatet ligger i nivå med förra årets resultat (93 procent).

Andelen medarbetare som har en medarbetar-/chefsöverenskommelse har minskat från 85 procent år 2009 till 82 procent år 2010. Andelen medarbetare som anser att deras senaste medarbetarsamtal varit givande ligger ungefär i nivå med 2009 (76 procent i årets mätning jämfört med 77 procent 2009). 77 procent av kvinnorna och 75 procent av männen anser att deras senaste samtal var givande. Att medarbetarsamtal genomförs är

viktigt ur såväl ett styr- och ledningsperspektiv som ur ett medarbetarperspektiv. Samtalet ska mynna ut i en individuell utvecklingsplan. Utvecklingsplanen är i sin tur ett instrument för att definiera de aktiviteter som medarbetaren behöver för att framgångsrikt kunna bidra till verksamhetens utveckling.

Utbildningsplan och kompetensinsatser

Antalet utbildningsdagar uppgick till drygt 30 000, vilket är i nivå med 2009. Av de personer som deltagit i utbildningarna är 79 procent kvinnor och 21 procent män.

Andelen webbaserad utbildning uppgår till 54 procent av det totala antalet utbildningsdagar. Intern produktion av webbutbildningar ökade kraftigt under året och det finns nu resurser för sådan produktion av hög kvalitet. Under året har särskilda satsningar gjorts för att ta fram utbildningar inom det försäkringsmedicinska området, utbildningar i ledarskap samt pedagogiska grundutbildningar riktade till specialister inom lokala försäkringscenter. Flest deltagare hade utbildningarna om den nya socialförsäkringsbalken med cirka 8 400 deltagare, säkerhetsfrågor med cirka 6 300 deltagare, förvaltningsrätt med cirka 2 100 deltagare och mänskliga rättigheter, självbetjäning och omvärldskunskap med cirka 1 700 deltagare per utbildning.

Lärlarledda utbildningar har genomförts på över 40 orter i Sverige. De lärlarledda utbildningar som hade flest deltagare var bland annat de som handlade om att skriva beslut och dokumentation med knappt 1 600 deltagare, utbildningarna i förvaltningsrätt och i hur de nya självbetjäningstjänsterna fungerar som tillsammans hade drygt 1 500 deltagare.

Fortsatt fokus på chefs- och ledarutveckling

Försäkringskassan har fortsatt den ledarutvecklingsinsats som initierades 2009 och som genomförs tillsammans med Uppsala universitet. Hittills har tolv program startat och i mars 2011 kommer totalt cirka 300 chefer ha genomgått programmen. Detta innebär att 39 procent av Försäkringskassans kvinnliga chefer och 35 procent av de manliga har deltagit i programmen. Programmen vänder sig dels till första linjens chefer, dels till chefer som leder andra chefer och syftar till att ge ökad kunskap och insikt om förvaltningspolitikens grunder och de särskilda villkor och förutsättningar som gäller för ledarskapet i en statlig myndighet.

Försäkringskassan har tillsammans med sju andra myndigheter startat ett nätverk för chefer. Syftet med nätverket är att chefer ska få träffa andra chefer och dela erfarenheter, framgångar och utmaningar.

Utveckling mot en mer flexibel organisation

Flexibel bemanning ökar förutsättningarna för att Försäkringskassan ska kunna leva upp till serviceåtagandet gentemot kunderna. Det ger också möjlighet att täcka upp för personalbehov som uppstår vid arbetstoppar, korttidsfrånvaro eller när verksamheten har ett behov av extrapersonal, till exempel på grund av varierande inflöden. Flexibel bemanning skapas i huvudsak genom noggrann schemaläggning av personalens arbetstid och semester, genom att Försäkringskassan anlitar olika typer av tillfälligt anställd personal och genom att personal inom kundmötesorganisationen under kritiska perioder arbetar övertid. Behovet av flexibel bemanning måste dock ställas mot personalens behov av att slippa stark tidspress i arbetet och att kunna förlägga sitt arbete och sin semester efter behov och önskemål.

Som komplement till arbetet med flexibel bemanning har Försäkringskassan under året genomfört en studie för att få svar på hur sekundära kompetenser, det vill säga att medarbetarna kan handlägga flera ärendeslag, kan användas inom myndigheten. Den visade att det kortsiktigt fungerar bra att utveckla sekundärkompetens inom ”enkla” ärendeslag, där upplärningen inte är så resurskrävande. Långsiktigt krävs djupare planering där förmånens innehåll och årscykel bör värderas i förhållande till vad det kostar att upprätthålla dubbelkompetensen. Ärendeslagen inom organisationen är rörliga och förutsättningarna förändras kontinuerligt.

Köns- och ålderstruktur

Andelen anställda över 50 år har minskat sedan 2009 och uppgår nu till 49 procent, medan andelen över 60 år har ökat till 14 procent från 12 procent 2009. Könsfördelningen är fortfarande ojämn. Liksom föregående år är 78 procent av medarbetarna kvinnor och 22 procent är män. Andelen kvinnliga chefer uppgår till 61 procent jämfört med 62 procent år 2009. Medelåldern på 47 år är oförändrad mot tidigare år.

Andelen med utländsk bakgrund inom Försäkringskassan uppgår till 11,6 procent 2010, vilket är en marginell minskning jämfört med föregående år då motsvarande siffra uppgick till 11,7 procent.¹¹ Andelen nyrekryterade med utländsk bakgrund har ökat till 17,4 procent.

Antalet anställda har minskat

Totalt har Försäkringskassan minskat antal anställda med cirka 700 jämfört med slutet av föregående år. Vid årets slut var cirka 12 900 personer anställda vid myndigheten.

Totalt har cirka 900 tillsvidareanställda slutat under året vilket är en minskning jämfört med föregående år då motsvarande siffra var cirka 930. Personalomsättningen uppgår till 7,6 procent, vilket är en högre nivå jämfört med år 2009.

Försäkringskassan genomför löpande en enkätundersökning riktad till de medarbetare som har avslutat sin anställning frivilligt. Undersökningen omfattar inte uppsagda, ålderspensionärer eller när visstidsanställningar upphör. De vanligaste skälen till att medarbetare väljer att lämna Försäkringskassan har främst varit att man fått mer stimulerande arbetsuppgifter och högre lön hos en annan arbetsgivare. Det som också haft betydelse har varit intressantare bransch, större ansvar och kortare resväg.

Totalt antal anställda, genomsnittligt antal årsarbetskrafter och genomsnittsålder

	2006	2007	2008	2009	2010		
	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Kvinnor	Män
Antal anställda	17 078	14 581	14 099	13 562	12 867	10 027	2 840
Genomsnittligt antal årsarbetskrafter ¹	15 075	13 821	12 606	12 322	11 543	8 909	2 634
Genomsnittsålder	46	47	47	47	47	47	45

¹ Definitionen för genomsnittligt antal årsarbetskrafter år 2010: antal årsarbetskrafter 1 januari 2010 + antal årsarbetskrafter 31 december 2010 / 2, och motsvarande för tidigare år.

¹¹ Definitionen utländsk bakgrund enligt Statistiska centralbyrån (SCB) är utrikes född eller född i Sverige och båda föräldrarna utrikes födda.

Personalomsättning tillsvidareanställda

	2006	2007	2008	2009	2010		
	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Kvinnor	Män
Antal tillsvidareanställda	15 778	13 820	13 433	12 809	12 029	9 383	2 646
Antal som börjat	1 251	193	1 037	268	547		
Antal som slutat	997	2 151	1 650	934	913		
Personalomsättning i procent ¹	(6,4 %)	(14,5 %)	(12,1 %)	(7,1 %)	(7,6 %)		
Genomsnittlig anställningstid	19,9 år	19,6 år	19,5 år	19,0 år	18,5 år	19,1	16,4

¹ Personalomsättningen baserades 2006-2009 på medelvärdet av antalet tillsvidareanställda i slutet av föregående år och slutet av innevarande år. Resultaten av detta beräkningssätt anges inom parentes. Definitionen har nu ändrats till medelvärdet av antalet anställda i början och slutet av resp. år (1 januari resp. 31 december), alltså på samma sätt som i tabellen ovan.

Arbetsmiljö och hälsa

Under 2010 har Arbetsmiljöverket genomfört cirka 50 inspektioner inom olika delar av Försäkringskassan. Över hälften av arbetsställena blev godkända direkt och endast ett fåtal fick den allvarigare typen av underrättelse. Arbetsmiljöverket har i samband med inspektionerna konstaterat att de stora förändringar som genomförts de senaste åren nu har satt sig och att det finns en bra struktur för arbetsmiljöarbetet inom myndigheten. Arbetsmiljöverket lyfter också fram att Försäkringskassans chefer generellt har goda arbetsmiljökunskaper. De synpunkter som Arbetsmiljöverket har haft handlar bland annat om att tydliggöra ansvarsområden inom arbetsmiljöområdet.

Försäkringskassan har förändrat upplägget av den interna arbetsmiljöutbildningen. Den genomförs i tre olika nivåer: introduktion, bas och fördjupning och riktar sig till chefer och arbetsmiljöombud. Introduktionsutbildningen är en webbaserad utbildning och efter denna följer basutbildningen, som är lärarledd. Totalt har utbildningen genomförts med 224 deltagare.

Antalet säkerhetsincidenter har ökat

Under 2010 rapporterades totalt 2 140 säkerhetsrelaterade incidenter varav 1 065 bedömdes som allvarliga eller mycket allvarliga. Under 2009 och 2008 rapporterades 1 352 respektive 546 incidenter.

1 047 incidenter registrerades inom området hot/våld mot tjänsteman under 2010. 33 av dessa bedömdes som mycket allvarliga och 473 som allvarliga. 144 incidenter gällde inbrott/olaga intrång, skadehändelse/sabotage eller stöld mot Försäkringskassans egendom. Av dessa bedömdes 5 som mycket allvarliga och 46 bedömdes som allvarliga.

744 incidenter gällde felaktig handläggning/bristande rutiner registrerades och 10 av dessa bedömdes som mycket allvarliga och 374 som allvarliga. 205 incidenter registrerades inom området oegentligheter/informationssäkerhet varav 10 bedömdes som mycket allvarliga och 114 bedömdes som allvarliga.

Fler medarbetare åter i arbete

Sjukfrånvaron på Försäkringskassan har fortsatt neråt under året, vilket beror på att den långa sjukfrånvaron som överskrider 60 dagar har minskat.

Totalt har kvinnornas sjukfrånvaro minskat mer än männens. Vid en uppdelning på åldersgrupper framkommer att män över 50 år och kvinnor mellan 30 och 49 år är de grupper som haft den största minskningen. De unga medarbetarna under 29 år har under

flera år ökat sin sjukfrånvaro. Under senare delen av året har de unga kvinnornas ökning har planat ut, medan de unga männens sjukfrånvaro har fortsatt att öka.

Den totala sjukfrånvaron har minskat under flera år. Nu finns dock signaler om att siffrorna kommer att plana ut. Försäkringskassan mäter inflödet av rehabiliteringsbehov med två nyckeltal. Det ena visar inflöde vid 29:e sjukdagen och det andra visar inflöde som ett resultat av att medarbetare har varit frånvarande vid sex tillfällen under en 12-månadersperiod. Under året har båda nyckeltalen ökat något. Försäkringskassan kommer med anledning av dessa signaler bland annat att stärka samarbetet med företagshälsovården.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent	2008	2009	2010
Kvinnor	5,9	5,4	4,93
Män	3,4	3,2	2,95
Anställda –29 år	4,2	4,4	4,6
Anställda 30-49 år	5,1	5,1	4,2
Anställda 50 år–	5,8	5,1	4,7
Andelen av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, totalt	57,5	51,6	41,8
Kvinnor	58,4	52,7	43,0
Män	52,2	45,1	35,0
Kostnader för sjukfrånvaro, totalt, mnkr	43,3	45,7	46,6
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 2–14, mnkr	37,6	40,6	41,3
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 15–90, mnkr	4,3	3,6	4,1
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 90–, mnkr	1,4	1,5	1,2

Stabs- och expertfunktionen

Avsnittet beskriver Försäkringskassans roll som stabs- och expertfunktion till regeringen. Försäkringskassan ska här svara för en kvalificerad kunskapsuppbyggnad. Stabs- och expertfunktionen omfattar också produktion av Sveriges officiella statistik inom socialförsäkringsområdet samt statistik för lednings- och beslutsstöd. Försäkringskassan initierar egna utvärderingsprojekt och administrerar ett årligen återkommande budgetutrymme för forskningsmedel. Expertfunktionen omfattar också ett omfattande utbyte av kunskaper med andra länder, samt ett engagemang i tjänsteexport inom Försäkringskassans verksamhetsområde.

Kvalificerad kunskapsuppbyggnad

Försäkringskassan följer utvecklingen inom samtliga försäkrings- och bidragsområden, dels för att utvärdera effekterna för individ och samhälle, dels i syfte att utveckla administrationen. I egenskap av expertmyndighet genomför Försäkringskassan såväl regeringsuppdrag som utvärderingar som myndigheten själv har tagit initiativ till. Regeringsuppdragen redovisas särskilt i andra avsnitt. Här presenteras en summarisk översikt över några utredningar som Försäkringskassan har själv initierat och publicerat under året.

Ekonomisk trygghet för familjer

Försäkringskassan har analyserat varför antalet dagar med föräldrapenning som inte utnyttjats har ökat under de senaste åren. Bland föräldrar till barn födda 1995–2001 har det genomsnittliga antalet dagar som inte tagits ut ökat från 43 till 56. Ökningen beror i mycket hög grad på att andelen barn födda i utlandet ökat under perioden. Föräldrapenning utnyttjas i betydligt mindre utsträckning för barn födda i utlandet än för barn födda i Sverige. Resultaten visar också relativt tydligt att föräldrar med mycket låga respektive mycket höga inkomster tar ut färre dagar med föräldrapenning än övriga.¹²

Den 1 juli 2008 infördes en jämställdhetsbonus i form av en skattereduktion för de föräldrar som delar relativt jämt på föräldrapenninguttaget. Försäkringskassan har analyserat om jämställdhetsbonusen påverkat hur kvinnor och män delat föräldrapenningen för barn som uppnått ett och ett halvt års ålder. Försäkringskassan hittar ingen effekt av bonusen. Försäkringskassan har också undersökt varför en tredjedel av de föräldrar som skulle kunna vara berättigade till jämställdhetsbonusen inte ansökt om bonus. Svåra regler, en svår blankett och okunskap om att bonusen existerade var de dominerande orsakerna till att föräldrarna inte ansökt.¹³

I ytterligare en studie analyserades förekomsten av och antalet år i relativ fattigdom bland unga vuxna (20–25 år) under 1991 och 1998. En slutsats var att för samtliga personer i åldersgruppen var den disponibla inkomsten för dem som hade det sämst ställt (personer inom den lägsta kvartilen) inte högre år 2007 än år 1991. Över tiden är

¹² Outnyttjad föräldrapenning – En studie om föräldrapenningdagar som inte har använts, Socialförsäkringsrapport 2010:14.

¹³ Orsaker till att föräldrar inte ansökt om jämställdhetsbonus 2010, Socialförsäkringsrapport 2010:15.

det allt färre inom gruppen som försörjer sig själva och flera som är beroende av bidrag. Visserligen finns en ökande andel studerande inom denna åldersgrupp men den relativa ökningen av studerande räcker inte för att förklara hela ökningen i relativ fattigdom. Andra betydelsefulla faktorer är att vara född i utlandet, att ha låg utbildning och att vara ung ensamstående förälder.

Studien visar också att profilen över antalet år i relativ fattigdom för de som fyllde 20–25 år 1991 respektive 1998 (alltså i början på en djup ekonomisk recession eller under en längre period med hög konjunktur) var snarlik, trots olika arbetsmarknad i utgångsläget. Enbart 2,2 (gruppen 1991) respektive 3,7 procent (gruppen 1998) var kvar i relativ fattigdom fem år eller mer. Ytterst få är kvar i relativ fattigdom efter tio år, omkring 0,2–0,3 procent.¹⁴

Ohälsa

En undersökning av hälsa, arbetsmarknadsanknytning och behovet av stöd i gruppen som har tidsbegränsad sjuk- eller aktivitetsersättning visar att dessa personer upplever sin hälsa som vare sig bättre eller sämre än personer som beviljats sjukersättning tillsvidare. Det framgår också att det vanligaste önskemålet i gruppen är att få en stödperson som kan hjälpa till i kontakterna med olika instanser. Därefter kommer önskemål om utbildning till annat yrke och på tredje plats psykoterapi eller stressbehandling.¹⁵

Under 2007–2008 introducerades ett beslutsstöd för läkare och Försäkringskassan med rekommenderade sjukskrivningstider för ett stort antal diagnoser. En analys tyder på att införandet av beslutsstödet har bidragit till kortare sjukskrivningar. Bland personer med fysiska sjukdomar (men inte psykiska) har även spridningen i sjukskrivningslängden minskat.¹⁶ En annan studie visar en översikt över orsaker till skillnader mellan kvinnors och mäns ohälsa att det inte finns någon enskild förklaring till dessa.¹⁷

Sedan 2007 har Försäkringskassan lagt upp slumpmässiga experiment i syfte att undersöka vilken egentlig effekt de procedurer som tillämpas i administrationen har på utfallet av försäkringen. Med läkarintyget som utgångspunkt har en rad undersökningar som gjorts under senare år visat att sannolikheten är låg för att två eller flera bedömare (läkare och handläggare) gör samma bedömning utifrån samma underlag. Försäkringskassan har därför undersökt om viss utformning av intyg är bättre än annan och i vilken utsträckning man kan få en bättre samstämmighet genom utbildning av bedömare.

Försäkringskassan har utvärderat reliabiliteten för olika instrument som används i bedömningen av rätten till sjukpenning, dvs. hur tillförlitliga dessa instrument är. Reliabilitet mäts genom att man jämför enskilda expertbedömningar av samma fall. Mätningen gjordes på den bedömning av arbetsförmågan som görs för anställda efter dag 180 i rehabiliteringskedjan.¹⁸ Analysen visar att i de fall där bedömningen av arbetsförmåga har baserats på en försäkringsmedicinsk utredning blir sjukskrivningen signifikant längre och återgången i arbete lägre, jämfört med fall där Försäkringskassan begär in en komplettering till ett läkarintyg eller ett särskilt läkarutlåtande. Det är en viktig information eftersom en försäkringsmedicinsk utredning är en betydligt mer omfattande och kostsam åtgärd.

¹⁴ The Dynamics of Poverty in the Swedish Welfare State. Mats Johansson och Edward Palmer 2010 i Peter Saunders och R. Roy Sainsbury (red.), Social Security, Poverty and Social Exclusion in Rich and Poorer Countries, International Studies on Social Security, Vo. 16.

¹⁵ Hälsa, arbetsmarknadsanknytning och behov av stödjande insatser hos personer med sjuk- och aktivitetsersättning, Socialförsäkringsrapport 2010:2.

¹⁶ Beslutsstödet. Sjukskrivningsmönstret före och efter införandet av specifika försäkringsmedicinska rekommendationer för psykiska sjukdomar, Socialförsäkringsrapport 2010:7.

¹⁷ Kvinnor trots allt sjukast. Dnr. 039298-2010.

¹⁸ Utvärdering av bedömning av arbetsförmåga. Redovisning av regeringsuppdrag. Dnr. 075614-2008.

Utvärderingen visade också att en bättre överensstämmelse mellan olika läkare uppnås om det finns fasta svarsalternativ i bedömningsunderlaget, jämfört med om läkaren som i dag skriver fri text. Det senare har länge varit upplägget för ett standardläkarintyg. Undersökningen visar också att utbildning av läkare ökar graden av samstämmighet mellan bedömare. Denna information är viktig för Försäkringskassans fortsatta arbete med att säkerställa rättssäkerheten i sjukförsäkringen.

Försäkringskassan har använt sig av ett annat slumpmässigt experiment för att undersöka om tidiga insatser i form av en så kallad SASSAM-utredning och avstämningsmöte leder till kortare sjukskrivning. Studien visar att en tidigareläggning av dessa åtgärder leder till att arbetsgivaren påbörjar insatser tidigare i sjukfallet. Analysen, som gjorts i samarbete med Institutet för arbetsmarknadspolitisk utredning (IFAU), ger dock inget stöd för att dessa tidiga insatser förkortar sjukfrånvaron.¹⁹ Däremot bidrog tidigareläggningen av SASSAM-utredningen till en signifikant tidigareläggning av rehabiliteringsinsatserna. Någon signifikant effekt av tidiga insatser på individens självskattade hälsa och arbetsförmåga framträder däremot inte.²⁰

I ytterligare ett slumpmässigt experiment provas om privata aktörer snabbare och effektivare kan hjälpa långtidssjukskrivna att komma tillbaka i arbete. De första utvärderingarna visar att sannolikheten för att en person påbörjar en insats är högre för dem som slumpats till eller valt en privat aktör. Insatserna kommer dessutom igång snabbare.²¹

Stöd till forskning inom socialförsäkringsområdet

Inom Försäkringskassans anslag finns en ram om 7,9 miljoner kronor för forskning inom socialförsäkringsområdet. Under året finansierade Försäkringskassan via dessa medel sammanlagt 10 forskningsprojekt samt två konferenser. Forskarvärlden visar stort intresse för att ansöka om dessa forskningsmedel och 43 ansökningar kom in till årets ansökningsomgång. Av dessa beviljades fem medel till nya projekt med start under 2010. Eftersom de flesta projekt pågår under 2–3 år är det årliga utrymmet för nybeviljade projekt begränsat. Sett över åren har ansökningar och beviljade medel haft god spridning över de forskningsområden som Försäkringskassan prioriterar. Ansökningarna som tar upp frågeställningar inom ohälsområdet utgör den enskilt största gruppen av ansökningar.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Antal ansökta projekt	55	55	41	45	34	43
Antal beviljade projekt	11	10	6	5	5	5

Försäkringskassan har fått i uppdrag av regeringen att administrera forskning om insatser för att minska kvinnors sjukfrånvaro. Ett anslag på sammanlagt 25 miljoner kronor har beviljats till fyra rehabiliteringsprojekt som bedrivs av olika samordningsförbund där kvinnor med ersättning från Försäkringskassan eller kommun ska delta. Resultat från projekten redovisas i slutet av 2011. I slutet av 2010 fick Försäkringskassan även i uppdrag av regeringen att utlysa medel för en utvärdering av den nya företagshälsovårdsreformen. Efter ansökan ska utvärderingen göras av Karolinska Institutet och Linköpings universitet och en redovisning ska lämnas till regeringen i november 2011.

¹⁹ Tidiga insatser i sjukfallen – Vad leder de till? Socialförsäkringsrapport 2010:8.

²⁰ Underlättar tidiga insatser i arbetet återgång i arbete? Socialförsäkringsrapport 2010:9.

²¹ Utvärdering av handlägningsprocessen inför deltagande i aktiv insats. En försöksverksamhet med alternativa insatser för långtidssjukskrivna, Socialförsäkringsrapport 2010:12.

Ytterligare uppdrag till Försäkringskassan är att ansvara för en satsning på forskning inom ramen för rehabiliteringsgarantin. Satsningen benämns Rehabilitering och samordning (REHSAM) och ska bidra till ett kostnadseffektivt och långsiktigt hållbart system för rehabilitering av personer i arbetsför ålder som är sjukskrivna eller riskerar att bli sjukskrivna med diagnoser som omfattas av rehabiliteringsgarantin. De som söker medel från REHSAM är huvudsakligen landstingen i samverkan med universitet och högskolor. Den första utlysningen skedde i augusti 2009 och den andra i mars 2010. Totalt har 46 miljoner kronor beviljats till 17 projekt (cirka 30 procent av alla ansökningar) inom 10 av 18 landsting.

Försäkringskassan inbjuder årligen till ett seminarium för att sprida information inom myndigheten. Årets upplaga var det tionde i ordningen och väckte stort intresse. Försäkringskassan arrangerade också ett forskarseminarium i Umeå i samarbete med Centralförbundet för Socialt Arbete och Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap. Temat för årets forskarseminarium var ”Global kris: Håller välfärdsystemen?” Syftet med seminariet var att stimulera till ny forskning och skapa kontakter mellan forskare och praktiker inom socialförsäkringsområdet.

Officiell statistikmyndighet

Försäkringskassan är officiell statistikmyndighet för socialförsäkringen. Det innebär att myndigheten har ett särskilt ansvar att skapa och tillhandahålla statistik, analysdatabaser och dataunderlag som stöd för uppföljning, utvärdering, forskning och prognosverksamhet. Mottagare av statistik och data är dels Försäkringskassan internt, dels Regeringskansliet, riksdagen, allmänhet, media, andra myndigheter, universitet och högskolor samt forskningsinstitut.

Försäkringskassan publicerar årligen skriften Socialförsäkringen i siffror, en skrift som syftar till att samlat redogöra för socialförsäkringens utfall genom kortfattade kommenterad statistik. Myndigheten tillhandahåller även statistik via sin webbplats, bland annat tabeller och statistiska rapporter. Ett omfattande arbete har under året inletts med syfte att utveckla och förbättra statistikinformationen på webbplatsen. Utvecklingsarbetet planeras pågå flera år framöver och omfattar såväl presentationsverktyg och strukturer som innehåll.

Försäkringskassans internationella arbete

Försäkringskassan bedriver ett omfattande internationellt samarbete där de viktigaste grupperingarna är EU, de nordiska länderna, länderna runt Östersjön samt International Social Security Association (ISSA).

Försäkringskassan bistår regeringen i dess arbete i EU:s administrativa kommission. Denna består av regeringsföreträdare och behandlar bland annat administrativa frågor och tolkningsfrågor vid tillämpningen av EU:s bestämmelser om social trygghet. Till den administrativa kommissionen är två andra organ knutna; tekniska kommissionen som främst hanterar IT-frågor och Revisionskommittén som arbetar med reglering av kostnader för vårdförmåner inom EU. Försäkringskassan har företrädare i båda dessa organ och arbetet där har drivits intensivt under året.

Försäkringskassan är förbindelseorgan för de socialförsäkringsförmåner som handläggs av myndigheten. Även i merparten av de konventioner som Sverige ingått anges att det är respektive lands förbindelseorgan som är behörigt i frågor som gäller tillämpningen av konventionen. Syftet är bland annat att fånga upp administrativa problem och tolkningsfrågor som kan uppstå och lösa dessa genom direktkontakt mellan länderna.

Under året har representanter för Försäkringskassan deltagit i delegationer som har förhandlat om socialförsäkringskonventioner med Indien och Japan. Inom Norden pågår ett arbete med att ta fram en ny nordisk konvention om social trygghet och ett tillhörande administrativt avtal. Försäkringskassan deltar i ett flertal internationella arbetsgrupper och nätverk har under året tagit emot drygt 35 internationella besök från hela världen.

Inom ramen för EU-samarbetet pågår ett genomgripande arbete som syftar till att skapa ett elektroniskt informationsutbyte mellan medlemsländerna. Målet är en effektivare handläggning av EU-ärenden och det ska börja fungera under 2012. Vid utformningen av det nationella IT-stöd som ska möjliggöra anslutning till det gemensamma elektroniska utbytet inom EU, ska särskild hänsyn tas till att det ska vara möjligt att följa internationella ärenden.

Tjänsteexport

Försäkringskassan har enligt sin instruktion rätt att bedriva tjänsteexport. Under de senaste åren har denna verksamhet inte prioriterats. Försäkringskassan anser emellertid att det är angeläget att som företrädare för Sverige inom sitt verksamhetsområde kunna medverka till utvecklingen av socialförsäkringen främst inom ramen för EU och dess utvidgning, men även i andra internationella sammanhang. Under 2010 har Försäkringskassan fört diskussioner om medverkan i vissa så kallade twinning-projekt, där även mottagarlandet bidrar till finansieringen.

Verksamhetens kostnader och finansiering

Detta avsnitt redogör för hur förvaltningskostnaderna har utvecklats fördelade på kostnadsslag, som exempelvis personal och lokaler, samt hur verksamheten har finansierats.

Förvaltningskostnader

De totala förvaltningskostnaderna uppgick 2010 till 8,1 miljarder kronor varav cirka 440 miljoner kronor avser tjänster som levererats till Pensionsmyndigheten och ytterligare cirka 35 miljoner kronor annan fakturering till Pensionsmyndigheten. När hänsyn tas till dessa intäkter har förvaltningskostnaderna minskat med drygt 8 procent eller 685 miljoner kronor jämfört med 2009.

De pensionsrelaterade förmånernas övergång till den nybildade Pensionsmyndigheten är den dominerande orsaken till kostnadsminskningen.

Förvaltningskostnaderna 2008–2010 uppdelade på kostnadsslag (löpande priser)

Kostnadsslag	2008	2009	2010
Personal	5 920	5 855	5 732
Lokaler	775	736	665
Konsulter/IT-tjänster	545	295	338
Övriga kostnader	868	798	695
Räntor och avskrivningar	707	671	713
Totalt	8 815	8 355	8 143

En analys av kostnadsslagen visar att kostnaderna för personal har minskat med 123 miljoner kronor i jämförelse med 2009. De totala förvaltningskostnaderna för den verksamhet som ligger utanför socialförsäkringens utgiftsområden har i ökat med 313 miljoner kronor i förhållande till 2009. Denna ökning gäller i huvudsak aktivitetsstöd som betalas ut till personer som deltar i arbetsmarknadsprogram. Försäkringskassans personalkostnader ökade i förhållande till budgeten. Det var en konsekvens av den resursförstärkning som var nödvändig till följd av kraftigt ökade ärendevolymer inom aktivitetsstödet. Den minskning av personalkostnaderna som uppstod när de pensionsrelaterade förmåner gick över till Pensionsmyndigheten blev därmed inte så stor som väntat.

I övriga kostnader ingår bland annat porto 109 miljoner kronor, telefoni- och data-kommunikation 113 miljoner kronor, ersättning för betaltjänster 59 miljoner kronor, översättningsuppdrag 23 miljoner kronor samt resor och logi 87 miljoner kronor.

Kostnaderna för räntor och avskrivningar avser dels investeringar i immateriella anläggningstillgångar som består av egenutvecklade IT-system och köpta licenser, dels investeringar i materiella tillgångar som inventarier och datautrustning. Jämfört med föregående år har kostnaderna 2010 ökat till följd av att tunga utvecklingsprojekt såsom

Fenix, överföring av den gamla stordatorplattformen till UNIX har driftsatts och ökat avskrivningarnas kostnadsutfall.

De samlade investeringarna i IT-utveckling uppgick till 394 miljoner kronor under 2010. De större projekten var FORSSA, regeländringar i sjukförsäkringen 2008–2011, 54 miljoner kronor, Etableringsersättning 38 miljoner kronor, Ny PC-arbetsplats 34 miljoner kronor och Pensionsmyndigheten – Effektiviserad ärendehantering 33 miljoner kronor.

Verksamhetens finansiering

Försäkringskassans verksamhet finansieras till största delen med anslag. År 2010 uppgick anslagsfinansieringen till 7 198 miljoner kronor. Anslaget finansierar också medarbetarnas uttag av tidigare års intjänade semester vilket påverkat anslagsutfallet vid sidan av resultaträkningen med 58 miljoner kronor. Årets slutliga anslagsutfall uppgick till 7256 miljoner kronor. Årets tillgängliga medel inklusive tilläggsanslag på 285 miljoner kronor uppgick till 7392 miljoner kronor. Ett anslagssparande på 136 miljoner kronor har uppnåtts under året att jämföra med en utnyttjad anslagskredit på 49 miljoner kronor föregående år.

Verksamheten inom resultatområde AP-fond har i sin helhet övergått till Pensionsmyndigheten.

Förändringarna inom samverkan och övriga intäkter motsvaras av förändringar av verksamhet finansierad med dessa medel. Här ingår ovan nämnda intäkter från Pensionsmyndigheten på cirka 475 miljoner kronor.

Ytterligare information om Försäkringskassans ekonomi finns i avsnittet Socialförsäkringens utveckling samt i årsredovisningens finansiella delar.

Finansiering av Försäkringskassans verksamhet 2008–2010

Finansiering	2008	2009	2010
Anslag	7 695	7 385	7 198
AP-fond	265	555	0
Samverkan	484	257	261
Övriga intäkter	119	165	673
Finansiella intäkter	13	9	6
Årets kapitalförändring	239	–16	5
Totalt	8 815	8 355	8 143

God ekonomisk kontroll

Försäkringskassan har under året arbetat aktivt med sin ekonomiska styrning bland annat för att säkerställa att myndighetens tilldelade medel använts på ett effektivt sätt. En aktiv ekonomisk styrning är en förutsättning för detta eftersom såväl de externa som de interna förutsättningarna har förändrats under budgetåret.

Det arbete som tidigare påbörjats med att förbättra den ekonomiska uppföljning och interna prognoserna har fortsatt med positivt resultat. Den sammantagna bilden är att Försäkringskassans ekonomi för 2010 har varit under kontroll.

En del av den ekonomiska styrningen består av att avdelningar och staber vid ett antal tillfällen gör prognoser. Prognoserna har lett till en intern justering av medel mellan olika avdelningar och staber just för att säkerställa att tilldelade medel nyttjas på bästa sätt.

Under 2010 har också Försäkringskassan tilldelas ytterligare medel på grund av ökade volymer inom förmånen aktivitetsstöd. Detta har hanterats inom ramen för Försäkringskassans ekonomiska styrning.

Förutom prognoserna görs månatligen en ekonomisk rapportering och analys av avdelningarnas och stabernas ekonomiska utfall. Dessa har under 2010 tillsammans med annan nödvändig ekonomisk rapportering kontinuerlig redovisats i myndighetens ledningsgrupp och styrelse. Försäkringskassan rapporterar också löpande till Socialdepartementet och för dialog med dem.

Försäkringskassans målsättning har varit att få en ekonomi i balans vilket har inneburit en återhållsamhet när det gäller sådant som inte är absolut nödvändigt för kärnverksamheten. Det har gett resultat och Försäkringskassan har vid utgången av 2010 ett anslags-sparande. Det ska jämföras med att det vid ingången av året fanns en utnyttjad anslagskredit.

Fördjupad redovisning

Den fördjupade redovisningen behandlar utvecklingen inom de viktigaste socialförsäkringsförmånerna, Försäkringskassans likabehandlingsarbete samt arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. I den fördjupade redovisningen avrapporteras också uppgifter i instruktionen och uppdrag i regleringsbrevet.

Socialförsäkringens utgiftsutveckling

Detta avsnitt redogör för utvecklingen av socialförsäkringens utgifter och kostnader, vilket i detta sammanhang omfattar samtliga försäkrings- och bidragssystem som under 2010 administreras av Försäkringskassan.

Försäkringskassan administrerar en mängd olika bidrag och försäkringar inom socialförsäkringen. Socialförsäkringen utgör kärnan i Sveriges ekonomiska trygghetssystem och består av offentliga försäkringar, som sjukförsäkring och tillfällig föräldrapenning vid vård av barn, grundstöd som bostadsbidrag samt riktade bidrag som till exempel barnbidrag, tandvårdstöd och assistansersättning.

Det svenska socialförsäkringssystemet och bidragssystemet ger trygghet och bidrar därigenom till tillväxt och välfärd. För dem som hamnar i en situation där de behöver vara hemma för vård av barn eller för att man själv blir sjuk har samhällets trygghetssystem stor betydelse. Grundstöd som bostadsbidrag förstärker inkomsten för dem som har låg eller ingen inkomst.

Genom förändrad lagstiftning och en ständigt pågående process för att effektivisera Försäkringskassans administration har trygghetssystemet effektiviserats. Socialförsäkringens utgifter uttryckt i procent av bruttonationalprodukten (BNP) har sedan 1997 legat på en lägre nivå än under perioden innan.

Pensionsmyndigheten ansvarar från den 1 januari 2010 för administrationen av utgiftsområdet Ekonomisk trygghet vid ålderdom. De ansvarar också för pensionsrätt för barnår samt barnpension och efterlevandestöd till barn inom utgiftsområdet ekonomisk trygghet för familjer och barn.

Socialförsäkringens utgifter

År 2010 var socialförsäkringens utgifter sammanlagt 203 miljarder kronor, vilket motsvarar 6,2 procent av bruttonationalprodukten (BNP).

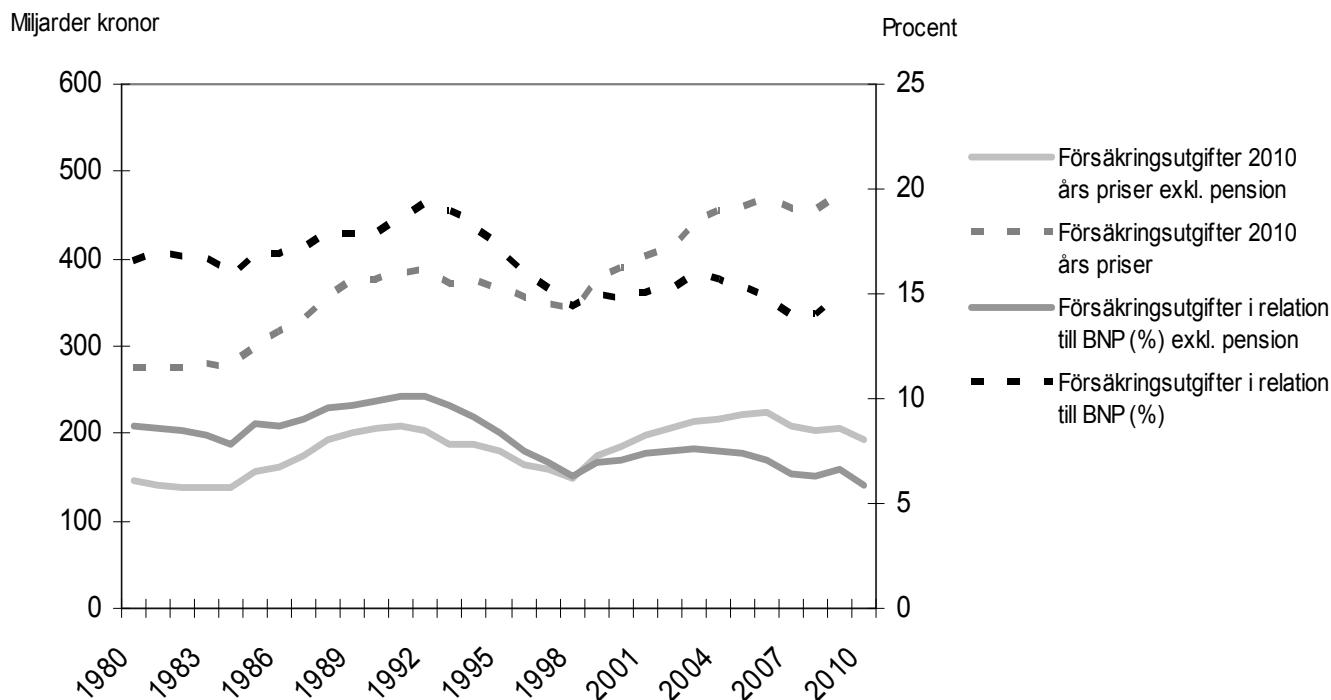
En kraftig ökning i socialförsäkringsutgifterna under 1980-talet följdes av en kraftig sänkning av BNP i början på 1990-talet. Detta gjorde att socialförsäkringsutgifternas andel av BNP var relativt hög under perioden. BNP började återigen öka 1994. Den åtstramning av socialförsäkringsutgifterna som hade påbörjats fortsatte dock, vilket ledde till att socialförsäkringsutgifternas andel av BNP minskade.

Minskningen av socialförsäkringsutgifternas andel av BNP började 1993. Det berodde dels på införandet av sjuklöneperioden 1992, dels på minskningen av antalet sjukskrivna. År 1998 började sjukförsäkringsutgifterna öka igen när sjukskrivningarna blev fler. Men mindre än fullindexering av pensioner under 1990-talets ekonomiska krisår bidrog till att hålla ner utgiftsökningen.

Stabiliseringen av förhållandet mellan utgifter och BNP mot slutet av 1990-talet sammanfaller med återgången till ett normalt basbelopp för pensioner år 1998 och införandet av det nya pensionssystemet. Då började staten betala avgifter för rättigheter inom pensionssystemet, exempelvis pensionsrätt för barnår.

Socialförsäkringsutgifter ökade något i förhållande till BNP i samband med att tillväxten i ekonomin saktade ner 2001 och återigen 2009. Huvudintrycket är att socialförsäkringsutgifternas andel av BNP hållit sig inom intervallet 15-16 procent det senaste decenniet. Räknar man bort pensionsförmånerna, som numera administreras av Pensionsmyndigheten, är intervallet 6-7 procent.

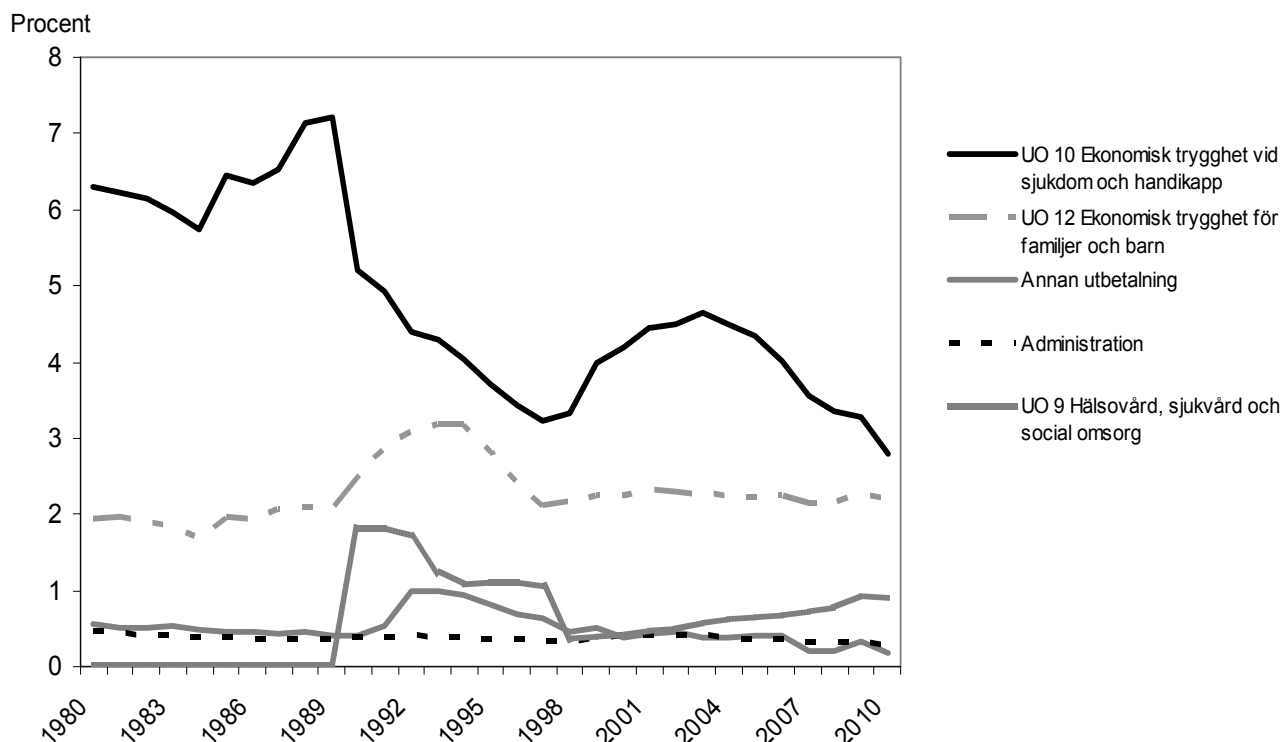
Socialförsäkringens utgifter i fasta priser och deras relation till BNP



Utvecklingen för de olika utgiftsområdena skiljer sig åt något. Minskningen av socialförsäkringsutgifternas andel av BNP har till största delen orsakats av en nedgång i utgifterna inom utgiftsområdet Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp. Sjukförsäkringsutgifterna har minskat betydligt sedan 2005, huvudsakligen på grund av färre sjukskrivningar. Under 2010 bidrog även kraftigt minskade utgifter för sjukersättning till att sjukförsäkringsutgiften minskade ytterligare.

Förhållandet mellan utgiftsområdet Ekonomisk trygghet för barn och familjer och BNP ligger på en ganska stabil nivå. Utgifterna inom detta område ökade dock under nittio-talets första hälft samtidigt som BNP föll, vilket ledde till att utgifternas andel av BNP ökade.

Utbetalningar från socialförsäkringens huvudgrupper i förhållande till BNP



Socialförsäkringens utgiftsutveckling

Försäkringsutgifter

År 2010 var de totala försäkringsutgifterna sammanlagt 203 miljarder kronor. Försäkringsutgifterna år 2009 exklusive pensionsförmånerna som numera administreras av Pensionsmyndigheten var 204 miljarder kronor. Detta innebär att för de ersättningar som Försäkringskassan administrerar från den 1 januari 2010 har försäkringsutgifterna minskat med 1 miljard kronor relativt motsvarande förmåner 2009.

Utgifterna för utgiftsområde Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp har minskat med 10 procent jämfört med 2009. Det beror främst på en minskning av utgifterna för sjukpenning och sjukersättning. Utgifterna för sjukpenning gick ned med 10 procent eller med nästan 2 miljarder kronor och utgifterna för sjukersättning minskade med drygt 7 miljarder kronor eller 11 procent.

Utgifterna för utgiftsområde Ekonomisk trygghet för familjer och barn har minskat med drygt 6 procent jämfört med 2009. Det beror på att Försäkringskassan inte längre administrerar förmånerna pensionsrätt för barnår samt barnpension och efterlevandestöd till barn. Men räknar man bort dessa förmåner har utgifterna för utgiftsområdet ökat med knappt 3 procent jämfört med 2009. Detta beror främst på att utgifterna för föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning ökade med knappt 5 procent.

Inom utgiftsområde Hälsovård, sjukvård och social omsorg, som domineras av assistansersättning, har utgifterna ökat med knappt 4 procent jämfört med 2009.

En fortsatt utgiftsökning noteras i gruppen Andra utbetalningar, det vill säga de förmåner som inte tillhör något av ovan nämnda utgiftsområden. Här har utgifterna för aktivitetsstöd, den ersättning som betalas till personer som medverkar i arbetsmarknadsprogram, ökat med 57 procent, från 10,3 miljarder kronor 2009 till 16,2 miljarder kronor 2010. Ökningen beror på hög arbetslöshet och ökade arbetsmarknadspolitiska insatser.

Om man ser till fördelningen av försäkringsutgifterna på de olika områdena finner man att utgifterna för sjuk- och aktivitetsersättning utgör den största andelen, ungefär en tredjedel. I takt med minskade utgifter för förmånen har dock andelen minskat från 33 procent år 2008 till 29 procent 2010. Utgiftsökningen för aktivitetsstödet de senaste åren har gjort att dess andel av utgifterna ökat från 3 procent till 8 procent mellan 2008 och 2010. Sjukpenningens andel minskade mellan 2008 och 2010 från 12 procent till 9 procent. För föräldraförsäkringen²² har andelen ökat från 15 till 16 procent mellan 2008 och 2010.

Förvaltningskostnader

De totala förvaltningskostnaderna uppgick 2010 till 7,7 miljarder kronor vilket är mindre än 2009. Detta förklaras av att Försäkringskassan inte längre administrerar de pensionsförmåner som Pensionsmyndigheten tog över från den 1 januari 2010.

De två största utgiftsområdena Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp och Ekonomisk trygghet för familjer och barn har sammantaget minskat sina förvaltningskostnader med 1 procent.

För den verksamhet som i tabellen nedan kallas andra utbetalningar, ökade förvaltningskostnaderna under 2010 med 79 procent. Det beror på ökade kostnader för aktivitetsstödet, den ersättning som betalas ut till personer som medverkar i arbetsmarknadsprogram.

Socialförsäkringens kostnadsutveckling, miljoner kronor

	2008		2009		2010	
	Försäkring	Förvaltning	Försäkring	Förvaltning	Försäkring	Förvaltning
(UO 9) Hälso- sjukvård och social omsorg	24 596	442	28 074	462	29 090	489
(UO 10) Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp	107 771	4 977	102 230	4 395	92 399	4 272
(UO 11) Ekonomisk trygghet vid ålderdom ¹	241 855	958	259 755	971	–	–
(UO 12) Ekonomisk trygghet för familjer och barn	68 077	2 232	69 681	2 132	65 251	2 204
Andra utbetalningar	6 819	190	10 366	393	16 207	702
Totalt²	449 118	8 799	470 106	8 353	202 947	7 667

¹ Inklusive ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten.

² I totalbeloppet för förvaltningskostnader ingår inte kostnader för tjänster m.m. till Pensionsmyndigheten med 475 miljoner kronor, externa tjänster ADB och FMC med 0,5 miljoner kronor. Totala förvaltningskostnader inklusive dessa poster blir 8 143 miljoner kronor.

Ytterligare information om Försäkringskassans ekonomi finns i avsnittet Verksamhetens kostnader och finansiering, samt i årsredovisningens finansiella delar.

För en fördjupad redovisning av utvecklingen inom respektive utgiftsområde se respektive avsnitt.

²² Inkluderar föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och havandeskapspenning (graviditetspenning).

Utgiftsområde Hälsovård, sjukvård och social omsorg

Avsnittet behandlar statligt tandvårdsstöd och assistansersättning, de förmåner som är kostnads- och volymmässigt störst inom utgiftsområdet.

Övergripande politiska mål

Hälso- och sjukvårdspolitik: Befolkningen ska erbjudas en behovsanpassad, tillgänglig och effektiv vård av god kvalitet.

Handikappolitik: En samhällsgemenskap med mångfald som grund, att samhället utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet, jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionshinder.

Barnrättspolitik: Barn och unga ska respekteras och ges möjlighet till utveckling och trygghet samt delaktighet och inflytande.

Försäkringsutgifter inom utgiftsområdet, miljoner kronor

	2008	2009	2010
Statligt tandvårdsstöd	3 749	5 323	4 910
Assistansersättning	19 855	21 742	23 187
Övriga förmåner	992	1009	993
Totalt	24 596	28 074	29 090

Sammanfattning

Statens kostnader för statligt tandvårdsstöd minskade under 2010 jämfört med 2009. Detta förklaras inte av minskad tandvårdskonsumtion, utan av nyttjandet av det tidigare tandvårdsstödet minskat avsevärt mellan de två åren. Kostnaderna för det tidigare tandvårdsstödet beräknas bli helt utfasade under 2011. Tandvårdskonsumtionen har under 2010 inte ökat i den utsträckning som Försäkringskassan tidigare förutspått. En bidragande orsak till detta bedöms vara hushållens minskade konsumtionsutgifter.

Handläggningen av och IT-stödet för det statliga tandvårdsstödet har fungerat bra under 2010. De problem som fanns initialt med framför allt IT-stödet har Försäkringskassan arbetat med och under 2010 har driftstörningarna varit få. Detta trots att Försäkringskassan under året genomfört omfattande anpassningar till följd av regeländringar.

Kostnadsökningen inom assistansersättning fortsätter. För att få mer kunskap om vad som ligger bakom ökningen har en omfattande kartläggning inletts av hur det är att leva med personlig assistans. Under 2010 har Försäkringskassan också samarbetat med Socialstyrelsen för att utarbeta ett vetenskapligt instrument för bedömning av den

enskildes funktionsnivå och stödbehov. Bedömningsinstrumentet ska ge bättre förutsättningar för högre kvalitet och rättssäkerhet vid handläggning av ansökan.

Barnrättsperspektivet behandlas i avsnitt Likabehandling.

Statligt tandvårdsstöd

Under 2010 har cirka 10 miljoner tandvårdsbesök rapporterats till Försäkringskassan, vilket är lika mycket som 2009. Ersättning har betalats ut för cirka 6,5 miljoner av besöken. Utöver de inrapporterade besöken har Försäkringskassan svarat på cirka 140 miljoner förfrågningar angående patienters rätt till statligt tandvårdsstöd.

Av alla inrapporterade besök handläggs 99 procent maskinellt av IT-stödet. Resterande handläggs manuellt, oftast på grund av att patienten inte sedan tidigare är registrerad hos Försäkringskassan eller att besöket är inrapporterat senare än 14 dagar efter det att åtgärderna i besöket slutfördes²³. Den senare kategorin minskar i omfattning, framför allt beroende på att driftstörningarna har minskat och att vårdgivarna därför kan rapportera in åtgärderna i tid.

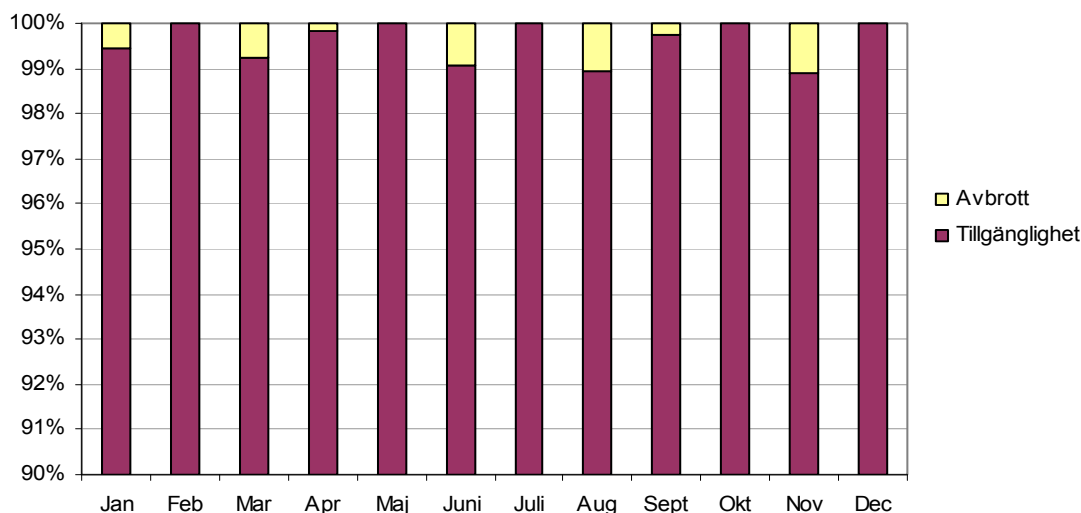
Försäkringskassan genomför både slumpmässiga och riktade efterhandskontroller för att kontrollera att rätt tandvårdsersättning betalats ut. Under 2010 har Försäkringskassan genomfört cirka 48 000 kontroller, jämfört med cirka 80 000 under 2009. Beslut om återbetalning har under 2010 fattats i 15 procent av dessa ärenden. År 2009 hände det i 6 procent av fallen.

Under 2010 har Försäkringskassan svarat på cirka 1 100 samtal i veckan om tandvård från enskilda vårdgivare. Av dessa har cirka 16 per vecka skickats vidare till den fördjupade odontologiska rådgivningen.

Under 2010 beslutade Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket om omfattande ändringar i föreskrifterna om det statliga tandvårdsstödet. Försäkringskassans kunde implementera dessa ändringar i handläggningen på ett tillfredställande sätt.

Under år 2010 har tandvårdssystemet förbättrats, bland annat med en förbättrad inloggning, ökad kapacitet och tillgänglighet. Inflöde, hantering, handläggning, normering och kontroller har visat fortsatt stabilitet. Driftstörningar i IT-stödet, som under tidigare år varit ett stort problem, har åtgärdats. Under året har driftstörningarna varit få, vilket visas i diagrammet nedan. Under februari, maj, juli, oktober och december var inrapporteringstjänsten tillgänglig helt utan störningar under kontorstid. Under mars, juni, augusti och november uppfyllde tillgängligheten inte Försäkringskassans mål på 99,6 procent. Övriga månader har det förekommit kortare avbrott, men tillgängligheten har minst uppfyllt Försäkringskassans mål.

²³ Ett besök ska registreras inom 14 dagar från att det ägt rum och om ett besök registreras senare än så ska Försäkringskassan bedöma skälen till den sena registreringen, vilket kräver manuell handläggning av ärendet.

Tandvårdsstöd via journalsystem, tillgänglighet 2010 under kontorstid, tid i procent

Försäkringskassan lämnade den 1 november en rapport med anledning av ett regeringsuppdrag om att ta fram ett serviceåtagande för det statliga tandvårdsstödet. Åtagandet gäller sedan den 1 januari 2010 och omfattar bland annat förbättrad tillgänglighet när för IT-stödet, en förbättrad struktur för information, uppbyggnad av testmiljöer för journalsystemsleverantörer och ett utökat öppethållande för vårdgivare. En gång i månaden publiceras information på Försäkringskassans webbplats om hur väl målen i serviceåtagandet uppnås.

I enighet med regleringsbrev och regeringsbeslut överförs varje månad tandvårdsdata till SCB. Försäkringskassan levererar också tandhälsodata till Socialstyrelsen varje månad.

Regeringen har uppdragit åt Försäkringskassan att samordna ett utvärderingsprogram i olika steg för tandvårdsstödet. Uppdraget innehåller olika delar:

- En analys av besöksfrekvenserna vid regelbundna tandvårdsbesök i förebyggande syfte och av effekterna av högkostnadsskyddet. Resultaten visar bland annat att 67 procent av den vuxna befolkningen gjort minst ett förebyggande besök under stödets första 22 månader. En större andel av kvinnorna än männen har gjort förebyggande besök. Det finns svårigheter i att jämföra patientkostnaderna i det tidigare och det nuvarande tandvårdsstödet, men resultaten indikerar att de som konsumerar mycket omfattande tandvård har fått lägre kostnader med det nya tandvårdsstödet. Det är därför sannolikt att fler med omfattande behov av tandvård kunnat få sina behov tillgodosedda. Försäkringskassan har redovisat detta i rapport till regeringen.²⁴
- En utvärdering av implantatbehandlingar. Försäkringskassan har gjort en patientenkät för att analysera upplevd nytta och tillfredsställelse med tandimplantatbehandling. De första resultaten har redovisats i en delrapport till regeringen.²⁵ I denna redogörs för också för de kommande stegen i utvärderingen. Ett av dessa steg har redan tagits i och med att ansvariga vårdgivare har kontaktats i syfte att insamla behandlingsdokumentation, i form av journalanteckningar och röntgenbilder.

²⁴ Utvärdering av tandvårdsstödet. Dnr. 74853-2008.

²⁵ Utvärdering av tandvårdsstödet. Dnr. 74853-2008.

- En utvärdering av de olika ersättningsformerna i tandvårdsstödet. Utvärderingen ska genomföras tillsammans med Socialstyrelsen och Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV). Försäkringskassan har under 2010 ytterligare fördjupat sitt samarbete med dem bland annat inom ramen för samarbetsgruppen Bryggan. I utvärderingen ska olika socioekonomiska och demografiska gruppers nyttjande av tandvårdsstödet studeras.

Utöver detta har Försäkringskassan under året också gett i uppdrag till en forskare att utföra en studie av efterfrågan på tandvård utifrån pris och inkomst, och ett undersökningsföretag genomförde i november telefonintervjuer för att ta reda på hur Försäkringskassans information om tandvårdsstödet nått ut till befolkningen. Under november 2010 utfördes telefonintervjuerna.

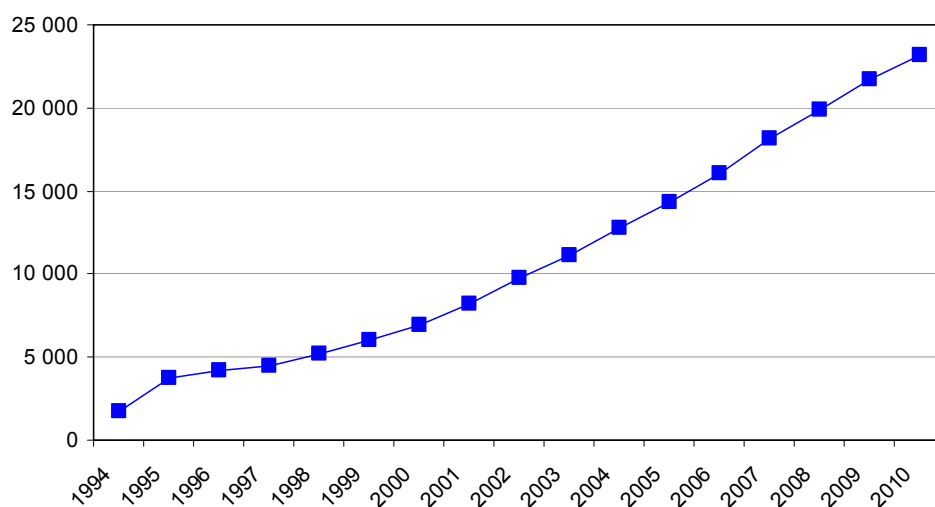
Regeringsuppdraget löper under två år. De sista delarna ska redovisas 30 april 2011.

Assistansersättning

Assistansersättningen bekostar personlig assistans för den som behöver hjälp med de grundläggande behoven under i genomsnitt mer än 20 timmar i veckan på grund av stor och varaktig funktionsnedsättning. Sedan lagen om assistansersättning trädde ikraft 1994 har kostnaderna för förmånen ökat kraftigt. Antalet personer som beviljats assistansersättning har stadigt ökat, liksom det genomsnittliga antalet beviljade timmar per vecka och person ökat. Ökningen gäller alla åldersgrupper, men den har varit störst i grupperna 0–19 år och 60–64 år. Även gruppen 65 år och äldre har ökat sedan det 2001 blev möjligt att behålla assistansersättningen efter att man har fyllt 65 år.

Av dem som fick assistansersättning 2010 var 53 procent män och 47 procent kvinnor. Män beviljades i genomsnitt fler timmar per vecka än kvinnor, 113 timmar mot 111 timmar. Könsskillnaderna har varit relativt stabila över tid, både när det gäller andelen män och kvinnor som får ersättningen och i beviljade timmar per vecka. Skillnaderna kan till viss del bero på att män och kvinnor ansöker om assistansersättning i olika hög utsträckning.

Kostnadsutveckling inom assistansersättning, miljoner kronor



För att öka den samlade kunskapen om gruppen som sökt eller har rätt till personlig assistans inledde Försäkringskassan under 2010 en omfattande kartläggning av hur det är att leva med personlig assistans. Alla som fick assistansersättning i september 2010 (15 500 personer) kontaktades för att delta i en enkätundersökning.

Ända sedan assistansreformen infördes har det funnits betydande skillnader mellan olika län när det gäller genomsnittligt antal beviljade assistanstimmar. Skillnaden mellan länen med högst och lägst genomsnitt har legat stadigt på runt 30 timmar i veckan. Det finns också stora regionala variationer i vad som räknas som ”andra personliga behov”.

En orsak till skillnaderna är assistansreformens utformning. Den innebär att personer med omfattande funktionsnedsättningar ska ges goda möjligheter till självbestämmande och inflytande över sin livssituation. Detta påverkar möjligheterna att ställa upp generella regler för hur bedömningar ska göras.

På uppdrag av regeringen har Socialstyrelsen i samarbete med Försäkringskassan under 2010 utarbetat ett bedömningsinstrument som kan användas för bedömning av behovet av personlig assistans. Bedömningsinstrumentet ska ge förutsättningar för en högre kvalitet i beslutsfattandet och en så likformig och rättssäker handläggning av ansökan om personlig assistans som möjligt.

Parallellt med utformningen av bedömningsinstrumentet har Försäkringskassan i samverkan med Socialstyrelsen också planerat utvärdering av dess funktion och effekter. I regeringsuppdraget ingår även att följa upp tillämpningen av assistansersättningen i olika delar av landet. Uppdraget ska avrapporteras under 2011.

Utgiftsområde

Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp

Avsnittet behandlar utvecklingen i sjukförsäkringen och samverkan inom rehabiliteringsområdet.

Mål i regleringsbrevet

Mål 1 Försäkringskassan ska verka för en väl fungerande sjukskrivningsprocess som präglas av tidiga och aktiva insatser, dels för att undvika långvarig sjukfrånvaro, dels för att fler personer som har sjukpenning under längre tid eller sjuk- eller aktivitetsersättning återfår arbetsförmågan och ges förutsättningar att återgå i arbete.

Målet är delvis uppfyllt. Sjukfallen blir kortare vilket tyder på en bättre fungerande sjukskrivningsprocess. Rehabiliteringskedjan som införts har understött utvecklingen. Bedömningen av sjukpenningrätten mot de olika kriterierna görs också i högre grad jämfört med 2009. Det minskade ohälsotalet med färre sjukersättningar tyder på att de genomförda regeländringarna har fått genomslag. Även om sjukskrivningsprocessen har förbättrats återstår en del innan den kan sägas präglas av tidiga och aktiva insatser.

Mål 2 Berörda försäkrade och samarbetspartners ska ha god kännedom om de nya reglerna i sjukförsäkringen.

Målet är delvis uppfyllt. Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att sprida kunskap om sjukförsäkringen. Berörda försäkrade och Försäkringskassans partner har generellt sett god kännedom om de nya reglerna. Kännedomen varierar dock mellan olika grupper försäkrade, partner och regelområden. Informationsinsatserna behöver därför anpassas till de specifika behoven hos försäkrade, arbetsgivare, Arbetsförmedlingen och läkarna.

Försäkringsutgifter inom utgiftsområdet, miljoner kronor

	2008	2009	2010
Aktivitetsersättning	2 254	2 530	2 585
Arbetskadetilivranta	4 280	4 081	3 628
Handikappersättningar	1 192	1 243	1 227
Sjukersättning	67 401	65 310	58 022
Sjukpenning	23 474	19 606	17 657
Bostadstillägg 1	4 358	4 465	4 698
Utbetalning till landstingen, rehabiliteringsgarantin	1 000	1 567	1 760
Övriga förmåner	3 812	3 428	2 820
Totalt (exklusive förvaltningskostnader)	107 771	102 230	92 396

¹ Gäller personer med sjuk och aktivitetsersättning. Bostadstillägg för pensionärer, som 2008 och 2009 hanterades av Försäkringskassan, finns inom utgiftsområde Ekonomisk trygghet vid ålderdom, och redovisas därför inte inom detta utgiftsområde.

Samlad bedömning

Under året har den huvudsakliga inriktningen för Försäkringskassans utvecklingsarbete inom sjukförsäkringen varit att utveckla stöd för tillämpning och kvalitet. Det övergripande syftet har varit att öka kvaliteten i de medicinska underlagen och därmed också rättssäkerheten i handläggningen.

Det försäkringsmedicinska beslutsstödet används i allt högre utsträckning, vilket har lett till att sjukskrivningstiderna blivit kortare.

Utredningsarbetet och planeringen av handläggningen i de enskilda ärendena behöver förstärkas och anpassas till olika ärendens förutsättningar. Underlagen för bedömning av arbetsförmåga behöver förbättras ytterligare. Sjukförsäkringsprocessen är också beroende av en väl fungerande samverkan med våra partner.

Antalet nybeviljade sjukersättningar har aldrig varit lägre sedan förmånen infördes vilket till stor del är en följd av de nya reglerna. Antalet nybeviljade aktivitetsersättningar har inte förändrats nämnvärt de senaste åren. Men sammansättningen av nybeviljandet har förändrats. Antalet unga som nybeviljas aktivitetsersättning för förlängd skolgång har ökat, medan antalet nybeviljanden på grund av nedsatt arbetsförmåga har minskat.

Av de sammanlagt 17 800 personer som vid årsskiftet uppnådde maximal tid i sjukförsäkringen har 10 600 (60 procent) blivit kvar i andra förmåner eller återvänt till sjukförsäkringen. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har under året fortsatt sin samverkan för att säkerställa en väl fungerande övergång till insatser i Arbetsförmedlingens regi.

Berörda försäkrade i sjukförsäkringen och Försäkringskassans partner har nu relativ god kännedom om de nya reglerna.

Försäkringsutgifterna inom utgiftsområdet har sammanlagt minskat med 10 procent jämfört med 2009. Det är en större minskning än mellan åren 2008 till 2009, då den var 5 procent.

Störst minskning av försäkringskostnaderna har skett inom sjukersättningen med drygt 7,2 miljarder (11 procent), vilket till övervägande del kan förklaras av de nya reglerna om tidsbegränsad sjukersättning. Kostnaderna för sjukpenning har minskat med nära 2 miljarder vilket också kan förklaras av de nya reglerna och att många under året nått maximal tid i sjukförsäkringen. Försäkringsutgifterna för aktivitetsersättningen har fortsatt att öka, dock något mindre jämfört med ökningen mellan 2008 till 2009.

Sjukfrånvaron i nivå med övriga Europa

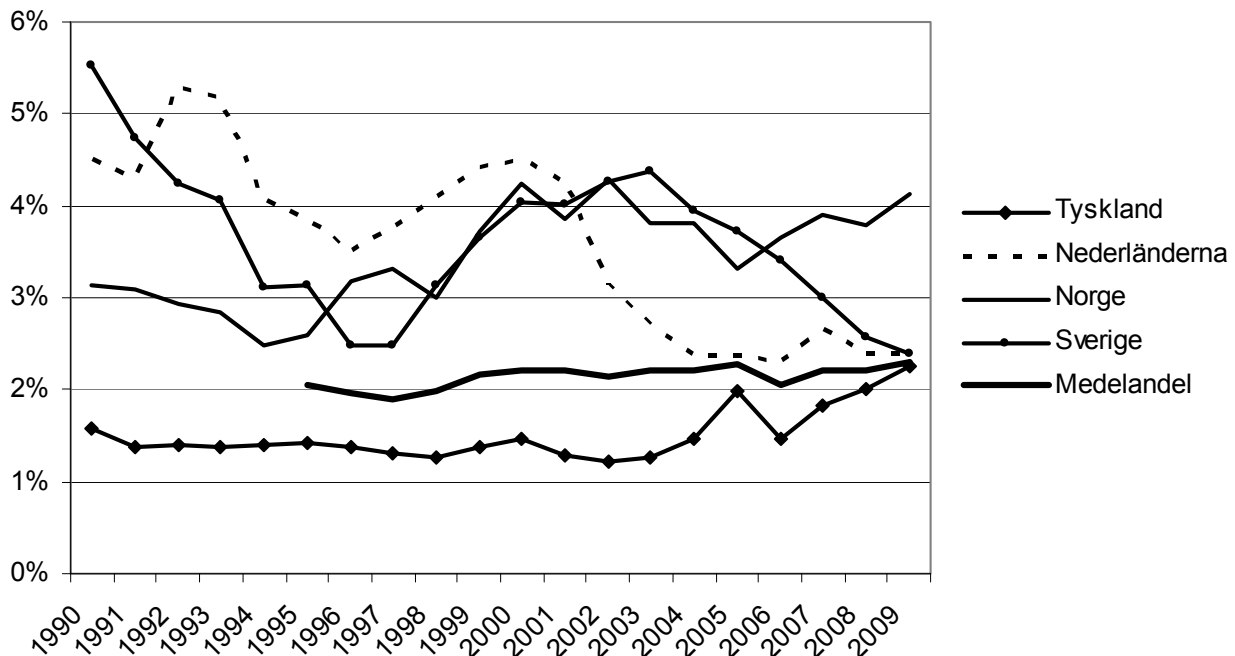
Sjukfrånvaron har fortsatt att minska under året. De ändringar av reglerna för sjukersättning som genomfördes i juli 2008 har inneburit att antalet personer med tidsbegränsad sjukersättning har minskat kraftigt under 2010. Minskningen av antalet personer med tidsbegränsad sjukersättning kommer att fortsätta under 2011 för att upphöra under 2012.

Eftersom sjukförsäkringarna ser olika ut i alla länder kan inte sjukförsäkringsstatistik användas för jämförelser mellan länder. Därför används sjukfrånvaron²⁶ i stället. Sjukfrånvaron i Sverige har minskat sedan 2004 och är nu i nivå med genomsnittet för

²⁶ Sjukfrånvaro är heltidsfrånvaro från arbetet på grund av sjukdom eller skada för anställda, oavsett om frånvaron ersätts av någon part eller inte ersätts alls.

Europa. Av de åtta länderna²⁷ i jämförelsen har Sverige, Nederländerna och Norge tidigare haft markant högre och över tid mer varierande sjukfrånvaro. Både Sveriges och Nederländernas sjukfrånvaro har – dock med några års förskjutning – sjunkit kraftigt under senare år. Norge däremot har fortfarande en betydligt högre sjukfrånvaro än de övriga länderna.

Sjukfrånvaron som andel av antal anställda i åldern 20–64 år, 1990–2009



Fortsatt minskning av ohälsotalet

I december 2010 var ohälsotalet²⁸ 29,5. Det är det lägsta värdet sedan mätningens start. Minskningen 2010 var 10,1 procent vilket kan jämföras med 8,4 procent 2009. Tidigare år har minskningen berott på att antalet personer med sjuk- och rehabiliteringspenning minskat. Denna minskning har börjat avta under 2010 samtidigt som antalet personer med sjuk- och aktivitetsersättning minskade kraftigt. Under 2010 minskade antalet personer med sjuk- och aktivitetsersättning med drygt 51 000 vilket kan jämföras med en minskning på 30 000 under 2009. Motsvarande minskning var under 2007 cirka 3 000. Antalet personer med sjuk- och aktivitetsersättning var vid årets slut cirka 443 000.

Ohälsotalets spridning: kön, födelseland och region

Skillnaderna i ohälsotal mellan kvinnor och män har minskat successivt, och minskningstakten har accelererat sedan 2007. Mellan 2007 och 2008 minskade ohälsotalet med 2,5 dagar och mellan 2008 och 2009 med 3,0 dagar.

²⁷ Danmark, Finland, Frankrike, Nederländerna, Norge, Storbritannien, Sverige och Tyskland.

²⁸ Måttet redovisas som ett ohälsotal för en rullande tolv månadersperiod. Antal utbetalda dagar med sjukpenning (inklusive förlängd och fortsatt sjukpenning), arbetsskadesjukpenning, rehabiliteringspenning, sjukersättning och aktivitetsersättning från socialförsäkringen per försäkrad 16–64 år. Alla dagar är omräknade till heldagar. Två dagar med halv ersättning blir därför en dag.

För både kvinnor och män är ohälsotalet högre för dem som är utrikes födda. Det gäller både för dem födda inom det nuvarande EU-området och övriga. Den kontinuerliga minskningen de senaste åren omfattar dock alla, oavsett födelseregion. Eftersom åldersfördelningen skiljer sig mycket mellan inrikes och utrikes födda standardiseras ohälsotalet utifrån ålder för att skapa en rättvisande jämförelse.²⁹

Ohälsotalet har blivit lägre i samtliga län. Det finns dock fortfarande relativt stora skillnader inom landet. Under 2010 var ohälsotalet högst i Norrbotten för både kvinnor (42,7) och män (29,6). Stockholms län har det lägsta ohälsotalet och den minsta skillnaden mellan kvinnors och mäns ohälsa. Till viss del beror skillnaderna mellan länen på att åldersfördelningen skiljer sig åt över landet, vilket gör ett åldersstandardiserat ohälsotal är mer rättvisande. Högst åldersstandardiserat ohälsotal för kvinnor hade Västerbottens län (41,4) medan Norrbottens län hade det högsta för män (27,7). Det län som hade lägst åldersstandardiserat ohälsotal för kvinnor var Stockholms län (29,5) medan Hallands län hade det lägsta för män (21,0). Spridningen mellan länen minskar efter åldersstandardisering och skillnaden i ohälsotal är mindre mellan län än mellan kvinnor och män. Minskningen av de regionala skillnaderna har varit markant under de tre senaste åren och när det gäller sjukpenningdelen av ohälsotalet har den regionala spridningen i princip försvunnit.

Ohälsotalet uppdelat på kön och region

	Åldersstandardiserat												Absoluta tal	
	2005		2006		2007		2008		2009		2010		2010	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Stockholms län	42,1	30,0	40,5	28,8	39,0	27,9	36,6	26,3	33,4	24,4	29,5	21,9	28,3	21,1
Uppsala län	47,0	31,2	45,4	30,5	43,9	29,3	40,9	27,5	37,5	25,6	32,9	22,4	32,3	22,2
Södermanlands län	52,9	32,6	51,5	31,7	49,1	30,2	44,5	28,0	40,7	26,0	36,3	24,2	38,4	25,5
Östergötlands län	54,8	32,5	51,5	31,1	47,5	29,1	43,6	27,0	40,3	25,0	36,3	22,9	36,6	22,9
Jönköpings län	42,5	28,6	42,0	28,2	41,3	27,4	39,4	26,3	37,8	25,1	35,1	23,3	35,4	23,6
Kronobergs län	44,1	27,9	43,2	27,1	41,5	26,3	38,8	25,1	36,2	23,5	32,8	21,6	33,4	22,1
Kalmar län	49,6	34,3	48,8	33,6	47,1	32,3	43,9	30,5	40,3	28,4	36,3	25,9	38,7	27,6
Gotlands län	43,5	30,1	42,5	30,1	42,0	29,4	41,1	28,4	37,8	26,7	33,9	24,6	36,3	25,9
Blekinge län	51,7	32,5	50,2	31,5	48,2	30,3	45,7	28,8	42,5	26,6	37,5	24,3	39,9	25,5
Skåne län	47,9	31,9	46,9	31,1	44,7	29,9	41,5	28,1	38,3	26,0	34,4	23,6	34,3	23,7
Hallands län	42,9	28,5	41,8	27,6	40,4	26,8	37,8	25,1	34,2	23,1	30,7	21,0	31,7	21,7
Västra Götalands län	52,2	34,9	50,3	33,8	47,8	32,3	44,1	30,2	40,1	27,4	36,2	25,2	36,1	25,2
Värmlands län	57,3	37,1	57,0	36,9	53,2	35,0	46,2	31,1	40,8	27,7	36,0	24,5	38,2	26,1
Örebro län	53,0	34,0	51,8	33,3	50,8	32,6	48,2	31,2	44,4	29,1	38,7	26,0	39,6	26,7
Västmanlands län	55,6	35,0	54,6	34,6	52,2	32,7	48,6	30,7	44,1	28,1	38,8	25,4	40,2	26,2
Dalarnas län	52,1	35,2	50,2	34,2	47,3	32,2	43,2	29,6	39,5	27,2	34,4	24,5	37,0	26,5
Gävleborgs län	57,4	37,6	55,0	36,1	51,2	34,1	47,2	32,1	42,7	29,3	37,2	26,3	40,0	28,3
Västernorrlands län	53,2	35,5	51,4	34,1	48,6	32,4	45,8	30,8	41,7	28,3	37,1	25,6	39,7	27,5
Jämtlands län	59,2	37,9	57,8	36,6	55,8	35,7	51,7	33,1	45,8	29,9	39,8	26,7	42,2	28,8
Västerbottens län	62,2	38,8	58,5	36,6	55,4	35,1	51,5	32,4	46,6	29,4	41,4	26,7	41,3	26,9
Norrbottens län	59,1	40,0	55,0	37,6	51,6	35,5	47,5	33,1	43,9	30,4	39,5	27,7	42,7	29,6
Riket	49,9	33,0	48,2	31,9	46,1	30,6	42,9	28,8	39,1	26,7	34,9	24,2	34,9	24,2

Långa sjukfall blir kortare

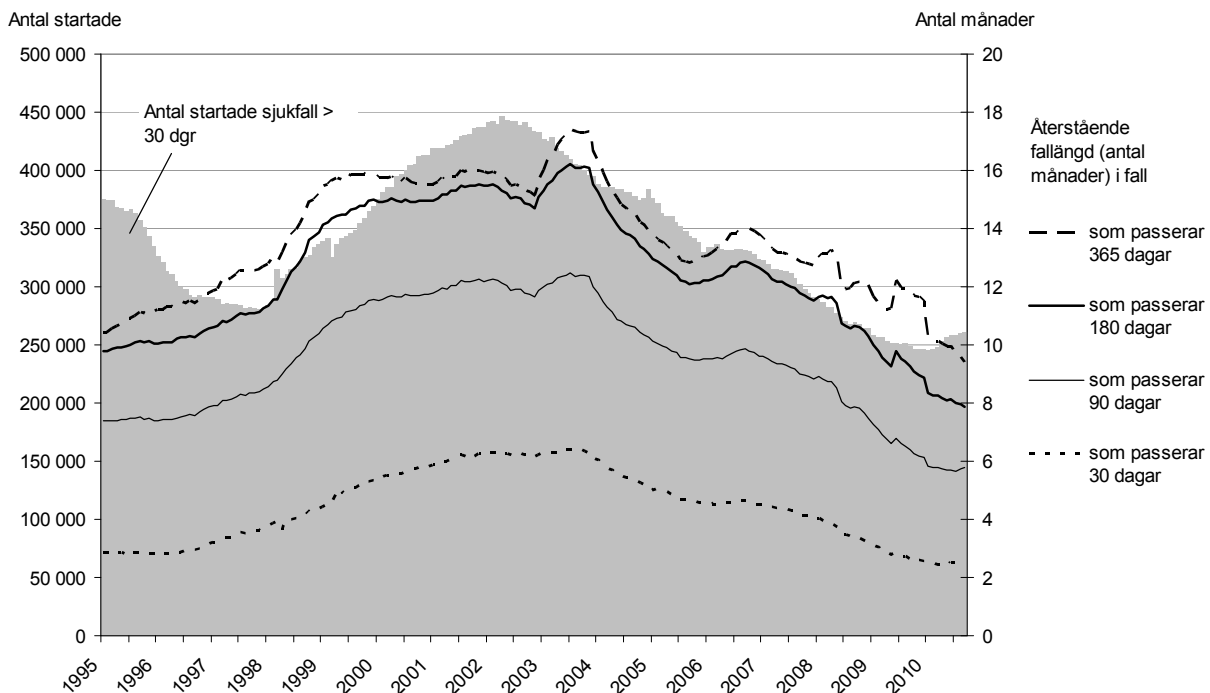
Under 2010 beräknas drygt 261 000 sjukfall ha startat som blivit 30 dagar eller längre. Det är en ökning på ungefär 6 procent jämfört med 2009. Ökningen kan i huvudsak förklaras av dem som återvänder till sjukförsäkringen efter att ha uppnått maximal tid i med förlängd sjukpenning eller tidsbegränsad sjukersättning. Dessutom verkar sjukfallens medelängd stabilisera sig, endast de långa sjukfallen blir nu kortare.

²⁹ För kvinnor födda i Sverige var det åldersstandardiserade ohälsotalet 31,7 för år 2010. Motsvarande ohälsotal för kvinnor födda inom EU utom Sverige var 40,7 och för resten av världen 48,8. För män var motsvarande ohälsotal 21,6, EU 31,9 och resten av världen 38,5.

Av de 261 000 startade sjukfallen som blev mer än 30 dagar utgjordes 162 000 av kvinnor och drygt 99 000 av män.

Beräknas sjukfallens medellängd på samma sätt som man beräknar förväntad livslängd beräknas inom demografien, så är det genomsnittliga sjukfallet i dag 64 dagar långt, en ökning på 2 procent jämfört med 2009. Ökningen beror på att de som återvänder till sjukförsäkringen ha lämnat den på grund av att de har uppnått maximal tid löper högre större risk att vara kvar ytterligare en månad. Sjukfallens medellängd var lägre för kvinnor än för män, 61 respektive 65 dagar.

Antal startade sjukfall som blivit minst 30 dagar samt förväntad återstående längd för ett sjukfall som passerat ett visst antal dagar, rullande 12-månadersvärden.



Efter beslutsstödet införande har sjukskrivningstiderna minskat mer för kvinnor än för män. Detta kan vara en förklaring till att medellängden för sjukfall är kortare för kvinnor.

Allt färre personer nybeviljas sjukersättning men fler får aktivitetsersättning

Antalet personer med sjukersättning har minskat med över 100 000 sedan år 2007 vilket framför allt beror på ett minskat nybeviljande³⁰. Under 2010 nybeviljades sammanlagt 8 000 personer varav 3 900 män och 4 100 kvinnor. Det är den lägsta siffran sedan förmånen infördes.

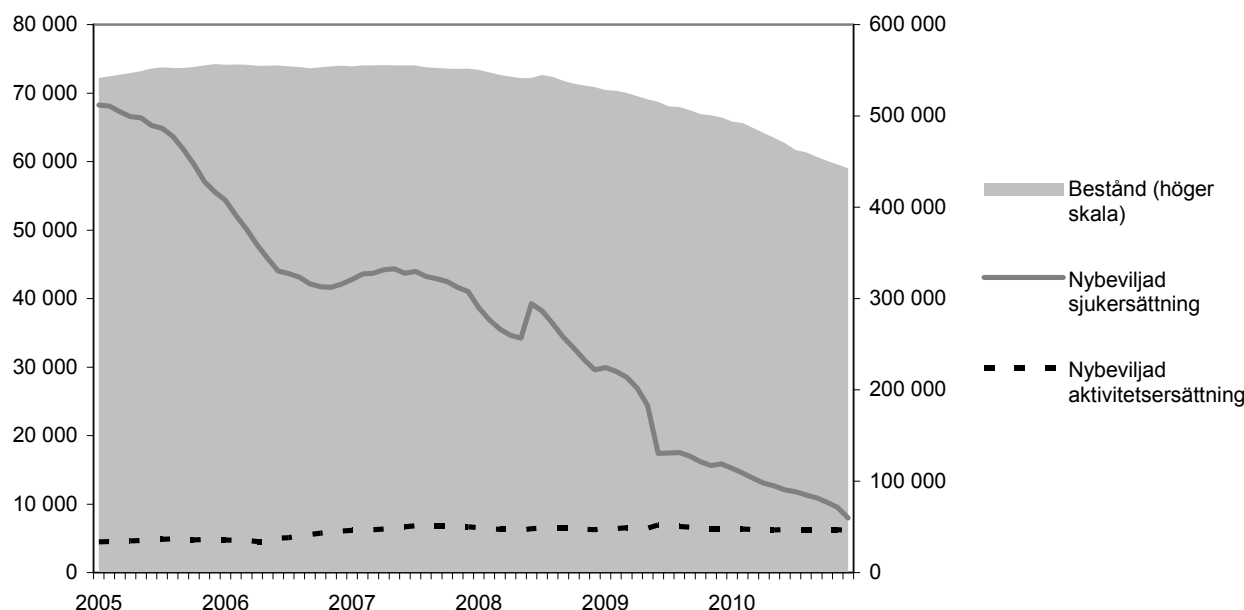
Nybeviljandet av aktivitetsersättning ökade fram till år 2007. Därefter har det legat på en relativt stabil nivå. I december 2010 hade totalt 26 600 personer aktivitetsersättning.

Men även om det totala antalet nybeviljade aktivitetsersättningar inte har förändrats nämnvärt de senaste åren har sammansättningen av nybeviljandet förändrats. Fler personer har nybeviljats aktivitetsersättning för förlängd skolgång, medan antalet nybeviljanden på grund av nedsatt arbetsförmåga har minskat. Majoriteten av dem som

³⁰ Den 1 juli 2008 togs möjligheten att beviljas tidsbegränsad sjukersättning bort vilket är den främsta förklaringen till minskningen av antalet nybeviljade sjukersättningar.

nybeviljas aktivitetsersättning för förlängd skolgång är män. Något fler kvinnor än män nybeviljas aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga.

Antal personer med sjuk- och aktivitetsersättning samt inflöde



Den samlade utvecklingen för personer med ersättning från sjukförsäkringen

Antalet personer med någon form av förlängd sjuk- eller rehabiliteringspenning har minskat markant på grund av tidsgränserna, och var i december 2010 drygt 23 000. Under 2009 var motsvarande antal personer ungefär 46 000.

Antal personer som fått en utbetalning från sjukförsäkringen i december respektive år

	2007		2008		2009		2010	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Sjukskrivning totalt	122 496	71 187	101 610	61 334	81 640	50 041	80 555	47 193
därav som fått								
Fortsatt sjukpenning			1 115	800	1 409	1 074	2 019	1 491
Förlängd sjukpenning ¹			40 759	22 228	28 977	16 785	13 932	8 635
Rehabiliteringspenning	7 329	3 567	1 326	599	1 127	555	1 926	946
Förebyggande sjukpenning ²					1 112	712	1 193	825
Förlängd sjukpenning i vissa fall							262	207
Sjukpenning	118 096	68 826	63 089	39 970	53 997	33 681	65 665	37 685
Sjuk- och aktivitetsersättning totalt	329 965	220 917	317 992	212 667	294 899	199 008	261 154	181 658
därav som fått								
Aktivitetsersättning	11 043	11 179	11 766	12 168	12 189	13 222	12 636	13 961
Sjukersättning – tidsbegränsad	63 650	27 963	55 441	24 339	45 105	17 241	15 762	7 128
Sjukersättning – tills vidare	255 272	181 775	250 785	176 160	242 937	168 540	232 450	160 094
Totalt³	437 884	286 418	408 530	269 495	370 923	247 313	334 653	226 029
Båda könen totalt		724 302		678 025		618 236		560 682

¹ Inklusive förlängd förebyggande sjukpenning och förlängd rehabiliteringspenning.

² Inklusive fortsatt förebyggande sjukpenning.

³ Eftersom en person kan få utbetalningar från flera förmåner under samma månad är det totala antalet personer lägre än summan av antal i respektive förmån.

Därmed har det skett en fortsatt minskning under 2010 i jämförelse med 2009. Allt färre personer har sjuk- eller aktivitetsersättning. Det var främst tidsbegränsad sjukersättning som minskade men även när det gäller utbetalningar för sjukersättning tills vidare skedde en minskning i antalet personer som fått en utbetalning. För de med tidsbegränsad sjukersättning minskade beståndet med knappt två tredjedelar. Totalt fick knappt 560 700 personer eller ungefär 9 procent av befolkningen mellan 16 och 64 år en ersättning från sjukförsäkringen i december 2010. Det är en minskning med 9 procent jämfört med antalet personer i december 2009.

Försäkringskassans bidrag till en väl fungerande sjukskrivningsprocess

För att sjukskrivningsprocessen ska fungera väl krävs god samverkan mellan de aktörer som har en viktig roll i sjukskrivningsprocessen. Försäkringskassan och hälso- och sjukvårdens gemensamma arbete med det försäkringsmedicinska beslutsstödet och arbetet med att höja kvaliteten i de medicinska underlagen är viktiga insatser för att åstadkomma en mer likformig och rättssäker tillämpning. Samverkan mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen syftar till att återföra långvarigt sjukskrivna till arbetsmarknaden. Det fördjupade samarbetet med stora arbetsgivare med hög sjukfrånvaro kan göra det lättare att sätta in fler tidiga och aktiva insatser för snabbare återgång i arbete. För sjukförsäkringen är också en väl fungerande samverkan på lokal nivå i kommuner och landsting av avgörande betydelse.

Rehabiliteringskedjan som infördes i juli 2008 har bidragit till den fortsatta minskningen av sjukfrånvaron. Fortfarande finns dock en del problem med bedömningarna inom de olika tidsgränserna. För att sjukskrivningsprocessen ska vara tydlig och rättssäker måste bedömningen av arbetsförmågan vara likformig. Detta är därför ett prioriterat område, och under hösten 2010 inledde Försäkringskassan ett långsiktigt utvecklingsarbete för att vidareutveckla metoderna och instrumenten för bedömning av arbetsförmåga inom sjukförsäkringen.

Ett annat prioriterat område är att förbättra de medicinska underlagen.

Bättre medicinska underlag

Åtgärderna för att åstadkomma en mer effektiv och kvalitetssäkrad sjukskrivningsprocess har dels riktat sig mot Försäkringskassans interna kvalitetsarbete, dels mot hälso- och sjukvården, Försäkringskassans primära samverkanspartner i frågan. Arbetet har utförts av en arbetsgrupp med representanter från Försäkringskassan, Socialstyrelsen, Sveriges läkarförbund, Distriktsläkarföreningen och Sveriges Kommuner och Landsting.

Läkare inom hälso- och sjukvården och handläggare på Försäkringskassan använder sig av det försäkringsmedicinska beslutsstödet i allt större utsträckning³¹. Sjukskrivningstiderna har blivit kortare efter beslutsstödet införande. Medianlängden har minskat från 46 till 43 dagar. Minskningen är större för kvinnor än för män. Beslutsstödet tar upp 72 diagnoser, och sjukskrivningstiden reducerats i 50 diagnoser av dem. Huruvida detta verkligen beror på införandet av beslutsstödet går det dock inte dra några säkra slutsatser om.

³¹ Uppföljning och kvalitetssäkring av Försäkringsmedicinskt beslutsstöd – Socialstyrelsens och Försäkringskassans gemensamma lägesrapport om utveckling under 2009. Dnr. 004363-2010.

Rapporter från Riksrevisionen och Försäkringskassan har visat att kvaliteten i de medicinska underlagen inte är tillräcklig³². Under första halvåret 2010 genomfördes därför ett stort antal seminarier för att skapa samsyn om vad som är tillräckliga uppgifter i ett medicinskt underlag respektive när en komplettering måste begäras³³. Seminarierna tog sin utgångspunkt i ett försäkringsjuridiskt och förvaltningsrättsligt perspektiv och har genomförts med myndighetens samtliga personliga handläggare. Även hälso- och sjukvården har deltagit.

Utöver detta har även samverkansmedel för Försäkringskassan och hälso- och sjukvården använts i syfte att underlätta och förbättra arbetet med kvaliteten i de medicinska underlagen. Försäkringskassan har för detta slutit överenskommelser med ett antal landsting.

Under året har ett arbete om fördjupade medicinska underlag bedrivits inom ramen för projektet BUSA (Beslutsunderlag i sjukförsäkringsadministrationen som gäller för både sjukpenning och sjuk- och aktivitetsersättning). Inom projektet har särskilt läkarutlåtande (SLU)³⁴ reviderats och ett nytt läkarutlåtande efter team-utredning (TMU) har tagits fram. I de nya utlåtandena specificeras tydligt vad som ska redovisas för att stödja en mer likformig och rättssäker bedömning av Försäkringskassan.

För att få fördjupade utlåtanden av hög och jämn kvalitet har också ett antal utbildningsinsatser för läkare och team inom hälso- och sjukvården genomförts.

Arbete med att skapa möjlighet för elektronisk överföring av läkarintyg från sjukvården till Försäkringskassan har bedrivits i samarbete med Sveriges Kommuner och landsting under året. Arbetet är inriktat på att detta ska kunna starta under 2011.

Avslag på begäran om sjukpenning

I förhållande till det totala antalet sjukfall som startade under året låg andelen avslag på begäran om sjukpenning på ungefär samma nivå 2010 som föregående år. Totalt beviljades drygt 97 procent sjukpenning. Av dem som får avslag på sin begäran om sjukpenning gör 10 procent en ny sjukanmälan inom 90 dagar från avslaget. Drygt 66 procent av alla som får avslag på sin begäran om sjukpenning har inte haft något sjukfall under året före avslaget.

Andelen avslag på begäran om sjukpenning steg under 2009 till ungefär 3 procent, men har sedan dess legat på en någorlunda konstant nivå. Förklaringar till den tidigare ökningen av avslagen tros vara förändrade regler för bedömning av arbetsförmågan (för arbetslösa), att Försäkringskassan har blivit bättre på att utreda arbetsförmågan med sjukskrivande läkare och att registreringssystem för avslag har ändrats.

Avslag på begäran om sjukpenning respektive år

	2008		2009		2010	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Antal avslag	5 493	2 993	8 807	5 122	9 975	5 755
Andel avslag, procent ¹	1,8	1,6	3,0	2,8	3,2	3,1

¹ Andel avslag av summan av antalet startade sjukfall och antalet avslag.

³² Beslut om sjukpenning – har Försäkringskassan tillräckliga underlag? RiR 2009:7. Försäkringskassans skrivelse 2009-04-29 till regeringen "Kvaliteten på intyg och utlåtanden från läkarna". Dnr. 31507-2009.

³³ Åtgärder för att höja kvaliteten i de medicinska underlagen i sjukförsäkringsärenden. Dnr. 034226-2010.

³⁴ Utvärdering av instrument för bedömning av arbetsförmåga. Dnr. 075614-2008.

Bedömning mot annat arbete hos arbetsgivaren

Försäkringskassan ska i sjukfall som varar längre än 90 dagar bedöma om den anställda kan arbeta hos sin arbetsgivare efter omplacering till annat arbete. Under året har detta utretts med arbetsgivaren i två tredjedelar av fallen innan ärendet passerat dag 90 i rehabiliteringskedjan. Andelen gjorda bedömningar har successivt ökat under året.

Det kan finnas flera anledningar till att bedömningen inte görs i tid. En kan vara det saknas underlag när bedömningen ska göras, till exempel att inget anspråk på ersättning finns eller att det behövs kompletteringar av de underlag som finns. Därutöver ska bedömning inte göras om sjukfallet rör en egenföretagare.³⁵ Följden blir att bedömningen inte kan eller ska göras i alla ärenden.

Om det finns risk för att en anställd inte kan återgå till arbete hos arbetsgivaren innan ärendet passerar dag 180 i rehabiliteringskedjan ska Försäkringskassan erbjuda honom eller henne kontakt med Arbetsförmedlingen för att söka annat arbete. Om den anställda antar erbjudandet ska Försäkringskassan kalla honom eller henne och Arbetsförmedlingen till ett kontaktmöte.

Mellan dag 91 och 180 kan en person söka arbeten med bibehållen rätt till ersättning, förutsatt att arbetsförmågan är nedsatt. Under 2010 har cirka 1 600 kontaktmöten genomförts, vilket motsvarar nivån 2009. Det är rimligtvis fler personer än så som riskerar att inte kunna återgå i arbete hos sin arbetsgivare inom 180 dagar och som därför har rätt att få stöd via ett kontaktmöte. En förklaring till att fler möten inte genomförts kan vara att personerna inriktar sig på att gå tillbaka till sitt ordinarie arbete i stället för att orientera sig mot andra arbeten på arbetsmarknaden. Av alla kontaktmöten som Försäkringskassan har erbjudit under 2010 har 38 procent blivit avböjda av den anställda.

Bedömning i förhållande till den reguljära arbetsmarknaden

Försäkringskassan ska, om det inte finns särskilda skäl eller är uppenbart oskäligt, efter 180 dagars sjukskrivning bedöma arbetsförmågan i förhållande till den reguljära arbetsmarknaden. Särskilda skäl innebär att detta kan skjutas upp om det är mycket sannolikt att personen inom kort kan återgå i arbete hos arbetsgivaren. Bedömningen av arbetsförmågan mot den reguljära arbetsmarknaden kan också skjutas upp om det kan anses oskäligt att göra en sådan bedömning.

Under 2010 fanns det i drygt två tredjedelar av de sjukfall som passerade 180 dagar en registrerad bedömning i förhållande till den reguljära arbetsmarknaden. De begränsningar som nämnts ovan finns även när det gäller vilka ärenden som kan eller ska bedömas. Till detta kommer också de ärenden där det finns särskilda skäl. Andelen ärenden som bedömts i förhållande till den reguljära arbetsmarknaden har ökat sedan 2009, då det gjordes i knappt hälften av ärendena.

I 95 procent av ärendena var bedömningen i förhållande till den reguljära arbetsmarknaden registrerad när ärendet passerat dag 365 i rehabiliteringskedjan.

Sannolikheten för att Försäkringskassan ska besluta att inte längre betala ut sjukpenning ökade något efter införandet av rehabiliteringskedjan. Andelen har börjat stabilisera sig, men det förekommer vissa fluktuationer. Under 2010 har Försäkringskassan beslutat att inte längre betala ut sjukpenning i ungefär lika stor andel av ärendena som under 2009, cirka 2 procent. Skillnaden är störst mellan dag 181–365 i rehabiliteringskedjan, det vill säga i samband med bedömningen i förhållande till den reguljära arbetsmarknaden. Andelen beslut om att sjukpenning inte längre ska betalas ut är något större för män än den är för kvinnor.

³⁵ Gruppen egna företagare förklarar att bedömning inte görs i 2–3 procent av fallen.

Om en person inte längre har rätt till sjukpenning erbjuder Försäkringskassan honom eller henne ett överlämningsmöte tillsammans med Arbetsförmedlingen. Syftet med detta är att den försäkrade ska informeras om vilket stöd Arbetsförmedlingen kan ge för att möjliggöra återgång i arbete. Under 2010 har cirka 6 000 överlämningsmöten genomförts. Det är färre än under 2009 då mer än 9 000 möten genomfördes³⁶. Av de personer som har erbjudits ett överlämningsmöte under 2010 har cirka 15 procent avböjt.

Fortsatt sjukpenning

Den 15 januari 2010 trädde nya regler i kraft för sjukpenning efter dag 364 för den som är allvarligt sjuk. För att kunna få sjukpenning med 80 procent utan tidsgräns krävdes tidigare synnerliga skäl det vill säga att arbetsförmågan var nedsatt på grund av en mycket allvarlig sjukdom. I samband med lagändringen fick också Socialstyrelsen i uppdrag att beskriva vad allvarlig sjukdom kan omfatta som stöd för Försäkringskassans handläggning. Ett sådant dokument finns sedan juni 2010³⁷.

Under 2010 har 6 800 personer ansökt om fortsatt sjukpenning. I december fick 3 500 personer ersättningen utbetald.

Tidsgränser i sjukförsäkringen

Vid årsskiftet 2009/2010 nådde de första grupperna tidsgränsen för att inte längre ha rätt till ersättning från sjukförsäkringen.³⁸ Sammanlagt uppnådde 17 800 personer maximal tid i antingen förlängd sjukpenning (95 procent) eller tidsbegränsad sjukersättning (5 procent) vid årsskiftet.

Totalt 14 300 lämnade sjukförsäkringen och 3 600 personer blev kvar. 2 900 (82 procent) personer av dem som blev kvar beviljades sjuk- eller aktivitetsersättning och 700 (18 procent) fick fortsatt eller förlängd sjukpenning i vissa fall.

Samtliga som lämnade sjukförsäkringen erbjöds att skriva in sig hos Arbetsförmedlingen och få försörjning i form av aktivitetsstöd. Huvuddelen av dem som lämnade sjukförsäkringen, 12 600 personer (88 procent) hade under perioden fram till oktober 2010 varit aktuella eller var då fortfarande aktuella hos Arbetsförmedlingen. Fram till slutet av november 2010 har drygt 7 000 personer återvänt till sjukförsäkringen. Av dessa hade 6 800 (96 procent) fått åtminstone en utbetalning av sjuk- eller rehabiliteringspenning under perioden april till oktober och knappt 300 personer (4 procent) återvände med sjuk- och aktivitetsersättning.

I gruppen som nådde maximal tid i sjukförsäkringen vid årsskiftet är det nu sammanlagt 10 600 (60 procent) personer som är kvar i eller har återvänt till sjukförsäkringen.

Utöver de 17 800 personer som vid årsskiftet uppnådde maximal tid i sjukförsäkringen beräknas ytterligare 36 500 personer ha nått denna gräns i sjukförsäkringen under året. Till skillnad från den grupp som lämnade sjukförsäkringen vid årsskiftet utgörs här den största gruppen av personer som uppnått maximal tid med tidsbegränsad sjukersättning (80 procent).

³⁶ Mer än 4 000 möten hölls i december 2009 i samband med att en stor grupp försäkrade nådde maximal tid i sjukförsäkringen.

³⁷ Begreppet allvarlig sjukdom/skada i ett försäkringsmedicinskt sammanhang. Socialstyrelsen april 2010.

³⁸ Plan för uppföljning av rehabiliteringskedjan. Dnr. 10813-2010.
Uppföljning av de personer som uppnådde maximal tid i sjukförsäkringen vid årsskiftet 2009/2010 eller under första och andra kvartalet 2010. Dnr. 052245-2010.
Sysselsättning och försörjningskällor efter period med sjukpenning eller tidsbegränsad sjukersättning Dnr. 10461-2009.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har under året fortsatt sin samverkan för att säkerställa en väl fungerande övergång till insatser i Arbetsförmedlingens regi.

Sjukersättning

Under 2010 har Försäkringskassan genomfört olika insatser för att öka kännedomen om de särskilda reglerna för sjukersättning, den så kallade steglösa avräkningen. Försäkringskassan har informerat berörda försäkrade om de möjligheter att arbeta som finns för dem som omfattas av de särskilda reglerna. Särskilda informationsinsatser har riktats till dem som under tidigare år har utnyttjat möjligheten till mindre arbetsinsatser, den så kallade åttondelen. I april och maj 2010 skickade Försäkringskassan därför brev till cirka 260 000 personer med hel ersättning och som därför omfattas av de särskilda reglerna.

Under 2010 har totalt 9 500 personer beviljats att arbeta enligt reglerna för steglös avräkning, vilket är en ökning med 700 personer jämfört med 2009. Den mest troliga förklaringen till detta är att det alltid tar tid innan en ny regel används fullt ut.

Under 2010 genomförde Försäkringskassan en undersökning bland dem som omfattas av reglerna för steglös avräkning. Resultatet av undersökningen visar att flertalet av de personer som har en restarbetsförmåga har använt sig av möjligheten att pröva på att förvärvsarbeta. Undersökningen visade även att de främsta drivkrafterna till att börja arbeta enligt reglerna för steglös avräkning är lusten och viljan att börja arbeta samt att de nya reglerna gjorde att man vågade prova på att arbeta. Det är framför allt yngre samt personer med sjukersättning på deltid som har börjat arbeta eller arbetar i större omfattning än tidigare.³⁹

Försäkrades och partners kännedom om sjukförsäkringen

Försäkringskassan har under hösten 2010 genomfört en studie för att undersöka hur väl berörda försäkrade och Försäkringskassans samarbetspartners känner till de nya reglerna i sjukförsäkringen. Med de nya reglerna menas de förändringar som har skett under perioden den 1 juli 2008 till och med den 1 januari 2010 och som rör rehabiliteringskedjan, tidsgränser för olika förmåner och sjukersättning.

Med berörda försäkrade menas personer med ett aktuellt eller nyligen avslutat sjukpenningärende och personer med tidsbegränsad sjukersättning eller sjukersättning tills vidare. Berörda partner är här läkare inom hälso- och sjukvården, arbetsgivare och arbetsförmedlare inom Arbetsförmedlingen.

Kännedom om nya regler i sjukförsäkringen

Syftet med studien var dels att undersöka om de berörda själva tyckte att de kände till de nya reglerna, dels att ta reda på den faktiska kunskapsnivån.

Berörda försäkrade

Mer än hälften av de försäkrade som berörs känner till viktiga delar av de nya reglerna. Förutom informationsbrev och den personliga kontakten med Försäkringskassan har media haft en viktig roll i informationen om de nya reglerna.

Mer än hälften av dem som fått tidsbegränsad sjukersättning eller sjukersättning tills vidare enligt de nya reglerna känner till att arbetsförmågan bedöms utifrån alla typer av arbeten och att Försäkringskassan enbart tar hänsyn till medicinska skäl vid bedömning

³⁹ Steglös avräkning - förvärvsarbete, studier och ideellt arbete. Dnr. 090969-2010.

av rätten till sjukersättning. Drygt 4 av 10 av dem som fått sjukpenning känner till att arbetsförmågan bedöms på olika sätt i olika delar av rehabiliteringskedjan. Män har sämre kännedom om de nya reglerna än kvinnor.

Äldre försäkrade med sjukersättning tillsvidare (enligt reglerna som gällde före den 1 juli 2008) har större kännedom än yngre om de nya reglerna för steglös avräkning. Knappt en tredjedel av de berörda kände till möjligheten att arbeta och få inkomst enligt reglerna för steglös avräkning.

Partner

Av tillfrågade partner anger ungefär hälften att de har ganska stor eller mycket stor kännedom om de nya reglerna i sjukförsäkringen. En majoritet, 67 procent av de svarande, instämmer helt eller i ganska stor utsträckning med påståendet att de känner sig berörda av de nya reglerna i sjukförsäkringen. Kunskapen om de nya reglerna i sjukförsäkringen varierar dock både mellan samarbetspartner och mellan regelområden. Arbetsförmedlingen och läkarna har över lag större kännedom om de nya reglerna än arbetsgivarna.

Frågorna kring rehabiliteringskedjan och bedömningen av arbetsförmågan vid olika tidpunkter besvarades korrekt av mellan 50 och 60 procent av tillfrågade partner. De största oklarheterna finns kring tidsbegränsning av sjukpenning, övergångsbestämmelserna om tidsbegränsad sjukersättning och sjukersättning som har beviljats före regeländringarna. Mindre än 50 procent av de svarande vet till exempel att personer med sjukersättning tillsvidare som beviljades innan juli 2008 får studera eller engagera sig ideellt och behålla sin rätt till sjukersättning. Partner som känner sig mer berörda av de nya reglerna, ofta träffar på sjukskrivna i sitt arbete och partner som upplever att de har stor kännedom om reglerna kan i betydligt större omfattning svara rätt på kunskapsfrågorna.

Kännedomen varierar också mellan olika regelområden. Informationsinsatserna behöver därför anpassas till de specifika behoven hos berörda försäkrade, arbetsgivare, Arbetsförmedlingen och läkarna. En fördjupad redovisning av resultaten från denna studie kommer att presenteras i en särskild socialförsäkringsrapport under våren 2011.

Samverkan inom rehabiliteringsområdet

En väl fungerande sjukskrivningsprocess är beroende av en god samverkan mellan såväl myndigheter som hälso- och sjukvården, intresseorganisationer och arbetsgivare. Samverkan mellan Försäkringskassan och olika partner sker på såväl lokal som central nivå. Försäkringskassan tilldelas särskilda medel för samverkan inom rehabiliteringsområdet.

Samverkan med Socialstyrelsen och hälso- och sjukvården

För att stimulera hälso- och sjukvården att aktivt bidra till utvecklingen av sjukskrivningsprocessen har regeringen sedan 2006 avsatt särskilda medel för ändamålet, den så kallade sjukskrivningsmiljarden. En rörlig del betalas ut i förhållande till förändringar i sjukfrånvaron i regionen. Kraven för att få del av den villkorade delen är kopplade till landstingens förmåga att leverera medicinska underlag med god kvalitet, att sjukskrivningsprocessen ska vara integrerad i landstingets ledningssystem för god vård, att jämställdhet mellan könen ska beaktas i sjukskrivningsprocessen samt att landstingen ska ha en plan för hur elektronisk överföring av medicinska underlag tillsammans med fråga/svar-funktion ska införas under 2011.

Försäkringskassan har skapat en organisation för att granska och mäta kvaliteten i medicinska underlag. Det samma gäller granskningen av landstingens ledningssystem

för sjukförsäkringsfrågor, där Socialstyrelsen har en avgörande roll i att bistå Försäkringskassan med beslutsunderlag.

Försäkringskassan har under 2010 administrerat utbetalning av medel till landstingen för rehabilitering och behandling inom ramen för rehabiliteringsgarantin.

Utbildningssatsningar i försäkringsmedicin

Satsningen på försäkringsmedicinsk utbildning och kunskapsbyggande har fortsatt att utvecklas enligt den strategi som antogs i början av året. Samarbetet med universiteten som bedriver grundutbildning för läkare har intensifierats i och med att en gemensam vägledning med mål för lärande arbetats fram av berörda universitet, landsting och Försäkringskassan. Försäkringskassan har också medverkat i AT- och ST-utbildningarna samt i breddutbildningen i samtliga landsting. En överenskommelse har gjorts med Karolinska Institutet och Göteborgs universitet om att etablera en särskild utbildning inom försäkringsmedicin vid respektive universitetet med start hösten 2011.

Tidiga insatser via företagshälsovården

Arbetsgivarna är en viktig samarbetspartner för Försäkringskassan i sjukskrivningsprocessen, och företagshälsovården är arbetsgivarnas viktigaste resurs. Det gäller såväl det förebyggande arbetet som i arbetet med sjukfrånvaro och rehabilitering.

I statsbudgeten för 2010 har avsatts 550 miljoner kronor för bidrag till anordnare av företagshälsovård som kan tillhandahålla vissa tjänster inom rehabiliteringsområdet. Syftet med bidraget till företagshälsovården är att stimulera till tidiga och adekvata insatser vid sjukfrånvaro och öka anställdas möjligheter att återgå i arbete.

Försäkringskassan ska godkänna anordnare av företagshälsovård samt betala ut bidrag. Sedan årsskiftet har 273 anordnare av företagshälsovård blivit godkända av Försäkringskassan. Eftersom företagshälsovård och arbetsgivare inte i någon större omfattning hunnit komma igång med insatserna under 2010 har Försäkringskassan endast betalat ut cirka 87 miljoner kronor för första halvåret 2010.

Samverkan med Arbetsmiljöverket

För att stärka samverkan har Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket sedan år 2005 ett nationellt samverkansavtal. Avtalet omarbetades under 2007 och under 2009 har bilagan till avtalet reviderats. Under 2010 har en enkät om arbetsgivarens rehabiliterings- och anpassningsarbete skickats ut som kommer att ligga till grund för handlingsplan och revidering av bilagan till avtalet under 2011.

Samverkansmedel

I ett särskilt anslag finns medel avsatta för samverkan mellan Försäkringskassan och landstingen mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommuner och landsting och mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen.

Finansiell samordning mellan hälso- och sjukvården och Försäkringskassan

Genom finansiell samordning mellan Försäkringskassan och landstingen kan dessa tillsammans i projektform utveckla samarbetet i sjukskrivningsprocessen för en mer effektiv rehabilitering för den enskilde.

För år 2010 har anslaget för detta ändamål varit 100 miljoner kronor. Merparten av dessa medel har använts till lokala samverkansinsatser. Ambitionen med dessa har varit att skapa effektivare strukturer för samverkan kring sjukskrivna personer och att öka kvaliteten på medicinska underlag från hälso- och sjukvården. Inriktningen har varit att stödja landstingens arbete genom att skapa en gemensam kunskapsplattform, öka

kunskapen om respektive organisations uppdrag och skapa en gemensam värdegrund för fortsatt samarbete.

Sammanlagt har 106 projekt finansierats med samverkansmedel för finansiell samordning mellan Försäkringskassan och landstingen.

Finansiell samordning - samordningsförbund

Sedan 2004 är det möjligt för Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommuner och landsting att enligt en särskild lagstiftning bedriva finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet. I uppdraget ligger även att stödja utvecklingen av finansiell samordning. Förändringar av antalet samordningsförbund har under året skett dels genom bildande av nya förbund, dels genom sammanslagningar av mindre förbund. I december 2010 finns 87 samordningsförbund som omfattar 188 kommuner. Under 2010 har ett nytt mer användarvänligt system för uppföljning av samverkan (SUS) tagits i bruk.

Samverkan med Arbetsförmedlingen

Samverkan med Arbetsförmedlingen, den så kallade handlingsplanssamverkan, för att underlätta övergång från sjukförsäkringen till arbetssökande och nytt arbete fortsätter att utvecklas.

År 2010 har totalt 11 900 personer antingen fått arbete eller utbildning, skrivits in på Arbetsförmedlingen i något arbetsmarknadspolitiskt program eller är anmälda som arbetssökande efter deltagande i samverkan. Detta innebär att den procentuella andel som fått ett arbete eller kommit närmare arbetsmarknaden uppgår till 70 procent.

Sammantaget har 4 600 personer fått arbete eller utbildning, vilket är en ökning med 300 personer jämfört med 2009. Andelen i arbete eller utbildning 12 månader efter påbörjad insats var 28 procent 2010 jämfört med 34 procent 2009. Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans gemensamma mål var 40 procent. Det finns en skillnad i resultat mellan kvinnor och män, och en satsning för att integrera ett jämställdhetsperspektiv i samverkan pågår i syfte att minska skillnaden.⁴⁰

En försöksverksamhet pågår sedan 2008 i syftet att se om alternativa aktörer snabbare och effektivare kan ge långtidssjukskrivna stöd för att komma åter i ett reguljärt arbete. Den utvärdering av handlägningsprocessen som genomförts visar att processen varit mest aktiv för deltagare som slumpats till och valt en alternativ aktör för sin arbetslivsinriktade rehabilitering⁴¹. En effektutvärdering genomförs av Institutet för Arbetsmarknadspolitisk forskning (IFAU) under 2011.

Förbrukade resurser per samverkansform 2010, miljoner kronor

Samverkansform	Tilldelade medel	Utfall
Tvåpartsfinans/Finsam 93	100	100
Samordningsförbund	250	246
Handlingsplanssamverkan med AF	447	445
Alternativa insatser för långtidssjukskrivna	10	4
Centrala medel	3	2
Ej fördelade medel ¹		2
Totalt²	810	798

¹ Avser förändring av semesterlöneskuld för 2008 och tidigare år.

² Avrundning gör att summeringen avviker något.

⁴⁰ Se vidare avsnitt Likabehandling.

⁴¹ Försöksverksamhet med alternativa insatser för långtidssjukskrivna, 2010-02-23. Dnr. S2007/10554/SF. Utvärdering av handlägningsprocessen inför deltagande i aktiv insats, Socialförsäkringsrapport 2010:12.

Utgiftsområde

Ekonomisk trygghet för familjer och barn

Avsnittet behandlar den ekonomiska familjepolitikens betydelse för barnfamiljernas ekonomi.

Övergripande politiska mål

Den ekonomiska familjepolitiken ska bidra till förbättrade förutsättningar för en god ekonomisk levnadsstandard för alla barnfamiljer.

Mål i regleringsbrevet

Mål 1 Föräldrar ska genom Försäkringskassans information få goda förutsättningar att välja hur man vill fördela föräldrapenningdagarna mellan sig.

Målet är uppfyllt. Försäkringskassan erbjuder information om föräldraförsäkringen via flera olika informationskanaler och många föräldrar tar del av informationen via de olika kanalerna.

Mål 2 Försäkringskassan ska verka för att särlevande föräldrar i större utsträckning på egen hand reglerar underhållet för barnen.

Målet är delvis uppfyllt. Andelen föräldrar som inte använder Försäkringskassan för att lösa underhållet har ökat något.

Försäkringsutgifter inom utgiftsområdet, miljoner kronor

	2008	2009	2010
Föräldrapenning	24 063	25 230	26 487
Tillfällig föräldrapenning	4 649	4 639	4 851
Bostadsbidrag	3 208	3 361	3 378
Underhållsstöd, brutto	3 717	3 653	3 516
Vårdbidrag	2 681	2 789	2 766
Barnbidrag	23 388	23 365	23 700
Övriga förmåner	6 371	6 644	5 531
Totalt	68 077	69 681	65 251

¹ 2010 ingår inte längre förmånerna pensionsrätt för barnår, bampension och efterlevandestöd till barn i utgiftsområdet.

Samlad bedömning

Den ekonomiska familjepolitiken är av stor betydelse för många barnhushåll. Under 2010 bidrog den ekonomiska familjepolitikens förmåner till att höja den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet med i genomsnitt 11 procent för barnhushållen, vilket

är i nivå med 2009 års siffror.⁴² Men trots den ekonomiska familjepolitiken har en stor andel av barnhushållen en låg ekonomisk standard. Många barn till ensamstående föräldrar och särskilt utrikes födda ensamstående föräldrar växer upp med knappa ekonomiska resurser. Dessa grupper har fått försämrad ekonomi under 2010. Det kan därför ifrågasättas om målet för den ekonomiska familjepolitiken uppnås fullt ut.

Försäkringskostnaderna inom utgiftsområdet uppgick under 2010 totalt till drygt 65 miljarder kronor. Föräldraförsäkringen och barnbidraget utgör den största delen av kostnaderna och kostnaderna har ökat för dessa förmåner. Demografiska faktorer såsom ökat barnafödande styr i hög grad kostnadsutvecklingen inom området. Flerbarns-tillägget inom barnbidraget höjdes den 1 juli 2010 vilket också bidrar till ökade kostnader. Kostnaderna för underhållsstödet har minskat vilket till viss del beror på att antalet barn under 18 år har minskat och att allt fler barn bor växelvis hos båda föräldrarna. Andelen föräldrar som reglerar underhållet utan Försäkringskassans medverkan har ökat något under året.

Födelsetalet har haft en positiv utveckling under hela 2000-talet och även under 2010. Under 2010 föddes närmare 116 000 barn, vilket motsvarar ett fruktsamhetstal på närmare 2 barn per kvinna. Försäkringskassan erbjuder information om föräldraförsäkringen till blivande föräldrar och föräldrar via flera olika kanaler och många föräldrar tar del av informationen. Informationen inbegriper även jämställdhetsbonus, men en undersökning som Försäkringskassan gjort visar att drygt 70 procent av de tillfrågade föräldrarna inte tagit del av någon information kring jämställdhetsbonusen eller inte visste om de gjort det.

Den ekonomiska familjepolitikens betydelse för barnfamiljernas ekonomiska förutsättningar

Målet för den ekonomiska familjepolitiken är att bidra till förbättrade förutsättningar för en god ekonomisk levnadsstandard för alla barnfamiljer. I Sverige finns det drygt 1,9 miljoner barn under 18 år som bor i drygt 1,1 miljoner hushåll. Det för dessa som den ekonomiska familjepolitiken främst har betydelse för. Försäkringskassan använder flera indikatorer för att mäta den ekonomiska familjepolitikens betydelse för olika barnfamiljers ekonomi. Indikatorerna visar att familjepolitikens förmåner bidrar till att förbättra förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard för barnfamiljerna genom att höja den ekonomiska standarden i större eller mindre omfattning för alla barnhushåll.⁴³ Bidragen har störst betydelse för ensamstående föräldrar. Ändå har en stor andel av dessa en låg ekonomisk standard och andelen har fortsatt att öka från föregående år. Även många barn med utrikes födda föräldrar växer upp med en låg ekonomisk standard.

Låg ekonomisk standard är ett relativt mått som anger andelen hushåll som har låg ekonomisk standard i förhållande till övriga hushåll. Det mäter inte hur hög inkomsten är i förhållande till vad som är nödvändigt för att kunna täcka grundläggande fysiska behov, vilket däremot ett absolut mått gör. I stället mäter det om den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet är låg i förhållande till medianinkomsten för samtliga individer, där medianinkomsten kan betraktas som inkomsten för ”medelsvensson” (Se även Låg ekonomisk standard i faktarutan).

⁴² I avsnittet har inkomstuppgifterna för 2010 skrivits fram utifrån faktiska inkomstuppgifter från 2008. Uträkningen är gjord med hjälp av SCB:s simuleringsmodell FASIT. Bland annat demografiska förändringar, kända regelverk, regelförändringar och skattesatser programmeras in. Sysselsättnings- och löneutveckling antas efter bedömningar från Konjunkturinstitutet.

⁴³ Vid beräkning av indikatorerna tilldelas samtliga individer i hushållet samma disponibla inkomst per konsumtionsenhet. I texten skrivs för enkelhetens skull barnhushåll när det handlar om individer i barnhushåll.

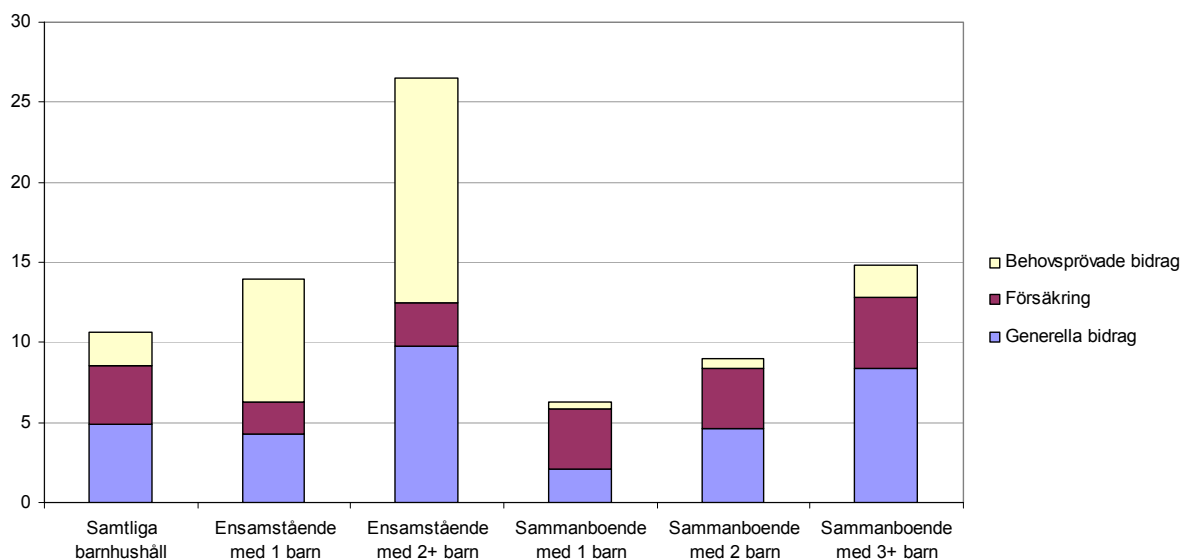
Under 2010 har Försäkringskassan tagit fram ett absolut mått på låga inkomster, som visar andelen hushåll vars inkomst understiger riksnormen för försörjningsstöd ett visst år. Detta mått kompletterar det relativa måttet som EU rekommenderar och som också är en av Försäkringskassans indikatorer. Utfallet av det absoluta måttet visar, i likhet med andra av Försäkringskassans indikatorer, att under de senaste tio åren har funnits en hög andel med låg ekonomisk standard bland ensamstående än bland sammanboende. Högst andel med låg ekonomisk standard har ensamstående med barn.

En skillnad i utfallet mellan de båda måtten är att det absoluta måttet visar på lägre andelar med låg ekonomisk standard i de olika hushållstyperna än det relativa måttet. Denna skillnad kan delvis förklaras av att inkomstspredningen bland barnfamiljerna under 2000-talet har ökat. Ett relativt mått förändras i takt med den ekonomiska utvecklingen, vilket innebär att andelen med låga inkomster ökar om deras inkomster inte stiger procentuellt lika mycket som för hushållen i högre inkomstnivåer. Andelen hushåll som enligt ett absolut mått lever under gränsen för skälig levnadsstandard kommer däremot att minska om inkomsterna ökar överlag. Generellt har inkomsterna ökat för barnfamiljerna, men utvecklingen har varit snabbare för dem med högre inkomst. Inkomsterna har inte heller ökat i lika hög utsträckning för ensamstående föräldrar som för sammanboende föräldrar.

Att ha inkomst från arbete är den främsta förutsättningen för barnhushållen att uppnå en god ekonomisk levnadsstandard. Den största andelen av barnhushållens inkomster kommer från arbete. År 2009 hade 81 procent av barnen under 18 år en mamma som arbetade och 91 procent hade en pappa som arbetade. Vart fjärde barn hade en deltidsarbetande mamma och knappt vart tjugonde hade en pappa som deltidsarbetade. Barn med en ensamstående mamma har mer sällan en mamma som förvärvsarbetar, men de som förvärvsarbetar arbetar oftare heltid. Drygt fem procent av barnen hade en mamma som är arbetslös och knappt fem procent av barnen hade en arbetslös pappa.

Utöver inkomst från arbete och familjepolitikens socialförsäkringsförmåner finns även andra faktorer, såsom offentligt subventionerad barnomsorg, skatter med mera som har stor påverkan på barnfamiljernas ekonomi. För att få en heltäckande bild av hur barnfamiljernas ekonomiska levnadsstandard utvecklas bör därför den ekonomiska familjepolitiken ses i ett större sammanhang. Nedan redovisas utfallet för några av Försäkringskassans indikatorer för den ekonomiska familjepolitiken.

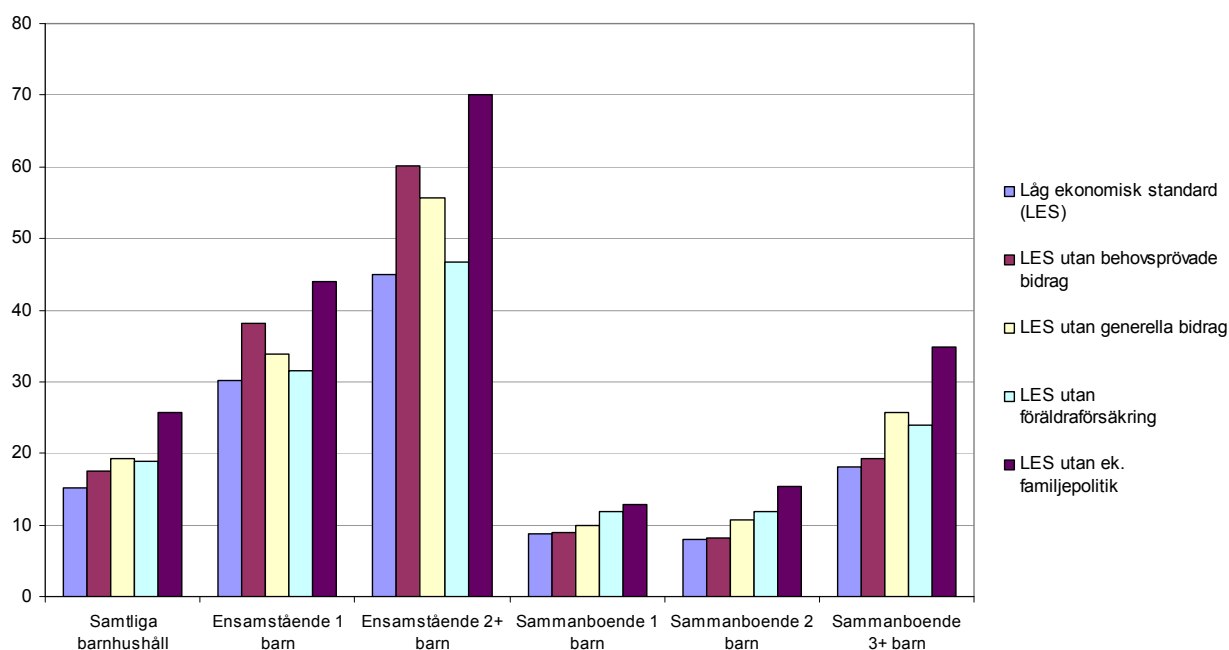
Den ekonomiska familjepolitikens andel (procent) av disponibel inkomst per konsumtionsenhet i olika familjetyper



Av diagrammet ovan framgår att den ekonomiska familjepolitiken höjer den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet med i genomsnitt 11 procent för barnhushållen. Den ekonomiska familjepolitiken är av större betydelse för ensamstående med barn än för sammanboende med barn. För ensamstående med ett barn utgör de olika familjestöden 14 procent av den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet, för ensamstående med två eller flera barn är motsvarande siffra 27 procent. Betydelsen av den ekonomiska familjepolitiken ökar också ju fler barn som finns i hushållet. För sammanboende med ett barn består den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet till 6 procent av olika familjestöd, för sammanboende med två barn utgör dessa 9 procent och för sammanboende med tre eller flera barn utgör familjestöden 15 procent av den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet.

Förmånernas sammansättning varierar mellan olika hushållstyper. För ensamstående är behovsprövade bidrag (till exempel bostadsbidrag) av störst betydelse, medan den generella bidragen (till exempel barnbidrag) och försäkringarna (till exempel föräldrapenning) är viktigast för sammanboende.

Andel barnhushåll med låg ekonomisk standard om den ekonomiska familjepolitiken dras ifrån hushållens disponibla inkomst

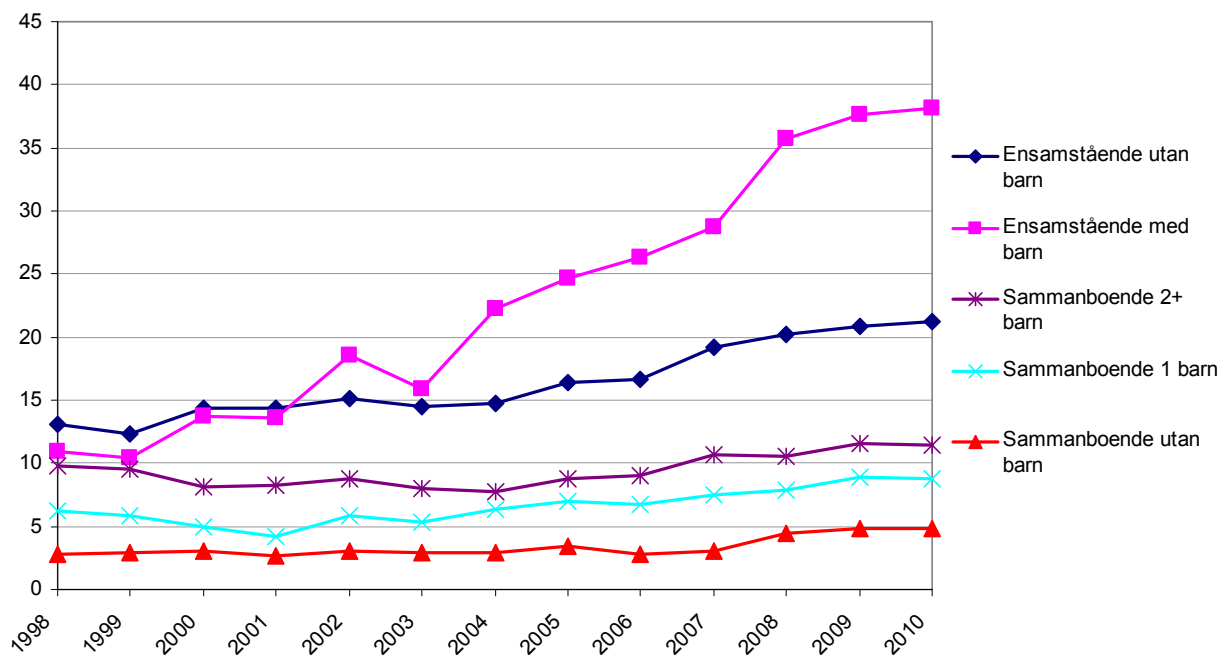


Av de personer som bor i barnhushåll hade 15 procent en låg ekonomisk standard år 2010, vilket framgår i diagrammet ovan av stapeln längst till vänster för "samtliga barnhushåll". I diagrammet redovisas också betydelsen av den ekonomiska familjepolitiken genom att visa hur stor andel av barnhushållen som skulle ha haft låg ekonomisk standard om den ekonomiska familjepolitiken räknas bort från barnhushållens disponibla inkomst.⁴⁴ Om de behovsprövade bidragen räknas bort ökar andelen med låg ekonomisk standard till 17,5 procent. Om hela den ekonomiska familjepolitiken dras av från barnhushållens disponibla inkomster har knappt 26 procent låg ekonomisk standard. Som diagrammet visar skiljer sig betydelsen av den ekonomiska familjepolitiken mellan olika typer av barnhushåll. Fler ensamstående än sammanboende har låg ekonomisk standard om transfereringar och bidrag från den ekonomiska familjepolitiken räknas bort från barnhushållens disponibla inkomst.

⁴⁴ Resultaten bygger på en statisk ansats, där individernas beteende inte antas påverkas av den ekonomiska familjepolitikens utformning och omfattning.

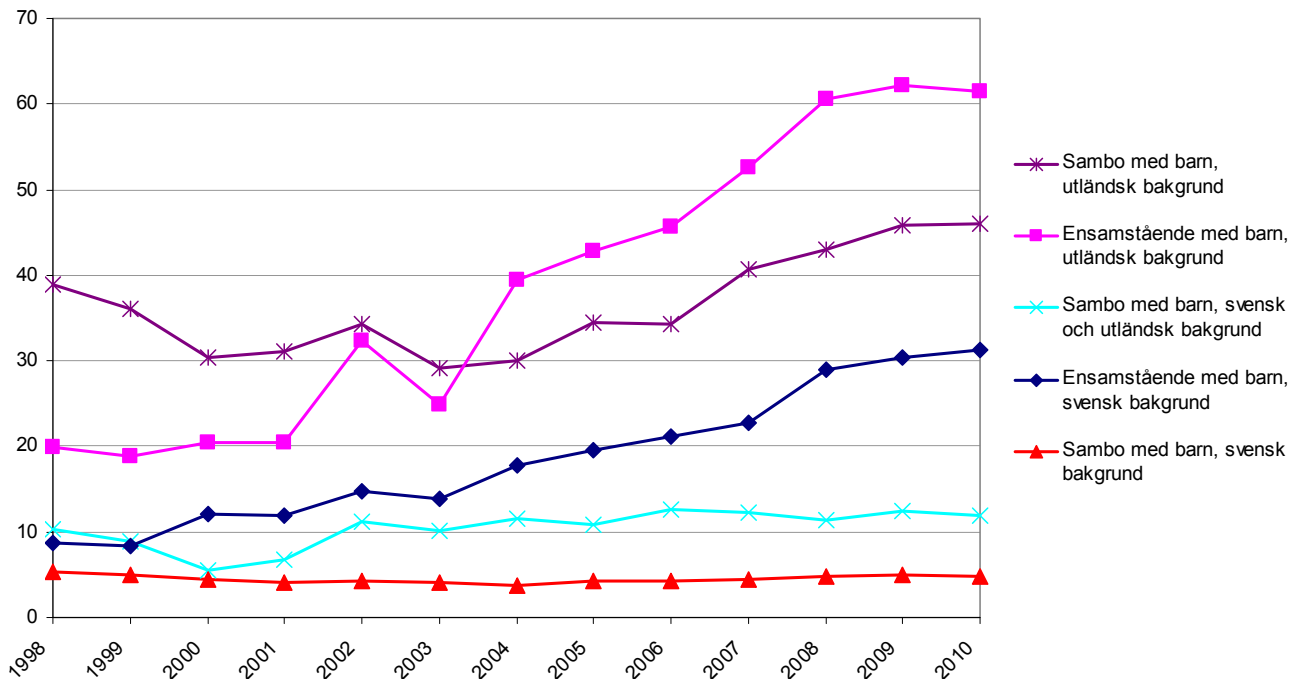
Barns levnadsförhållanden påverkas i hög grad av familjens ekonomiska situation. En uppväxt med knappa ekonomiska förhållanden innebär att utanförskap kan uppstå i fråga om bland annat boendevillkor och möjlighet att delta i fritidsaktiviteter. Det finns en risk att många barn till ensamstående föräldrar och utrikes födda föräldrar hamnar i en sådan situation. Hur länge barnen befinner sig i en situation med låg ekonomisk standard påverkar känslan av utanförskapet. I regel har barnhushåll med utländsk bakgrund en låg ekonomisk standard under längre tid jämfört med barnhushåll med svensk bakgrund. Den ekonomiska utsattheten är något större för yngre barn jämfört med äldre barn. Särskilt barn till unga ensamstående föräldrar växer upp under knappa ekonomiska villkor. Äldre barn har ofta äldre föräldrar med i regel högre inkomster vilket påverkar barnens ekonomiska standard.

**Andel med låg ekonomisk standard efter hushållstyp. Personer 0–64 år.
Utveckling 1998–2010, procent**



I diagrammet ovan redovisas utvecklingen av andelen hushåll som har låg ekonomisk standard mellan 1998 och 2010. Bland ensamstående hushåll är andelen med låg ekonomisk standard högre under nästan hela perioden än den är för sammanboende hushåll. Och bland barnhushåll är andelen med låg ekonomisk standard högre än hushåll utan barn. Bland sammanboende förändras andelen med låg ekonomisk standard relativt lite under perioden. För ensamstående finns däremot en tendens att en allt större andel har låg ekonomisk standard. Detta är särskilt tydligt bland ensamstående med barn, där andelen ökar från 11 procent i början av perioden till 38 procent år 2010.

Andel med låg ekonomisk standard efter hushållstyp och födelseland. Personer 0–64 år. Utveckling 1998–2010, procent



Av diagrammet ovan framgår utvecklingen mellan 1998 till 2010 av andelen barnhushåll med låg ekonomisk standard beroende på föräldrarnas födelseland. Barnhushåll med utländsk bakgrund har en högre andel låg ekonomisk standard jämfört med barnhushåll med svensk bakgrund under hela perioden. Skillnaden är relativt stor och gäller oberoende av hushållstyp. Bland barnhushållen med ensamstående utrikes födda föräldrar ökar andelen kraftigt under 2000-talet från cirka 20 procent till drygt 60 procent. Bland sammanboende barnhushåll med utrikes födda föräldrar ökar andelen från cirka 30 procent till cirka 46 procent.

Fakta – Disponibel inkomst per konsumtionsenhet är de samlade inkomsterna i ett hushåll inklusive transfereringar och bidrag med avdrag för skatter och för andra negativa transfereringar. Disponibel inkomst per konsumtionsenhet är den disponibla inkomsten justerad för försörjningsbördan. En beräkning görs för att det ska gå att jämföra inkomsterna mellan olika hushållstyper. Varje person i hushållet tilldelas en vikt enligt en så kallad ekvivalensskala. I skalan är vikten för ensamboende och första vuxen i samboförhållande 1,0, andra vuxen i samboförhållande 0,51, första barnet 0-19 år 0,52 etc. De olika hushållsmedlemmarnas vikter summeras och den disponibla inkomsten divideras med denna summa.

Låg ekonomisk standard

Det finns olika sätt att mäta låg ekonomisk standard. Ett sätt är att definiera ett relativt mått som tar hänsyn till fördelningen av ekonomisk standard i samhället. I EU definieras måttet som andelen individer med en disponibel inkomst per konsumtionsenhet som är under 50 eller 60 procent av medianinkomsten per konsumtionsenhet för samtliga individer. Utgångspunkten är att vad som betraktas som låga inkomster är beroende av levnadsnivån i det omgivande samhället. Om en individ inte kan leva ett liv som betraktas som normalt i det samhälle hon lever i har hon enligt detta synsätt låg ekonomisk standard. I detta avsnitt har andelen individer vars inkomst understiger 60 procent av medianen av disponibel inkomst per konsumtionsenhet för samtliga individer använts som gräns.

Försäkringskassans information till föräldrar om föräldrapenning

Genom kunskap och information om föräldraförsäkringens syfte och regler ges föräldrarna bättre förutsättningar att välja hur de vill fördela föräldrapenningdagarna mellan sig. Försäkringskassan informerar om föräldraförsäkringen via flera olika kanaler. Samtliga blivande mammor får ett så kallat startbrev med information om Försäkringskassans olika informationskanaler. Blivande eller nyblivna föräldrar bjuds in till informationsträffar om föräldraförsäkringens regler. Under 2010 har drygt 1 100 informationsträffar genomförts runt om i landet, med mellan 30 till 50 deltagare per träff. På Försäkringskassans webbplats finns fakta och information om föräldraförsäkringens regler, en föräldraguide i form av en interaktiv snabbkurs i föräldraförsäkringen och ett planeringsverktyg för planering av föräldrapenninguttag. Dessutom finns en digital assistent "Hanna" och en chatt där föräldrar kan ställa frågor. Försäkringskassan erbjuder självbetjäning via telefon. I våras skickade Försäkringskassan för tionde året i rad ut ett informationsbrev till föräldrar som har ett visst antal föräldrapenningdagar kvar att ta ut för ett eller flera barn. En undersökning som gjordes 2009 av Försäkringskassan visar tydligt att föräldrarna hämtar information från en mängd av Försäkringskassans informationskanaler och att mammorna är mer aktiva i detta.

Försäkringskassans informationsinsatser är huvudsakligen inriktade på föräldraförsäkringens regler. Utöver dessa regler finns andra faktorer som har betydelse för föräldrarnas planering av föräldrapenninguttag. Det är familjens ekonomi, föräldrarnas arbetssituation och inkomster, möjlighet till föräldrapenningtillägg från arbetsgivare, jobbskatteavdragets effekter, attityder hos arbetsgivare, arbetskamrater, vänner och tillgång till barnomsorg med mera.

Försäkringskassan har under året undersökt varför ungefär en tredjedel av de drygt 13 000 föräldrar som Försäkringskassan bedömde skulle kunna vara berättigade till jämställdhetsbonus 2010 inte ansökte om bonusen. Undersökningen omfattade 500 föräldrar och visar att föräldrarna uppfattat jämställdhetsbonusen som svårbegriplig, krånglig och att de också tyckte att informationen kring bonusen var dålig. Intressant är att det inte skiljer nämnvärt i uppfattningen mellan kvinnor och män. Tidigare undersökningar visar nämligen att kvinnorna i regel har bättre kunskaper om hur föräldraförsäkringen fungerar. Inte bara själva bonusens konstruktion utan även ansökningsblanketten upplevs som svårbegriplig. Denna kommer nu att förbättras med hjälp av mer informations- och förklaringsmaterial. Drygt 70 procent av de tillfrågade angav att de aldrig tagit del av någon information kring jämställdhetsbonusen eller inte visste om de gjort det. Detta trots att Försäkringskassan informerar om jämställdhetsbonusen i flera olika kanaler.

Särlevande föräldrar som själva sköter barnens underhåll

Under 2009 var knappt 51 000 barn med om att deras föräldrar separerade. Det motsvarar 3,3 procent av alla barn med gifta eller samboende föräldrar. Totalt fanns det i december 2010 cirka 494 000 barn med separerade föräldrar, vilket betyder att ungefär vart fjärde barn hade separerade föräldrar. Andelen ökar ju äldre barnet blir. Drygt 90 procent av ettåringarna bor med båda sina ursprungliga föräldrar medan cirka 58 procent av 17-åringarna gör det.

Syftet med underhållsstödet är att garantera att barn till särlevande föräldrar får ett visst underhåll även när den förälder som barnet inte bor hos inte fullgör sin underhållsskyldighet. Men i första hand ska föräldrarna sköta försörjningen själva även efter en separation och komma överens om ett underhållsbidrag utifrån barnets behov och föräldrarnas ekonomiska situation. När barnet bor ungefär lika mycket hos båda

föräldrarna (så kallat växelvis boende) är i princip ingen av föräldrarna skyldig att betala underhållsbidrag, men om det är stora inkomstskillnader mellan föräldrarna eller om den ena föräldern har större kostnader för barnet än den andra kan föräldrarna givetvis avtala om underhållsbidrag.

Många särlevande föräldrar upplever det som komplicerat att själva beräkna och avtala om underhållsbidrag. Det är därför inte orimligt att anta att många av dessa föräldrar av okunskap och bekvämlighet väljer att reglera underhållet via Försäkringskassan. I dag fungerar underhållsstödet 1 273 kronor som en norm för många föräldrar. Det kan medföra att barn går miste om högre underhåll som de skulle kunna ha rätt till om underhållsbidraget beräknades utifrån föräldrarnas ekonomiska förutsättningar och barnets kostnader. För att hjälpa särlevande föräldrar att själva reglera underhållet har Försäkringskassan information på sin webbplats om hur föräldrar kan beräkna underhållsbidraget. Där finns även ett beräkningsinstrument och blanketter för avtal.

Försäkringskassan har i uppdrag att verka för att särlevande föräldrar i större utsträckning på egen hand reglerar underhållet för barnen. När en förälder ansöker om underhållsstöd hos Försäkringskassan informeras de om att de i första hand ska sköta barnens försörjning själva. I de fall en förälder ansöker om underhållsstöd och den bidragsskyldige föräldern ska återbetala ett belopp som motsvarar ett fullt underhållsstöd, 1 273 kronor, ringer handläggaren upp den bidragsskyldige och informera om att denne i första hand ska betala underhållet direkt till den förälder som barnet bor hos. Om det inte är möjligt med direktbetalning ska handläggaren ringa upp igen efter ett halvår och föreslå direktbetalning.

Försäkringskassan betalade i december 2010 ut fullt underhållsstöd för närmare 200 000 barn, vilket är en minskning med 19 000 barn jämfört med december 2009. En orsak till minskningen av antalet barn med underhållsstöd är att antalet barn som fyllt 18 år och som träder ur systemet är fler än de som träder in i systemet på grund av skillnader i födelsetalen. En ytterligare orsak är att separerade föräldrar i större omfattning reglerar underhållet utan Försäkringskassan som mellanhand. Om de föräldrar som inte har ekonomisk möjlighet att bidra till sina barns underhåll räknas bort innebär det att föräldrarna under 2010 löste underhållet direkt med varandra för 70,5 procent av barnen. Denna andel har ökat kontinuerligt under de senaste åren. Antalet barn som bor växelvis hos föräldrarna har också ökat under de senaste åren. Dessa föräldrar har inte samma behov av Försäkringskassan som mellanhand för reglering av underhållet, vilket också förklarar minskningen av barn i underhållsstödet.

Försäkringskassan har under 2010 genomfört en undersökning om hur särlevande föräldrar sköter underhållet för sina barn, nivån på underhållet, hur barnen bor med mera. Undersökningen omfattar både föräldrar som reglerar underhållet via underhållsstödet och föräldrar som sköter det själva. Telefonintervjuer har genomförts med 2 000 särlevande föräldrar och intervjuer har gjorts i fokusgrupper, bland annat med föräldrar som trots att barnet bor hos dem större delen av tiden inte får något underhåll för barnet från den andre föräldern. Resultaten från hela undersökningen presenteras i en rapport i början av 2011.

Fler utnyttjade föräldrapenningdagar för barn födda i utlandet än för barn födda i Sverige

Föräldrar har rätt till föräldrapenning vid barns födelse eller adoption till dess barnet fyller 8 år.⁴⁵ För barn födda mellan 1995–2001 hade föräldrarna rätt till 450 föräldrapenningdagar. Av dessa var 360 inkomstrelaterade så kallade sjukpenningdagar och 90 så kallade lägstanivådagar.⁴⁶ De flesta föräldrarna använder merparten av föräldrapenningdagarna, men trots det har antalet dagar som inte använts ökat från 43 dagar för barn födda 1995 till 56 dagar för barn födda 2001. Föräldrarnas rätt till de dagar som inte använts när barnet fyllt 8 år eller slutat sitt första skolår upphör.

Försäkringskassan har under året genomfört en undersökning om varför antalet utnyttjade föräldrapenningdagar har ökat.⁴⁷ En stor del av förklaringen är att gruppen barn som flyttar till Sverige när de är under åtta år har ökat. 1995 var 3,4 procent av barnen vars föräldrar hade rätt till föräldrapenning födda i utlandet, mot 7,8 procent av barnen födda 2001. Föräldrarna till dessa barn hinner ofta inte nyttja föräldrapenningdagarna. Dagarna till dessa barn är också ”värda mindre” eftersom föräldrarna ofta inte har någon sjukpenninggrundande inkomst som kan ligga till grund för beräkning av de inkomstrelaterade dagarna. Barn födda i utlandet har betydligt fler utnyttjade dagar än barn födda i Sverige, även om barnet ifråga kommer till Sverige vid låg ålder.

⁴⁵ Rätten till föräldrapenning gäller till dess barnet fyllt 8 år eller avslutat sitt första skolår. För adoptivbarn kan föräldrapenning tas ut längst till barnets tioårsdag.

⁴⁶ För barn födda från 2002 och senare uppgår antalet dagar till 480.

⁴⁷ Outnyttjad föräldrapenning – en studie om föräldrapenningdagar som inte har använts. Socialförsäkringsrapport 2010:14.

Likabehandling

Enligt instruktionen för Försäkringskassan har myndigheten flera uppdrag som tar sin utgångspunkt i ett rättighetsperspektiv och krav på att motverka all form av diskriminering i mötet med medborgaren. Detta avsnitt beskriver Försäkringskassans arbete inom detta område.

Samlad bedömning

Försäkringskassan har under året vidareutvecklat strukturen för arbetet med likabehandling. Interna styrdokument är omarbetade, dels för att tydliggöra att samma värderingar är grunden för såväl det interna som det externa arbetet med likabehandling, dels för att integrera arbetet med likabehandling i Försäkringskassans ledningssystem. Myndigheten har under 2010 genomfört ett omfattande arbete med fysisk tillgänglighet, jämställdhet och nyanländas etablering i samhället. Dock behöver Försäkringskassan vidareutveckla sitt arbete med Sveriges åtaganden enligt internationella konventioner till skydd för de mänskliga rättigheterna liksom arbetet med FN:s barnkonvention.

Arbete för mänskliga rättigheter

Under året har Försäkringskassan tagit fram en policy för likabehandling. Den ersätter tidigare policyer för mänskliga rättigheter, för tillgänglighet samt för jämställdhet- och mångfald.

Utgångspunkten för policyn är allas lika värde, lika rättigheter och möjligheter. Diskrimineringslagen, minoritetsspråklagen, föräldraledighetslagen och arbetsmiljölagen är policyns hörnstenar. Policyn ska främja likabehandling och ligga till grund för det interna arbetsmiljö-, jämställdhets- och mångfaldsarbetet likväl som för handläggning och mötet med medborgarna. Försäkringskassan har fyra mål för arbetet med likabehandling:

- På Försäkringskassan blir och upplever sig ingen diskriminerad eller kränkt.
- På Försäkringskassan bemöts medarbetare och kunder professionellt på lika villkor oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller trostillhörighet, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.
- På Försäkringskassan har alla chefer och medarbetare kunskap och kompetens om gällande lagar, avtal och interna styrdokument för likabehandling.
- Försäkringskassan är en tillgänglig arbetsplats och kundmötesorganisation.

Utöver policy för likabehandling har ledningen fastställt organisationens jämställdhets- och mångfaldsplan (Lika Värde) som sträcker sig till och med 2011.

I enlighet med policyn för likabehandling ska Försäkringskassan identifiera åtgärder inom ramen för den ordinarie processen för verksamhetsplanering och uppföljning. Som ett stöd till chefer inför verksamhetsplaneringen likväl som vid dialog med medarbetare på arbetsplatsträffar har ett utbildnings- och informationsmaterial om likabehandling tagits fram. Under året har 1 435 medarbetare genomgått den

webbaserade utbildningen i mänskliga rättigheter. En första mätning av kunskapen om policyn för likabehandling är genomförd i samband med medarbetarundersökningen och kommer att följas upp under 2011.

Under året har Försäkringskassan följt upp en treårig handlingsplan för mänskliga rättigheter i socialförsäkringen under 2007–2009. Handlingsplanen innehöll 4 mål och 53 åtgärder. Uppföljningen visade att 37 åtgärder hade genomförts. Övriga kvarstod eller hade upphört att vara relevanta på grund av de omfattande förändringar som Försäkringskassans organisation genomgått under motsvarande tidsperiod. Ett framträdande mönster är att få åtgärder med ett utpräglat barnrättsperspektiv har genomförts. Däremot har majoriteten av insatser som rör jämställdhet, integration och tillgänglighet genomförts.

Försäkringskassan har återkommande kontakter med Diskrimineringsombudsmannen (DO) för att få råd och stöd i arbetet med att främja likabehandling, förutom de kontakter som uppstår med anledning av enskilda ärenden.

Under 2010 har DO mottagit 104 anmälningar mot Försäkringskassan. DO har ännu inte tagit ställning i några av dessa ärenden. Under året har dock DO avslutat utredningen av 107 tidigare ärenden som gällt Försäkringskassan på grund av att diskriminering inte kan styrkas samt att det inte finns något stöd i lagen för att gå vidare med anmälan.

Anmälningar till Diskrimineringsmannen 2010

Område	Antal
Arbetslivet	4
Ej lagskydd	3
Offentlig anställning	1
Socialförsäkring m.m.	96
Totalt	104

Källa: Diskrimineringsombudsmannen

I februari 2010 friade Arbetsdomstolen Försäkringskassan i ett diskrimineringsmål som gällde en synskadad person som nekats anställning hos Försäkringskassan på grund av sin funktionsnedsättning. Samma år dömde Svea hovrätt Försäkringskassan för könsdiskriminering av fyra kvinnor på grund av att de nekats sjukpenning med motivering att deras besvär var graviditetsrelaterade. Både Försäkringskassan och Diskrimineringsombudsmannen har överklagat domen till Högsta domstolen.

Försäkringskassan följer årligen upp i medarbetarundersökningen hur stor andel av medarbetarna som har känt sig kränka på arbetsplatsen på grund av kön, könsöverskridande uttryck, etnicitet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Resultatet för i år visar att tre procent av medarbetarna svarat ja på frågan. Vanligaste orsaken till den upplevda diskrimineringen är på grund av kön och ålder. I samma undersökning svarar fyra procent att det finns en jargong i deras arbetsgrupp som kan upplevas som kränkande på grund av kön, etnicitet, sexuell läggning och ålder.

Barnrättsperspektiv

Uppföljningen av Försäkringskassans handlingsplan för mänskliga rättigheter i socialförsäkringen visade att få åtgärder med ett utpräglat barnrättsperspektiv hade genomförts under 2007-2009, se vidare ovan. I en studie av resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken konstaterar Försäkringskassan att transfereringar och bidrag bidrar till förbättrade förutsättningar för en god ekonomisk levnadsstandard för alla barnfamiljer. Resultaten visar också att en allt större andel av barnhushållen,

framför allt ensamstående med barn, har en låg ekonomisk standard. Se vidare avsnittet Utgiftsområde Ekonomisk trygghet för familjer och barn.

Sektorsansvar för handikappolitiken

Ett av de nationella handikappolitiska målen är att samhället utformas så att personer med funktionsnedsättning i alla åldrar blir fullt delaktiga. I Försäkringskassans policy för likabehandling finns ett mål att myndigheten ska arbeta för att Försäkringskassans närmare 400 lokaler ska vara tillgängliga, både för medarbetare och för kunder. Under 2010 har ett projekt i samarbete med Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Handisam inletts med syfte att fastställa en grundläggande nivå av fysisk tillgänglighet på servicekontoren. Arbetet sker i samråd med handikapporganisationerna och är inriktat på kundmötet såväl som på den interna arbetsmiljön. En inventering av tillgänglighet har genomförts och en plan för åtgärder och uppföljning är under utveckling. En utvidgning av projektet pågår med syfte att göra en översyn av den fysiska tillgängligheten i samtliga lokaler inom Försäkringskassan.

I en redovisning från mars 2009 av Försäkringskassans insatser för sektoransvaret framgick att de interna IT-systemen inte är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och att omfattande åtgärder krävs för att tillmötesgå generella behov av anpassningar. Under 2010 har ett verksamhetsbeslut tagits inom ramen för Försäkringskassans utvecklingsplan, att genomföra en förstudie. Förstudien syftar att ge förslag på i vilken omfattning och inom vilken tid IT-systemen kan åtgärdas. Förstudien ska även utreda alternativ, såsom behov av individuella anpassningar för användare med särskilda behov.

Försäkringskassan har under året deltagit i Handisams samråd om kommande handikappolitiska mål för perioden 2011–2016 med fokus på delmål inom social- och arbetsmarknadspolitiken. En dialog har inletts med Socialstyrelsen om genomförandet av socialpolitikens delmål. Dialogen handlar om i vilken utsträckning de individuella stödets utformning bidrar till det övergripande handikappolitiska målet.

Jämställdhetsperspektiv

Den svenska jämställdhetspolitikens syfte är att skapa lika rättigheter och möjligheter för kvinnor och män. Ett av de jämställdhetspolitiska målen handlar om ekonomisk jämställdhet. Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning och betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut.

Kvinnor har högre sjukfrånvaro än män och är i högre grad långtidssjukskrivna. Det påverkar både inkomster liksom pensionsnivåer. Försäkringskassan har integrerat ett jämställdhetsperspektiv i den arbetslivsinriktade rehabiliteringen som bedrivs i samverkan med Arbetsförmedlingen. Exempelvis sker detta genom en insats kallad ”Jämmt arbetsför”.

Försäkringskassans och Arbetsförmedlingens gemensamma mål för 2010 var att minst 40 procent av deltagarna i arbetslivsinriktad rehabilitering, såväl kvinnor som män, 12 månader efter påbörjad insats skulle ha ett arbete eller ha påbörjat en utbildning. Målet nåddes inte. Vid årsskiftet 2010/2011 hade 26 procent av kvinnorna och 30 procent av männen som deltagit i rehabilitering ett arbete eller hade påbörjat studier. I syfte att förbättra resultaten har Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen gemensamt genomfört en utbildning i hela landet i metoder för att integrera ett jämställdhetsperspektiv i rehabiliteringsprocessen. Knappt 100 handläggare har fått tre dagars utbildning. Dessa handläggare är utsedda att vara så kallade lokala genusambassadörer med uppdrag att inspirera och vara bollplank till kolleger och chefer. Genom ambassadörernas kartläggningar och observationer skapas medvetenhet om ifall de kvinnor och män som

erbjuds arbetslivsinriktad rehabilitering bemöts utifrån föreställningar om kön i stället för utifrån sina individuella behov och möjligheter.

Etablering av nyanlända

Alla individer ska ges rättigheter, skyldigheter och möjligheter oavsett etnisk eller kulturell bakgrund. Det är ett nationellt integrationspolitiskt mål som också är vägledande för Försäkringskassans verksamhetsutveckling. Det är många kunder som inte kan svenska och som behöver få hjälp på sitt eget språk. På många servicekontor har man eftersträvat en bred språkkompetens bland personalen. Exempelvis kan Försäkringskassan ge service på 25 olika språk på servicekontoret i city i Stockholm. Sedan oktober 2010 kan kunder per telefon även få svar på enklare frågor om försäkringen på arabiska, engelska, finska, franska, polska, somaliska, spanska, thailändska och turkiska. Tillsammans med Svensk språkservice AB erbjuds också trepartssamtal på våra minoritetsspråk. På Försäkringskassans webbplats finns möjlighet att få information om socialförsäkringen på 19 språk.

Inom ramen för reformen av nyanlända invandrades etablering har Försäkringskassan uppdraget att betala ut den etableringsersättning som de nyanlända får när de har gjort en individuell etableringsplan. Försäkringskassan har tagit fram ett utbildningsmaterial om socialförsäkringen som är särskilt anpassat till nyanlända och som kan användas i kommunernas samhällsorientering för nyanlända.

Många nyanlända har särskilda medicinska behov vilket kan försvåra bosättning och mottagande. Under året har Försäkringskassan ingått i en förstudie lett av Migrationsverket för att förbättra samordningen av arbetet med denna grupp. Integrationsansvariga på länsstyrelsen, mottagningshandläggare på Migrationsverket och personliga handläggare inom sjukförsäkring och samordning på Försäkringskassan har med hjälp av Malmö högskola identifierat hinder och risker för bosättning och etablering av nyanlända med särskilda medicinska besvär.

Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket samt Sveriges kommuner och landsting har tagit fram en gemensam viljeinriktning för att klargöra definitionen av prestationsförmåga samt förfarandet av bedömningen av prestationsförmåga i syfte att tydliggöra ansvarsfördelningen mellan parterna gällande nyanlända.

Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringshandläggningen

Avsnittet behandlar Försäkringskassans kontrollarbete med att säkerställa att utbetalningar inom socialförsäkringen blir rätt. Fokus ligger på att det ska bli rätt från början. Det preventiva arbetet kompletteras med olika former av kontrollåtgärder och kontroller i handläggningen.

Samlad bedömning

Försäkringskassan har under 2010 arbetat med en rad stora utvecklingsinsatser för att integrera kontrollperspektivet i de ordinarie handläggnings-, kvalitets- och IT-systemen. Flera av dessa arbeten är långsiktiga och syftar till att skapa väsentligt förbättrade möjligheter att minska de felaktiga utbetalningarna på sikt. Ett sådant långsiktigt arbete är en strukturerad riskhantering av felaktiga utbetalningar i handläggningen, vilket leder till ökad kunskap om risker och verkningsfulla åtgärder.

Det långsiktiga arbetet har kompletterats med vidareutveckling av de enhetliga handläggningsprocesserna, kontroller i handläggningen och utbildningsinsatser. Detta förebyggande arbete har kompletterats med riktade kontroller och kontrollutredningar av impulser om avsiktliga fel från kunden. Kontrollutredningarna har resulterat i att felaktiga utbetalningar upptäckts, återkrävs och förhindras.

Den sammanlagda summan av felaktiga utbetalningar som har stoppats och förhindras bedöms vara på ungefär samma nivå som 2009. Antalet polisanmälningar har minskat år för år sedan bidragsbrottslagen infördes den 1 augusti 2007. Det beror på att bidragsbrottslagen ställer högre krav på anmälade myndigheter att göra en preliminär bedömning av om det föreligger uppsåt eller grov oaktsamhet än vad brottsbalken gjorde. Att antalet kontrollutredningar minskat 2010 är också en orsak till att färre polisanmälningar gjorts.

Det är svårt att dra några slutsatser av de förändringar som skett mellan åren. Utvecklingen av antalet polisanmälningar kan inte läggas till grund för någon bedömning av förändringar av antalet brott mot socialförsäkringen.

Den samlade bedömningen är att insatserna har bidragit till en god kontrollstruktur i handläggningen av socialförsäkringen under 2010. De har också resulterat i att felaktiga utbetalningar har upptäckts, förhindrats och återkrävts.

Rätt från början

Försäkringskassan ska verka för en lagenlig och enhetlig rättstillämpning av socialförsäkringen och andra förmåner och ersättningar som enligt lag eller förordning handläggas av myndigheten. Försäkringskassan ska också säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. Detta är nödvändigt för tilltron till socialförsäkringen.

Fokus för Försäkringskassans kontrollarbete är att arbeta preventivt. Det ska bli rätt från början. Genom ett löpande arbete med att utveckla en god kontrollstruktur ska fel, så långt som möjligt, förhindras inom ramen för den ordinarie handläggningen.

Detta preventiva arbete genomsyrar stora delar av verksamheten. Tydlig information och väl fungerande kundkanaler och självbetjäningstjänster gör det lätt för de försäkrade att göra rätt från början. Det processororienterade arbetssättet ger förutsättningar för likformighet, effektivitet, kvalitet och kontroll i handläggningen. I samtliga handläggningsprocesser ingår utrednings- och kontrollmoment som ska säkerställa att det finns tillräckligt beslutsunderlag och korrekt information i ärendet, det vill säga att myndigheten uppfyller de krav som ställs genom bland annat förvaltningslagen.

Riskhantering

Försäkringskassans riskhantering för felaktiga utbetalningar har bidragit till ett än mer fokuserat åtgärdsarbete mot felaktiga utbetalningar. 2010 års åtgärdsarbete har fokuserat på risker som innebär att stora belopp betalas ut felaktigt.

Resultatet av riskanalyserna visar att problemen är av delvis olika karaktär inom olika förmåner och förmånsområden. De risker som kan uppstå beror i stor utsträckning på hur lagstiftningen är utformad och vilka svårigheter det finns med att tillämpa regelverket och att säkerställa att uppgifter i underlag är korrekta. Inom bedömningsförmåner, särskilt inom ohälsoområdet, är regelverket komplext och det krävs en omfattande manuell hantering. Risker som orsakas av Försäkringskassan är relativt högt värderade inom området och gäller framför allt brister i utredningar och rättstillämpning. Inom förmåner med en enklare konstruktion är i stället risker som gäller att försäkrade lämnar felaktiga uppgifter högst värderade. Riskanalyserna har bidragit till att identifiera brister i administrativa styrdokument och handläggarstöd, och de har varit ett viktigt instrument för att utforma åtgärder mot fel som allmänheten orsakar.

Under 2009 utvecklade Försäkringskassan en metod för riskhanteringen i syfte att få mer konkreta och enhetligt beskrivna risker. Även arbetet med att värdera och prioritera bland riskerna strukturerades. Den metod som utvecklades 2009 har också använts under 2010.

Under 2010 har Försäkringskassan även utarbetat en metod för att kartlägga kontrollstrukturen i försäkringshandläggningen. Kartläggningarna innebär att de centrala kontrollmomenten och kritiska aktiviteterna i Försäkringskassans löpande arbete för att säkerställa att rätt person får rätt ersättning, dokumenteras och beskrivs. Detta skapar förutsättningar för att tydligare kunna följa hur väl kontrollarbetet fungerar. Under 2010 har kontrollstrukturen i handläggningen kartlagts för två förmåner enligt den nya metoden, och under 2011 kommer ytterligare 13 förmåner att kartläggas.

Åtgärder mot felaktiga utbetalningar

År 2010 har präglats av omfattande utvecklingsarbeten. Flera av dessa arbeten är långsiktiga och bedöms skapa väsentligt förbättrade möjligheter att minska de felaktiga utbetalningarna på sikt. Bland annat har en rad åtgärder genomförts för att integrera arbetet mot felaktiga utbetalningar i de ordinarie handläggnings-, kvalitets- och IT-systemen. Som ett komplement har även olika former av undersökningar och tidsbegränsade insatser genomförts.

Åtgärder kopplade till handläggnings-, kvalitets- och IT-systemen

Utvecklingsarbetet med nya versioner av handläggningsprocesserna har fortsatt under 2010 och ett antal processer har omarbetats, till exempel processerna för kvalitetskontroll, kontrollutredning och statligt tandvårdsstöd. De uppgraderade processerna blir mer effektiva och innehåller utförliga beskrivningar av arbetsmomenten. De uppgraderade processerna följs upp för att säkerställa att de har implementerats. Uppföljningen visar att processerna efterlevs i olika omfattning, varför åtgärdsplaner tagits fram.

Som ett komplement till processerna har även ett antal vägledningar, metodstöd och andra administrativa styrdokument upprättats och reviderats. Till exempel har särskilda rutiner tagits fram för att säkra återkoppling och återföring av resultatet från den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Den information som skickas ut till de försäkrade om skyldigheten att göra rätt från början och anmäla ändrade förhållanden har förtydligats.

Inom ohälsoområdet har en rad aktiviteter genomförts och påbörjats för att minska antalet felaktiga utbetalningar som orsakas av bristfälliga medicinska underlag. Bland annat har de uppdragsstyrda samverkansprojekten med att ta fram metoder och instrument för bedömning av arbetsförmåga påbörjats. Likaså har ett samverkansprojekt inletts mellan Försäkringskassan och Sveriges Kommuner och Landsting med flera i syfte att höja kvaliteten i de medicinska underlagen i sjukförsäkringsärendena. Dessa uppdrag har redovisats separat under året.⁴⁸

Under 2010 har Försäkringskassan inletts ett arbete med att öka automatiseringen av handläggningen. Detta ökar förutsättningen för bättre kontroll genom en större enhetlighet och minskad manuell administration. Under året har myndigheten arbetat med ett flertal projekt bland annat en generell metod som ska säkerställa att framtida automatisering bygger på enhetliga principer och att processerna försörjs med god och tillräcklig information.

Det tidigare utvecklade IT-stödet ”kontroll av ärenden” (KVAR), som är ett verktyg för att slumpa ut ärenden för kontroll, används sedan oktober i den ordinarie handläggningsprocessen för tillfällig föräldrapenning. I den andel ärenden som slumpas ut via IT-stödet görs en fördjupad utredning av rätten till ersättning.

Undersökningar och tidsbegränsade insatser

För att fördjupa kunskapen om felaktiga utbetalningar har ett antal riktade kontroller genomförts under 2010, bland annat inom sjukpenninggrundande inkomst, vårdbidrag, handikappersättning och assistansersättning. Dessa kontroller har gett goda underlag för det fortsatta arbetet med att förhindra felaktiga utbetalningar. Inom sjukpenninghandläggningen har även en utökad kvalitetskontroll genomförts för att identifiera skillnader mellan handläggande kontor och på så sätt motverka resultatspridning och olik rättstillämpning inom förmånen. Kontrollen kommer att fortsätta in i nästa år och bedöms ge ett bra underlag för att uttala sig om vilka skillnader som finns och därmed kunna prioritera rätt åtgärder.

Riktade kontroller har också genomförts inom arbetsskadelivränta, sjukpenning, barnbidrag samt sjuk- och aktivitetsersättning. Syftet med dessa kontroller är att hitta och stoppa felaktiga utbetalningar som leder till återkrav, avslag, nedsättningar och indragningar.

Under 2010 har Försäkringskassan genomfört utbildningar och nätverksträffar för att säkerställa kompetensen hos medarbetarna och lika bedömning av ärenden över hela landet. De kompetenshöjande åtgärderna är viktiga insatser för att minska felaktiga utbetalningar som orsakas av myndigheten.

⁴⁸ Dnr. 034226-2010 resp. Dnr 088713-2010.

Kontrollutredningar

Fakta – Kontrollutredningar

Försäkringskassan har särskilt utsedda handläggare som utreder ärenden där det finns misstankar om att en försäkrad medvetet försökt få ersättning på felaktiga grunder. Impuls till dessa kontrollutredningar kan uppstå i samband med en ansökan, det vill säga innan ersättning har betalats ut, under tid med pågående ersättning och efter att ersättning har betalats ut.

Försäkringskassans genomför kontrollutredningar av flera anledningar. En anledning till verksamheten är att identifiera felaktiga utbetalningar, och därmed kunna förhindra fler felaktiga utbetalningar samt återkräva det som felaktigt betalats ut. För tilltron till socialförsäkringen är det viktigt att säkerställa att rätt ersättning betalas ut.

Försäkringskassans kontrollutredningar har resulterat i att felaktiga utbetalningar upptäcks, återkrävs och förhindras. Färre kontrollutredningar har avslutats än 2009. Det beror framför allt på att Försäkringskassan inriktar sig på mer tidskrävande utredningar men också på färre kontrollutredningar har startats.

Den sammanlagda summan av felaktiga utbetalningar som lett till beslut om återkrav var under året lägre än den var 2009 men högre än 2008. Den framtida besparingen, det vill säga vad som bedöms skulle ha betalats ut om ersättningen inte hade stoppats eller betalats ut med lägre belopp, har ökat jämfört med 2009. Det kan delvis förklaras med att Försäkringskassan, på grund av regeländringar i vissa förmåner, har ändrat grunden för hur den framtida besparingen ska beräknas. Försäkringskassan har under 2010 fortsatt att utreda ärenden där stora belopp misstänks betalas ut felaktigt. Genom att arbetet med riskanalyser utvecklats har de riktade kontrollerna blivit mer träffsäkra.

Antalet polisanmälningar har minskat år för år sedan bidragsbrottslagen infördes den 1 augusti 2007. Bidragsbrottslagen ställer högre krav på anmälande myndigheter att göra en preliminär bedömning av om det finns uppsåt eller grov oaktsamhet än vad som brottsbalken gjorde. Ena annan orsak till det minskade antalet kontrollutredningar är att färre polisanmälningar gjorts. Andelen återrapporterade domar, strafföreläggande och åtalsunderlåtelse är ungefär detsamma som 2009. Dessa grundar sig till största delen på polisanmälningar som Försäkringskassan gjort tidigare år, men även på polisanmälningar som har gjorts under 2010. En förklaring till att antalet återrapporterade domar och beslut har minskat är att det gjorts färre polisanmälningar.

Avslutade kontrollutredningar 2010

Antalet avslutade kontrollutredningar uppgår till 20 112 under 2010, vilket är en minskning jämfört med 2009. I statistiken över kontrollutredningar ingår även de riktade kontroller som kontrollutredarna utför. De riktade kontrollerna har främst varit inriktade mot förmåner och ärenden där risken för felaktiga utbetalningar bedömts varit stor och det handlat om höga belopp. Det gäller bland annat sjukpenning, arbetsskadelivränta och sjukersättning och därmed har antalet kontrollutredningar inom dessa förmåner ökat.

Utredningar av dessa förmåner är mer tidskrävande än utredningar av många andra förmåner, vilket är en förklaring till att det totala antalet avslutade kontrollutredningar har minskat. En annan förklaring till minskningen är att inflödet av impulser till kontrollutredningar är något lägre än tidigare. Det gäller både anmälningar från allmänheten och interna impulser från Försäkringskassans egna handläggare.

Antalet avslutade kontrollutredningar 2008–2010

	2008	2009	2010
Kvinna	14 390	13 183	11 568
Man	10 288	10 312	8 260
Totalt¹	24 818	23 752	20 112

¹ Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Återkrav och besparingsbelopp

Under 2010 upptäcktes felaktiga utbetalningar i 3 324 kontrollutredningar. Det sammanlade belopp av de felaktiga utbetalningarna var cirka 317 miljoner kronor. Det innebär att färre ärenden med felaktig utbetalning ledde till återkrav än 2009 och att det totala beloppet på de upptäckta felaktiga utbetalningarna minskade (cirka 37 miljoner kronor). Men även om antalet utredningar och återkravsbeloppet har minskat så har det genomsnittliga antalet upptäckta felaktiga utbetalningarna per ärende ökat från 2009. Det visar att Försäkringskassan har blivit mer träffsäker när det gäller att identifiera ärenden där det felaktigt utbetalda beloppet är högt.

Många kontrollutredningar leder till att ersättning betalas ut med ett lägre belopp eller dras in. Under 2010 ledde 3 012 utredningar till avslag, indragning eller nedsättning av ersättningen och de utbetalningar som skulle ha betalats ut felaktigt om de inte blivit stoppade bedömdes uppgå till sammanlagt 722 miljoner kronor. Försäkringskassan benämner detta belopp som besparingsbelopp⁴⁹.

De felaktiga utbetalningar som har stoppats har ökat jämfört med 2009 och det gäller främst förmånerna arbetsskadelivränta samt sjuk- och aktivitetsersättning. Ökningen har flera orsaker. En av dessa är regeländringarna inom sjukförsäkringen. Från och med juli 2009 ändrades beräkningssättet för besparingsbeloppet för sjuk- och aktivitetsersättning samt för arbetsskadelivränta. Nu beräknas besparingsbeloppet utifrån den tid som är kvar till 65-årsdag i stället för som tidigare den tid som är kvar till förnyad prövning⁵⁰. Ändringen genomfördes för kontrollutredningar som avslutats från och med den 1 juli 2009. En annan orsak är den riktade kontroll av utbetalningarna av arbetsskadelivränta som genomfördes under året. Det visade sig att den försäkrade i många ärenden inte anmält ändrade förhållanden och därför fått för mycket ersättning.

Felaktiga utbetalningar som lett till återkrav samt besparingsbelopp vid kontrollutredningar av impuls om avsiktligt fel från kund 2008–2010, miljoner kronor

	2008		2009		2010	
	Felaktig utbetalning	Besparingsbelopp	Felaktig utbetalning	Besparingsbelopp	Felaktig utbetalning	Besparingsbelopp
Kvinna	87	242	116	308	107	334
Man	116	117	237	268	210	385
Total¹	203	360	354	578	317	722

¹ Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Storleken på det felaktigt utbetalade beloppet och besparingsbeloppet varierar mellan förmånerna. Eftersom det finns skillnader i vilken mån kvinnor och män nyttjar förmånerna finns också skillnader mellan könen när det gäller storleken på det felaktigt

⁴⁹ Besparingsbeloppet är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, satts ned eller stoppats. Besparingsbeloppet beräknas utifrån för hur lång tid den försäkrade skulle ha fått den aktuella förmånen om den inte hade stoppats. Om det belopp som den försäkrade skulle ha fått inte är känt används ett schablonbelopp som grund för beräkningen. Det innebär att tidsbegränsade ersättningar beräknas på den tid som det är kvar av den beviljade tiden, om den inte hade stoppats. För ersättningar som inte är tidsbegränsade har Försäkringskassan tagit fram schabloner utifrån när nästa efterkontroll eller förnyad prövning av ärendet ska ske.

⁵⁰ Förnyad prövning skulle tidigare göras var tredje år, vilket innebär att besparingsbeloppet i ett enskilt ärende aldrig beräknades för längre tid än maximalt tre år.

utbetalade beloppet. Ärenden om sjuk- och aktivitetsersättning samt sjukpenning genererar höga belopp för felaktiga utbetalningar och män står för en större andel av dessa. I ärenden om underhållsstöd och barnbidrag beräknas besparingsbeloppen för lång tid framåt. I dessa ärenden står kvinnor för en betydande andel av ärendena.

Polisanmälningar

Färre polisanmälningar har gjorts i år än förra året. En orsak är att färre kontrollutredningar avslutades 2010 än 2009. En annan orsak är att bidragsbrottslagen, som gäller för händelser som inträffat efter den 1 augusti 2007, ställer högre krav på anmälade myndigheter att göra en preliminär bedömning av om det finns uppsåt eller grov oaksamhet än vad som gällde enligt brottsbalken. Försäkringskassan gör därför numera en noggrannare bedömning av uppsåt före polisanmälan. Svårigheten att bedöma om det föreligger uppsåt är en orsak till att det inte polisanmäls fler ärenden. Det är en följd av att uppsåt i dessa fall är beroende av att den enskilde förstått innebörden av sin uppgiftsskyldighet eller skyldighet att anmäla ändrade förhållanden. För att ställa återkrav räcker det med att man skäligen borde ha insett att man fått ersättning felaktigt. Försäkringskassan tillämpar också en beloppsgräns på 300 kronor och vid lägre belopp görs polisanmälan endast i undantagsfall.

Antal polisanmälningar 2008-2010

Ärendeslag	2008			2009			2010		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt
Sjukpenning	64	128	192	91	222	315	73	129	203
Sjuk- och aktivitetsersättning	58	141	199	88	155	243	77	126	203
Bostadstillägg ¹	70	84	154	62	66	128	40	41	82
Föräldrapenning	51	87	138	45	88	134	37	79	117
Tillfällig föräldrapenning	244	168	412	97	75	172	39	39	78
Bostadsbidrag	155	60	215	109	45	156	80	31	111
Barnbidrag/Underhållsstöd	241	40	282	135	24	159	134	23	157
Övriga förmåner	42	110	154	36	74	112	27	90	120
Totalt²	925	818	1 746	663	749	1 419	507	558	1 071

¹ Avser 2010 endast bostadstillägg till personer som uppbär sjuk- och aktivitetsersättning. Övriga år avses även bostadstillägg till pensionärer.

² Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis på grund av att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Det är fortfarande kvinnor som är föremål för flest antal kontrollutredningar. Dock är det fler män som polisanmäls, både sett till antalet och till andelen polisanmälningar i förhållande till slutförda utredningar. Av utredningarna som gällde män ledde 6,8 procent av utredningarna till polisanmälan medan motsvarande siffra för kvinnor var 4,4 procent. Försäkringskassan har inte gjort någon djupare analys av skillnaden mellan könen. En förklaring kan vara att det är olika svårt med uppsåtsbedömning i olika förmåner och eftersom det finns skillnader i vilken mån kvinnor och män nyttjar förmånerna, uppstår också skillnader mellan könen när det gäller polisanmälan.

Återrapporterade polisanmälningar⁵¹

Under 2010 fick Försäkringskassan beslut från polis, åklagare och domstol avseende 1 101 polisanmälningar⁵². Det är en minskning jämfört med 2009. Minskningen är en

⁵¹ Försäkringskassan för statistik över resultatet av de polisanmälningar som görs som följd av kontrollutredningar. Försäkringskassan behöver för detta få besked om hur det går med varje individuell polisanmälan, vilket innebär att polis, åklagare och domstol måste lämna besked om detta till Försäkringskassan. Hanteringen av att lämna och ta emot dessa besked är helt manuell både hos polis, åklagare och domstol och hos Försäkringskassan. Det innebär att det finns en risk för att Försäkringskassan inte får kännedom om alla besluten och att siffrorna över resultatet av polisanmälningarna är osäkra.

följd av att Försäkringskassan gjorde färre polisanmälningar. Av de återrapporterade besluten under 2010 avgjordes 24 procent, det vill säga 266 stycken, i domstol eller resulterade i strafföreläggande eller åtalsunderlåtelse. Andelen beslut som leder till dom, strafföreläggande eller åtalsunderlåtelse är ungefär densamma som 2009, och högre än åren dessförinnan. Detta beror framför allt på en ökad kvalitet i Försäkringskassans bedömningar i samband med polisanmälningar.

En högre andel polisanmälningar rörande män än kvinnor leder till avgörande i domstol eller strafföreläggande alternativt åtalsunderlåtelse, 29 procent för männen jämfört med 19 procent för kvinnorna.

Påföljden av de fällande domarna och strafföreläggandena var i 85 procent fallen villkorlig dom och/eller böter, vilket är detsamma som 2009.

Beslut från polis, åklagare och domstol 2008–2010

	2008			2009			2010		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt ³	Kvinna	Man	Totalt
Antal beslut från polis, åklagare och domstol	1 254	978	2 233	997	791	1 790	538	561	1 101
Antal strafförelägganden	50	45	95	56	50	106	7	18	25
Antal domar	102	141	243	119	150	269	74	102	176
Antal åtalsunderlåtelser ¹	22	18	40	29	57	86	22	43	65
Andel strafförelägganden, domar och åtalsunderlåtelser	14 %	21 %	17 %	20 %	32 %	26 %	19 %	29 %	24 %
Antal ärenden med fällande och delvis fällande domar ²	138	161	299	152	168	320	73	115	188

¹ Åklagaren har beslutat att inte väcka åtal, trots att åklagaren anser att den misstänkte är skyldig. Åtalsunderlåtelse kan till exempel ges när en person nyligen fått ett straff för ett annat brott och det aktuella brottet inte skulle leda till att straffet skärptes.

² I redovisningen ingår även strafförelägganden.

³ Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall, men i totalsiffran ingår samtliga beslut.

Beslut från åklagare och domstol per förmån 2008–2010

Ärendeslag	2008				2009				2010			
	Beslut Totalt	Andel domar, strafförelägganden och åtalsunderlåtelser			Beslut Totalt	Andel domar, strafförelägganden och åtalsunderlåtelser			Beslut Totalt	Andel domar, strafförelägganden och åtalsunderlåtelser		
		Kvinna	Man	Totalt		Kvinna	Man	Totalt		Kvinna	Man	Totalt
Sjukpenning	189	22 %	27 %	25 %	218	27 %	36 %	33 %	173	24 %	32 %	30 %
Sjuk- och aktivitetsersättning	97	29 %	33 %	32 %	147	32 %	33 %	33 %	166	32 %	30 %	31 %
Bostadstillägg ¹	136	25 %	21 %	23 %	123	20 %	24 %	22 %	99	17 %	28 %	23 %
Föräldrapenning	101	20 %	24 %	23 %	123	16 %	43 %	33 %	77	29 %	26 %	27 %
Tillfällig föräldrapenning	1 173	14 %	16 %	15 %	689	24 %	30 %	26 %	205	28 %	36 %	31 %
Bostadsbidrag	184	12 %	24 %	15 %	182	21 %	26 %	22 %	119	14 %	13 %	13 %
Barnbidrag/ Underhållsstöd	198	4 %	6 %	4 %	195	10 %	6 %	9 %	152	6 %	0 %	5 %
Övriga förmåner	155	22 %	25 %	24 %	113	11 %	43 %	32 %	110	11 %	38 %	28 %
Totalt²	2 233	14 %	21 %	17 %	1 790	20 %	32 %	26 %	1 101	19 %	29 %	24 %

¹ Avser 2010 endast bostadstillägg till personer som uppbär sjuk- och aktivitetsersättning. Övriga år avses även bostadstillägg till pensionärer.

² Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall, men i totalsiffran ingår samtliga beslut.

⁵² Beroende på handläggningstiderna hos de rättsvårdande myndigheterna (polis, åklagare och domstolar) kan det dröja flera år innan Försäkringskassan får besked om resultatet av en polisanmälan. Statistiken över de beslut som inkommit från polis, åklagare och domstol under en viss period har därför inte något samband med statistiken över de polisanmälningar som gjorts under samma period.

Samverkan med andra myndigheter

Försäkringskassan samarbetar löpande med andra myndigheter för att förbättra kvaliteten i handläggningen och minska de felaktiga utbetalningarna. Sådana samverkansinsatser är i stor utsträckning knutna till hanteringen av specifika förmåner. Exempel på detta redovisas ovan (se Åtgärder mot felaktiga utbetalningar). Nedan redovisas Försäkringskassans deltagande i generella samverkansarbeten mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Denna typ av samverkan har ökat under 2010 till följd av specifika regeringsuppdrag. Arbetet är långsiktigt och förväntas ge en positiv effekt på de felaktiga utbetalningarna i framtiden.

Under 2010 har Försäkringskassan deltagit i det samverkansuppdrag som leds av Ekonomistyrningsverket i syfte att utveckla metoder för och redovisning av resultat av arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Samverkansuppdraget bedrivs i åtta delprojekt. Försäkringskassan har deltagit i samtliga delprojekt och lett arbetet inom tre av dem, statistik och indikatorer, informationsinsatser samt omfattningsstudier av felaktiga utbetalningar. Resultatet av samverkansprojekten ska redovisas av Ekonomistyrningsverket i en särskild rapport till regeringen senast den 22 februari 2011.

Inom kontrollutredningsverksamheten deltar Försäkringskassan i samverkan med andra myndigheter och aktörer, främst på regional nivå. Representanter från Försäkringskassan deltar i möten inom regionala underrättelsecenter (RUC). Målet med RUC är att fokusera på nyckelpersoner och andra stödjande personer inom den organiserade brottsligheten och den därmed sammanhängande ekonomiska brottsligheten, med syftet att försvåra för den organiserade brottsligheten att verka. I takt med att arbetet inom RUC allt mer kommer igång finns anledning att tro på en fortsatt positiv utveckling inom området.

Försäkringskassan har på både central och regional nivå regelbunden samverkan med några försäkringsbolag och Larmtjänst, som ägs av Försäkringsförbundets Serviceaktiebolag (FSAB). Under hösten har Försäkringskassan tillsammans med representanter från Larmtjänst och några försäkringsbolag hållit en endagskonferens med deltagare från Försäkringskassan och försäkringsbolagen.

Lokalt och regionalt har Försäkringskassans kontrollutredare regelbundna möten med flera andra myndigheter. Vilka myndigheter det handlar om varierar från ort till ort. De vanligaste är Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och den lokala polismyndigheten. Det förekommer även att Skatteverkets skattebrottsenhet deltar i möten på vissa orter.

Säkerställande av utlandsbetalningar

Utbetalningar till utländska konton eller till personer som bor utomlands är i huvudsak aktuellt i förmånerna sjuk- och aktivitetsersättning, egenlivränta, EU-familjeförmåner samt internationell vård.

För att säkerställa att Försäkringskassan fattar rätt beslut och betalar ut rätt ersättning till rätt person i dessa förmåner regleras handläggningen, på samma sätt som för övriga förmåner, utifrån enhetliga handlägningsprocesser. Det processorienterade arbetssättet skapar förutsättningar för likformighet, effektivitet, kvalitet och kontroll i handläggningen. De enhetliga handlägningsprocesserna kompletteras av administrativa styrdokument, vägledningar och IT-system.

För handläggningen av de ovan nämnda förmånerna är handlägningsverksamheten koncentrerad till ett kontor inom nationella försäkringscenter. Där finns det även

särskilt utsedda enheter för att hantera återkrav, kontrollutredningar⁵³ och betalningsärenden⁵⁴ för försäkrade som är bosatta utomlands.

I dagsläget har Försäkringskassan inte möjlighet att ta fram exakta uppgifter om utbetalningar till utländska konton eller till personer som bor utomlands. Detta beror dels på att en stor del av ärendena hanteras manuell, dels på att det i utbetalningssystemen är svårt att särskilja dem från övriga nationella ärenden. Under 2010 har det uppskattningsvis funnits cirka 17 500 personer som är bosatta utomlands och som månatligen fått sjukersättning, aktivitetsersättning eller egenlivränta utbetalad. Totalt har cirka 900 miljoner kronor betalats ut till dessa personer. Inom handläggningen för internationell vård har cirka 300 miljoner betalats ut under 2010. För EU-familjeförmånsärenden finns ingen statistik om utbetalade belopp eller antal handlagda ärenden. Dock kan Försäkringskassan konstatera att det i december 2010 fanns cirka 23 000 EU-familjeförmånsärenden⁵⁵ i vilka utbetalningar pågår.

Antalet utbetalningar och belopp som varje år betalas ut till utländska konton eller försäkrade som är bosatta utomlands utgör dock en liten del i förhållande till det antal utbetalningar och belopp som Försäkringskassan totalt betalar ut varje år, vilket även innebär att de felaktiga utbetalningarna kopplat till dessa ärenden står för en liten del av det totala antalet felaktiga utbetalningar per år.

Omfattningen av felaktiga utbetalningar

Försäkringskassan har under 2010 genomfört studier av omfattningen av de felaktiga utbetalningarna. Det har gjorts inom ramen för det samverkansuppdrag som leds av Ekonomistyrningsverket i syfte att utveckla metoder för och redovisning av resultat av arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Ekonomistyrningsverket (ESV) redovisar arbetet i en särskild rapport till regeringen den 22 februari 2011.

Försäkringskassan har bedömt omfattningen i 13 förmåner som sammantaget utgör den allra största delen av Försäkringskassans totala utbetalningar. Den metod som använts och som Försäkringskassan även tidigare år använt för att även fånga mörkertalet är så kallad expert elicitation. Genom metoden är det möjligt att på ett strukturerat sätt göra bedömningar inom områden där kunskapsläget är oklart, även om det samtidigt innebär att osäkerheten i resultatet kommer att vara stor. Jämförs enskilda skattningar av förmåner över tid (det vill säga med tidigare undersökningar) gör dock den stora osäkerheten kring varje enskild skattning att det inte går att fastställa någon statistisk signifikant skillnad. Det går därför inte att dra några slutsatser ifall de bedömda felaktiga utbetalningarna för Försäkringskassan ökat eller minskat i jämförelse med 2009 eller tidigare redovisningar. 2009 uppskattades de felaktiga utbetalningarna sammantaget till 16,4 miljarder kronor, vilket motsvarade 3,65 procent av socialförsäkringssystemets totala utbetalningar.

⁵³ Handläggare som utreder försäkrade för bidragsbrott.

⁵⁴ Med betalningsärenden innefattas bland annat hantering av kontoändringar, adressändringar, löneutmättningsbeslut från Kronofogdemyndigheten, registrering av förmyndarskap, brevreturer, korrigeringar av kontoändringar samt listhantering.

⁵⁵ Antalsuppgiften kopplat till EU-familjeförmånsärenden inkluderar både de försäkrade som är folkbokförda i Sverige och de försäkrade som är folkbokförda utomlands.

Övriga upplysningar

Nyckeltal per förmån

Här redovisas ett antal nyckeltal för ett urval av Försäkringskassans förmåner. Kostnader och styckkostnader redovisas här i löpande priser, till skillnad från i avsnitt Produktivitet där kostnader redovisas i fasta priser.⁵⁶

Utgiftsområde Hälsovård, sjukvård och social omsorg

Tandvård	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	3 749	5 323	4 910
Förvaltningskostnader, mnkr	205	221	206
Volym, antal beslut ¹	–	10 590 372	10 254 439
Styckkostnader, kr/beslut ¹	–	18	20
Tillräckligt beslutsunderlag ²	–	–	99 %
Varav andel korrekta beslut ²	–	–	100 %

¹ Volymen och styckkostnader redovisas inte för 2008 och eftersom volymstatistiken förändrades i samband med de nya försäkringsreglerna från den 1 juli 2008.

² Tandvårdsersättning ingår i den kontinuerliga kvalitetskontrollen fr.o.m. 2010.

Bilstöd	2008	2009	2010
Bidragkostnader, mnkr	200	221	259
Förvaltningskostnader, mnkr	31	26	26
Volym, antal beslut	3 068	3 502	3 294
Styckkostnader, kr/beslut	9 997	7 422	7 986
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	79 %	91 %	94 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	100 %	100 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	100 %	100 %

Assistansersättning	2008	2009	2010
Bidragkostnader brutto, mnkr	19 855	21 742	23 187
Inbetalt från kommunerna, mnkr	3 818	4 106	4 259
Bidragkostnader, netto	16 037	17 636	18 928
Förvaltningskostnader, mnkr	158	175	217
Volym, antal beslut	11 885	12 529	13 507
Styckkostnader, kr/beslut	13 266	13 978	16 061
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	60 %	73 %	76 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	97 %	99 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	100 %	100 %

⁵⁶ Under 2008 gjordes riktad kontroll av beslutsunderlag och beslut i stället för kontinuerlig kontroll, vilket försämrar jämförbarheten mellan åren. Av den anledningen anges att mätning inte är gjord av Tillräckliga beslutsunderlag och Varav andel korrekta beslut 2008. Se vidare i avsnittet Kvaliteten i verksamheten under rubrik Rätt.

Utgiftsområde Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp

Sjukpenning	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	23 474	19 606	17 657
Förvaltningskostnader, mnkr	2 903	2 550	2 469
Volym, antal utbetalningar	2 418 305	1 936 531	1 630 086
Volym, avslutade sjukfall			
nov-okt.	516 991	483 078	443 581
Styckkostnader, kr/utbet.	1 201	1 317	1 514
Styckkostnader, kr/avslutat fall	5 616	5 278	5 565
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	85 %	88 %	76 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	81 %	84 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	96 %	99 %

Rehabiliteringspenning	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	1 214	1 159	852
Förvaltningskostnader, mnkr	142	108	88
Volym, antal utbetalningar	118 906	105 478	77 156
Styckkostnader, kr/utbet.	1 197	1 028	1 143
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	Mäts inte	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	Mäts inte	Mäts inte

Arbetskadeföränta	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	4 280	4 081	3 628
Förvaltningskostnader, mnkr	245	221	200
Volym, antal beslut ¹	13 568	12 775	10 102
Styckkostnader, kr/beslut ¹	18 045	17 328	19 842
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	64 %	67 %	90 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	100 %	98 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	98 %	100 %

¹ Siffrorna för 2008 och 2009 är ändrade på grund av tidigare fel i statistiksystemet.

Sjukersättning	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	67 401	65 302	58 022
Förvaltningskostnader, mnkr	1 360	1 198	1 014
Volym, antal beslut	131 102	121 347	87 180
Styckkostnader, kr/beslut	10 376	9 874	11 626
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	70 %	76 %	79 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	88 %	89 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	100 %	99 %

Aktivitetsersättning	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	2 254	2 530	2 585
Förvaltningskostnader, mnkr	172	172	210
Volym, antal beslut	20 666	21 627	21 780
Styckkostnader, kr/beslut	8 330	7 967	9 634
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	68 %	81 %	85 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	89 %	89 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	100 %	99 %

Handikappersättning	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	1 192	1 243	1 227
Förvaltningskostnader, mnkr	88	86	91
Volym, antal beslut	8 048	8 858	8 808
Styckkostnader, kr/beslut	10 978	9 739	10 295
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	57 %	80 %	83 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	99 %	98 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	100 %	100 %

Bostadstillägg ¹	2008	2009	2010
Bidragkostnader, mnkr	7 123	6 914	4 698
Förvaltningskostnader, mnkr	358	335	136
Volym, antal beslut	488 531	511 788	153 211
Styckkostnader, kr/beslut	736	657	888 ³
Handläggningstid, andel inom 30 dagar ²	44 %	49 %	49 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	98 %	100 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	96 %	90 %

¹ Avser 2010 endast bostadstillägg för personer med sjuk- och aktivitetsersättning tillskillnad från tidigare år då även personer med ålderspension ingick. Resultat för 2010 ska inte jämföras med tidigare år.

² Under perioden juli 2008 till oktober 2008 fattades provisoriska fortsättningsbeslut maskinellt. Mättet beräknas emellertid från definitivt fattat beslut. Dessa provisoriskt fattade beslut hanterades därefter genom att definitiva beslut fattades fram till och med mars 2009. Kunderna blev därmed inte drabbade i den utsträckning som de svaga resultaten för 2008 och 2009 gör gällande.

³ Ärenden som gäller bostadstillägg för personer med sjuk- och aktivitetsersättning är mer komplicerade än ärenden som gäller personer med ålderspension. Styckkostnaderna 2010 ökar eftersom endast den första kategorin ingår.

Utgiftsområde Ekonomisk trygghet för familjer och barn

Barnbidrag	2008	2009	2010
Bidragkostnader, mnkr	23 388	23 365	23 700
Förvaltningskostnader, mnkr	229	248	247
Volym, antal utbetalningar	19 887 990	19 901 827	19 923 077
Styckkostnader, kr/utbet.	12	12	12
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	Mäts inte	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	Mäts inte	Mäts inte

Föräldrapenning	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	24 063	25 230	26 487
Förvaltningskostnader, mnkr	611	628	687
Volym, antal utbetalningar	3 198 859	3 276 191	3 412 827
Styckkostnader, kr/utbet.	191	192	201
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	76 %	79 %	85 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	97 %	96 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	93 %	99 %

Tillfällig föräldrapenning	2008	2009	2010
Försäkringskostnader, mnkr	4 649	4 639	4 851
Förvaltningskostnader, mnkr	492	439	448
Volym, antal utbetalningar	2 111 465	1 948 484	2 020 009
Styckkostnader, kr/utbet.	233	225	222
Handläggningstid, andel inom 30 dagar ¹	81 %	74 %	66 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	97 %	94 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	96 %	99 %

¹ Fr.o.m. juli 2008 krävs intyg från skola och förskola. Handläggningen kan inte påbörjas förrän kunden lämnat både begäran om ersättning och intyg. Handläggningstiden beräknas emellertid från datum då begäran om ersättning inkommit till Försäkringskassan. Värde för 2009 är retroaktivt justerad och ändrad jämfört med årsredovisning 2009.

Underhållsstöd	2008	2009	2010
Försäkrings- och bidragskostnader brutto, mnkr	3 717	3 653	3 516
inbetalt av bidragsskyldiga	1 498	1 395	1 355
Underhållsstöd netto	2 219	2 258	2 161
Förvaltningskostnader, mnkr	392	366	228
Volym, antal beslut	97 880	108 416	107 986
Styckkostnader, kr/beslut	4 009	3 375	2 110
Handläggningstid för sökande, andel inom 40 dagar ¹	(52 %)	(54 %)	74 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	95 %	98 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	99 %	100 %

¹ Byte av källsystem för statistik för underhållsstöd gör att jämförelser med 2008 inte är möjliga. För 2009 redovisas resultat enligt såväl det gamla som nya sättet att beräkna. Det äldre beräkningssättet inom parentes.

Vårdbidrag	2008	2009	2010
Bidragskostnader, mnkr	2 681	2 789	2 766
Förvaltningskostnader, mnkr	190	171	179
Volym, antal beslut	20 965	20 092	20 248
Styckkostnader, kr/beslut	9 059	8 505	8 821
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	65 %	86 %	86 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	97 %	98 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	100 %	100 %

Bostadsbidrag	2008	2009	2010
Bidragskostnader, mnkr	3 208	3 361	3 378
Förvaltningskostnader, mnkr	265	232	230
Volym, antal beslut	387 048	415 294	392 103
Styckkostnader, kr/beslut	684	560	587
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	51 %	54 %	67 %
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	96 %	98 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	94 %	97 %

Övriga utbetalningar

Aktivitetsstöd	2008	2009	2010
Bidragskostnader, mnkr	6 744	10 301	16 161
Förvaltningskostnader, mnkr	185	388	698
Volym, antal utbetalningar	780 558	1 309 090	2 143 216
Styckkostnader, kr/utbet.	237	296	326
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	100 %	99 %
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	99 %	99 %

Tjänsteleveranser till Pensionsmyndigheten

I samband med bildandet av Pensionsmyndigheten januari 2010 etablerades ett samarbete som innebär att Försäkringskassan levererar tjänster till Pensionsmyndigheten inom IT, ekonomi- och personaladministration, behörighetsadministration, dokumenthantering, internservice, lokalt kundmöte och utbetalningar. Den kalkylerade nivån på tjänsteleveranserna har uppgått till cirka 460 miljoner kronor men det verkliga utfallet blev cirka 5 procent lägre.

Samarbetet regleras av en fastställd övergripande överenskommelse tillsammans med specifika tjänsteöverenskommelser för respektive tjänsteområde. Tjänsteansvariga på respektive myndighet har genomfört avstämningar månadsvis. En ledningsgrupp med deltagare från respektive myndighet har följt upp verksamheten varje tertiäl och beslutat om nödvändiga åtgärder och justeringar på övergripande nivå.

Tjänsteleveranserna har i stort sett fungerat väl redan från starten och levererats som överenskommet inom samtliga områden. Det första verksamhetsåret har präglats av inkörningsfrågor men former för uppföljning och samverkan har etablerats och samtliga tjänsteområden har fungerat tillfredställande.

Under året har den interna styrningen och kontrollen av alla tjänster utvecklats. Riskanalyser har genomförts och för varje område är risker identifierade och värderade. Aktiviteter är vidtagna men ytterligare åtgärder kommer att krävas under 2011 för att hantera riskerna och därmed minska deras sannolikhet och konsekvens.

Övrig ekonomisk redovisning

Egna resultatområden där avgiftsintäkterna får disponeras

Redovisning av resultatområden är anpassad efter den indelning och struktur som anges i budgeten för avgiftsbelagd verksamhet i regleringsbrevet.

ADB, tkr

	2008	2009	2010	Budget 2010
IB	61	18	216	0
Avgiftsintäkter	1 354	1 309	236	1 000
Kostnader	-1 397	-1 111	-425	-1 000
Årets resultat	-43	199	-189	0
UB	18	216	27	0

Området ADB avser att efter externa beställningar utföra datorbearbetningar och tillhandahålla tjänster inom områdena systemutveckling, statistik och statistiskt metodstöd samt att ombesörja efterbehandling av postförsändelser. Omfattningen av intäkterna och därmed också kostnaderna är efterfrågestyrd och svår att budgetera, vilket är orsaken till budgetavvikelsen.

Småföretagarförsäkring, tkr

	2008	2009	2010	Budget 2010
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	777	914	898	1 000
Kostnader	-777	-914	-898	-1 000
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Småföretagarförsäkringen avser försäkring mot vissa semesterlönekostnader (enligt lagen 1993:16 om försäkring mot vissa semesterlönekostnader) och försäkring mot kostnader för sjuklön (enligt 17 § lagen 1991: 1047 om sjuklön). Till försäkringen mot kostnader för sjuklön kan arbetsgivare erlagga avgifter och få försäkringsersättningar. Försäkringen mot vissa semesterlönekostnader upphörde 2008-01-01. Anslutna försäkringstagare är få och utgifterna är beroende av antal försäkringsfall. Kostnaderna för administration är lägre än budgeterat beroende på att antalet försäkringsfall varit lägre än förväntat samt att koncentration av ärendehandläggning har gett effekt. Småföretagarförsäkringen upphör from 1 januari 2011 och ersätts av Högekostnadsskydd mot sjuklönekostnader.

Administration av statlig fordran, tkr

	2008	2009	2010	Budget 2010
IB	–	–	–	–
Avgiftsintäkter	11 598	12 141	6 889	7 000
Kostnader	–11 598	–12 141	–6 889	–7 000
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Avgiftsintäkterna avser de avgifter som tas ut av gäldenärer i enlighet med bestämmelser i olika författningar. Reglerna anger ofta ett högsta belopp för de avgifter som får tas ut. Försäkringskassan tar ut maximala belopp för att täcka kostnader för handläggningen. Kostnaden för handläggning av statlig fordran uppgick 2010 till 30 459. Intäkterna har sjunkit 2010 beroende på att aviavgifterna har sänkts från 50 kronor till 15 kronor. Överskjutande kostnader täcks med anslagsmedel. Avvikelsen mellan budget och utfall får anses ligga inom normalt intervall.

Familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspliktiga, tkr

	2008	2009	2010	Budget 2010
IB	792	778	216	0
Avgiftsintäkter	5 292	2 922	3 283	3 700
Kostnader	–3 722	–3 484	–2 545	–3 700
Årets resultat	1 570	–562	738	0
UB	778	216	954	0

Enligt lagen (1991: 1488) om handläggning av vissa ersättningar till den som tjänstgör inom totalförsvaret handhar Försäkringskassan frågor om dagpenning och familjebidrag. Försäkringskassans administration av dessa ersättningar finansieras av totalförsvaret. Intäkterna är lägre än budget bl. a beroende på att en reglering har gjorts för tidigare år. Kostnaderna har sjunkit bland annat beroende på att administrationen har centraliserats.

Ålderspension, tkr

	2008	2009	2010
IB	301 813	65 283	89 781
Avgiftsintäkter	264 792	554 624	0
Kostnader	–501 322	–530 126	–89 781
Årets resultat	–236 530	24 498	–89 781
UB	65 283	89 781	0

Enligt lagen (1998:674) om inkomstgrundad ålderspension ska förvaltningskostnaderna för ålderspensionssystemets fördelningsdel belasta AP-fonderna. Avgiftsintäkterna beslutas årligen av regeringen. From 2010 hanteras detta av Pensionsmyndigheten. Det utgående överskottet från 2009 har utbetalats till Pensionsmyndigheten i mars 2010.

Ersättning från affärsdrivande verk, tkr

	2008	2009	2010	Budget 2010
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 343	2 193	6 645	2 000
Kostnader	–2 343	–2 193	–6 645	–2 000
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

För att uppnå kostnadsneutralitet mellan företag som erlägger arbetsskadeavgift (i vilken ingår ett påslag för administration) och statliga affärsverk gör Försäkringskassan ett påslag på de ersättningar affärsverken erlägger till Försäkringskassan för att täcka kostnader för livräntor uppkomna före 1 juli 1995, som affärsverken ska svara för enligt principen om självrisk. Avgiften är satt för att uppnå kostnadsneutralitet och inte för att

täcka uppkomna kostnader. Kostnaden för att administrera livräntor är cirka 5,8 mnkr per år. Intäkter var budgeterade till 2,0 mnkr och verkligt utfall uppgår till 6,6 mnkr. I detta belopp ingår en inbetalning från Statens Järnvägar (SJ) på 5,1 mnkr avseende en engångsuppgörelse som innebär att SJ i fortsättningen inte kommer att faktureras för administrationen.

Övrigt

Under övrigt i regleringsbrevet återfinns bland annat tjänsteexport.

Tjänsteexport, tkr

	2008	2009	2010
IB	50	32	107
Avgiftsintäkter	0	192	71
Kostnader	-18	-117	0
Årets resultat	-18	75	71
UB	32	107	178

Försäkringskassan får enligt sin instruktion bedriva tjänsteexport inom sitt verksamhetsområde. Intäkterna under året uppgår till 71 tkr och avser förberedelsearbete. Tjänsteexporten kommenteras under avsnittet Stabs- och expertfunktion.

Övrigt, tkr

	2010	Budget 2010
IB	–	
Avgiftsintäkter	6 765	30 000
Kostnader	-6 765	-30 000
Årets resultat	0	0
UB	0	0

Intäkterna avser fakturerade kostnader avseende samordningsförbund 6 510 tkr, 255 tkr avser fakturerade kostnader för servicekontor i samverkan med Arbetsförmedlingen.

Intäkter från Skatteverket, tkr

	2010	Budget 2010
IB	–	
Avgiftsintäkter	63 261	30 000
Kostnader	-63 261	-30 000
Årets resultat	0	0

Intäkterna utgörs av den del av kostnaderna för servicekontoren som Försäkringskassan fakturerar Skatteverket utifrån överenskommelse. Avvikelse mot budget beror på ett ökat antal servicekontor jämfört med budgeteringstillfället.

Intäkter från Pensionsmyndigheten, tkr

	2010	Budget 2010
IB	–	
Avgiftsintäkter	474 566	480 000
Kostnader	-474 566	-480 000
Årets resultat	0	0
UB	0	0

Försäkringskassan har träffat en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteleveranser avseende bland annat IT-tjänster, kundmöten och administrativa tjänster. Intäkterna och kostnaderna avser även servicekontor.

FMC – Försäkringsmedicinskt centrum, tkr

	2008	2009	2010
IB	13 526	10 337	10 006
Avgiftsintäkter	132	0	0
Övriga intäkter	490	3	103
Totalt	622	3	103
Kostnader	-3 811	-334	-72
Årets resultat	-3 189	-331	31
UB	10 337	10 006	10 037

Försäkringskassan drev fram till 1 november 2007 medicinsk utredningsverksamhet i egen regi vid Försäkringsmedicinskt centrum då rörelsen överläts till Manpower Hälsopartner AB. Kostnaderna för 2010 avser framför allt pensionskostnader för tidigare personal. Bokförda intäkter avser ränteintäkter från SPV.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader 2010 på utgiftsområden, mnkr

Utgiftsområde	Verksamhetens kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Totala intäkter
Hälsovård, sjukvård och social omsorg	489	476	13	489
Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp	4 272	4 156	114	4 270
Ekonomisk trygghet för familjer och barn	2 204	2 144	59	2 203
Andra utbetalningar	703	684	18	702
Summa	7 668	7 460	204	7 664

Tabellen visar Försäkringskassans intäkter respektive kostnader fördelat på utgiftsområde. Intäkterna avser Försäkringskassans totala intäkter av anslag, avgifter och andra ersättningar exklusive intäkter från Pensionsmyndigheten med 474 566. Totala intäkter inklusive denna post är 8 139. Kostnaderna är Försäkringskassans totala kostnader exklusive tjänster till Pensionsmyndigheten med 474 566, med förvaltningskostnader för FMC med 72, och främmande tjänster hos IT-avdelningen med 424. Totala förvaltningskostnader inklusive dessa poster blir 8 143.

Finansiella delar

Resultaträkning

RESULTATRÄKNING (mnkr)

Perioden 1 januari-31 december

	2010	2009
Verksamhetens intäkter		
Intäkter av anslag (not 1)	7 460	7 642
Intäkter av avgifter och andra ersättningar (not 2)	636	698
Intäkter av bidrag (not 3)	37	22
Finansiella intäkter (not 4)	6	9
Summa	8 139	8 371
Verksamhetens kostnader		
Kostnader för personal (not 5)	-5 732	-5 855
Kostnader för lokaler (not 6)	-665	-736
Övriga driftkostnader	-1 033	-1 093
Finansiella kostnader (not 7)	-12	-20
Avskrivningar och nedskrivningar	-701	-651
Summa	-8 143	-8 355
Verksamhetsutfall	-4	16
Uppbördsverksamhet		
<i>Intäkter</i>		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten (not 8)	82	38
Socialavgifter	395 072	388 483
Allmän pensionsavgift (not 9)	5 137	88 522
Statlig ålderspensionsavgift (not 10)	-	27 479
Skatter	5 287	5 260
	405 578	509 782
<i>Avgår</i>		
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamheten	-279 537	-277 075
Inleverans till AP-fonderna (not 11)	-99 594	-203 932
Överföring till premiepensionssystemet	-26 436	-28 821
	-405 567	-509 828
Saldo uppbörd	11	-46
Transfereringar		
<i>Intäkter</i>		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag (not 12)	180 904	236 504
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag (not 13)	16 203	10 344
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	5 864	5 723
Medel som erhållits från AP-fonderna (not 14)	-	217 398
Finansiella intäkter (not 15)	52	96
Finansiella kostnader (not 16)	-8	-15
	203 015	470 050
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. (not 33)	-24	-14
<i>Kostnader</i>		
Utgiftsområden		
9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg	-29 090	-28 075
10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp	-92 396	-102 230
11 Ekonomisk trygghet vid ålderdom (not 17)	-	-42 314
12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn	-65 251	-69 681
Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten (not 18)	-	-217 441
Andra utbetalningar (not 19)	-16 207	-10 366
	-202 944	-470 107
Saldo transfereringar	47	-71
Årets kapitalförändring	54	-101

Balansräkning

BALANSRÄKNING (mnkr)

Perioden 1 januari-31 december

2010

2009

TILLGÅNGAR

Immateriella anläggningstillgångar (not 20)

Balanserade utgifter för utveckling av IT-system	1 439	1 564
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	62	74
	<u>1 501</u>	<u>1 638</u>

Materiella anläggningstillgångar

Förbättringsutgifter på annans fastighet (not 21)	36	38
Maskiner, inventarier, installationer m.m. (not 22)	302	314
	<u>338</u>	<u>352</u>

Finansiella anläggningstillgångar

Andra långfristiga fordringar (not 23)	-	3
--	---	---

Varulager m.m.

Varulager	1	2
-----------	---	---

Fordringar

Kundfordringar	15	16
Fordringar hos andra myndigheter (not 24)	22 591	472
Övriga fordringar (not 25)	2 515	2 275
	<u>25 121</u>	<u>2 763</u>

Periodavgränsningsposter (not 26)

Förutbetalda kostnader	190	215
Upplupna bidragintäkter	110	83
Övriga upplupna intäkter	164	173
	<u>464</u>	<u>471</u>

Avräkning med statsverket

Avräkning med statsverket (not 27)	-15 192	8 958
------------------------------------	---------	-------

Kortfristiga placeringar

Obligationer och andra värdepapper (not 28)	1 026	1 546
---	-------	-------

Kassa och bank

Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret (not 29)	624	766
Kassa och bank (not 30)	7	28
	<u>631</u>	<u>794</u>

SUMMA TILLGÅNGAR

13 890

16 527

KAPITAL OCH SKULDER

Myndighetskaptal

Statskapital	0	0
Balanserad kapitalförändring (not 31)	409	838
Kapitalförändring enligt resultaträkningen (not 32)	54	-101
	<u>463</u>	<u>737</u>

Fonder

Fonder (not 33)	1 100	1 140
-----------------	-------	-------

Avsättningar

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (not 34)	115	134
Avsättning för frivillig pensionsförsäkring (not 35)	0	523
Avsättning för kompetensväxling	34	0
Avsättning för engångspremier vid omställning (not 36)	52	14
	<u>201</u>	<u>671</u>

Skulder m.m.

Lån i Riksgäldskontoret (not 37)	1 732	1 883
Skulder till andra myndigheter (not 38)	179	441
Leverantörsskulder	400	496
Övriga skulder (not 39)	8 502	9 842
	<u>10 813</u>	<u>12 662</u>

Periodavgränsningsposter (not 40)

Upplupna kostnader	1 278	1 289
Oförbrukade bidrag	34	27
Övriga förutbetalda intäkter	1	1
	<u>1 313</u>	<u>1 317</u>

SUMMA KAPITAL OCH SKULDER

13 890

16 527

Ansvarsförbindelser

Övriga ansvarsförbindelser (not 41)	35	35
-------------------------------------	----	----

Anslagsredovisning

REDOVISNING MOT ANSLAG

Anslag	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Omdis- ponerade anslags- belopp	Indrag- ning	Totalt dispo- nibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående över- förings- belopp	Not A-K
Utgiftsområde 9									
Hälsovård, sjukvård och social omsorg									
9 01:004 Tandvårdsförmåner m.m.									
1 Statligt tandvårdsstöd	1 777	6 580		-1 777	6 580	-4 897		1 683	
9 01:006 Bidrag till hälso- och sjukvård									
27 Statlig ålderspensionsavgift		1			1	-1		0	A
9 01:007 Sjukvård i internationella förhållanden									
1 Sjukvård i internationella förhållanden	-6	557			551	-579		-28	B
9 04:004 Bilstöd till personer med funktionshinder									
1 Bilstöd till personer med funktionshinder	25	256		-25	256	-259		-3	
9 04:005 Kostnader för statlig assistansersättning									
1 Assistansersättning	200	19 297		-200	19 297	-23 188	4 309	4 18	
Utgiftsområde 10									
Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp									
10 01:001 Sjukpenning och rehabilitering m.m.									
1 Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti	1 168	1 475	-350	-468	1 825	-905		920	C
3 Samverkansmedel		460	350		810	-798		12	D
7 Högkostnadsskydd för arbetsgivare			380		380			380	E
15 Närståendepenning	6	81	40	-6	121	-109		12	F
16 Statlig ålderspensionsavgift för närståendepenning		6			6	-6		0	
17 Statlig ålderspensionsavgift för rehabiliteringspenning		86			86	-86		0	
18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning		1 407			1 407	-1 407		0	
19 Rehabiliteringspenning	200	879		-200	879	-766		113	
20 Köp av arbetslivsinriktade rehabiliteringstjänster m m	21	198	47		266	-233		33	G
21 Sjukpenning	2 251	16 592	-87	-2 251	16 505	-16 244		261	H
Summa 10 01:001	3 646	21 184	380	-2 925	22 285	-20 554		1 731	
10 01:002 Aktivitets- och sjukersättningar m.m.									
5 Aktivitets- och sjukersättningar	1 210	50 765		-12 10	50 765	-50 136		629	
6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättn	-83	4 730			4 647	-4 698		-51	
7 Kostnader för vissa personer med aktivitets- och sjukersättningar	10	45		-10	45	-39		6	
8 Statlig ålderspensionsavgift för aktivitets- och sjukersättningar		10 422			10 422	-10 422		0	
Summa 10 01:002	1 137	65 962		-1 220	65 879	-65 295		584	

Anslag	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Omdis- ponerade anslags- belopp	Indrag- ning	Totalt dispo- nibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående över- förings- belopp	Not A-K
10 01:003 Handikappersättningar									
1 Handikappersättningar	-7	1 236			1 229	-1 226		3	
10 01:004 Arbetsskadaersättningar m.m.									
4 Statlig ålderspensionsavgift för arbetsskadelivränta		287			287	-287		0	
5 Arbetsskadelivränta	53	4 351		-53	4 351	-4 209		142	
Summa 10 01:004	53	4 638		-53	4 638	-4 496		142	
10 1:005 Ersättning för kroppsskador									
3 Ersättning för kroppsskador	3	48		-3	48	-47		1	
4 Statlig ålderspensionsavgift för ersättning för kroppsskador		1			1	-1		0	
Summa 10 01:005	3	49		-3	49	-48		1	
10 01:006 Bidrag för arbetet med sjuk- skrivningar inom hälso- och sjukvård									
2 Bidrag för arbetet med sjuk- skrivningar inom hälso- och sjukvård		1 000			1 000	-1 000		0	
Socialförsäkringsadministrationen									
10 02:001 Försäkringskassan									
1 Förvaltningsmedel	-49	7 441			7 392	-7 256		136	I
Utgiftsområde 12									
Ekonomisk trygghet för familjer och barn									
12 01:001 Allmänna barnbidrag									
1 Allmänna barnbidrag	-19	23 666			23 647	-23 731		-84	J
12 01:002 Föräldraförsäkring									
4 Statlig ålderspensionsavgift för föräldrapenning		2 285			2 285	-2 285		0	
8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning		378			378	-378		0	
9 Föräldrapenning	815	24 492		-815	24 492	-24 203		289	
10 Statlig ålderspensionsavgift för havandeskapspenning		45			45	-45		0	
11 Tillfällig föräldrapenning	-67	4 541			4 474	-4 474		0	
12 Havandeskapspenning	-7	477			470	-480		-10	
Summa 12 01:002	741	32 218		-815	32 144	-31 865		279	
12 01:003 Underhållsstöd									
1 Underhållsstöd	-60	1 968			1 908	-3 550	1 499	-143	
12 01:004 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner									
1 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner	7	36		-7	36	-28		8	
12 01:006 Vårdbidrag för funktions- hindrade barn									
3 Statlig ålderspensionsavgift för vårdbidrag för funktionshindrade barn		232			232	-232		0	
4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	-47	2 566			2 519	-2 533		-14	
Summa 12 01:006	-47	2 798		0	2 751	-2 765		-14	
12 01:008 Bostadsbidrag									
2 Bostadsbidrag	-285	3 822			3 537	-3 493		44	K
Summa	7 116	192 709	380	-7 025	193 180	-194 231	5 808	4 757	

Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
9 01 7 Sjukvård i internationella förhållanden , anslagspost 1	28 000	27 901
9 04 4 Bilstöd till personer med funktionshinder	7 680	3 183
10 1 2 Aktivitets o sjukersättningar m. m ,anslagspost 6	236 497	51 239
12 1 1 Allmänna barnbidrag, anslagspost 1	1 165 550	83 376
12 1 2 Föräldraförsäkring, anslagspost 11 tillfällig föräldrapenning	227 039	418
12 1 2 Föräldraförsäkring, anslagspost 12 havandeskapspenning	23 842	9 807
12 1 3 Underhållsstöd, anslagspost 1	167 280	143 171
12 1 6 Vårdbidrag för funktionshindrade barn, anslagspost 4	128 300	14 412
	1 984 188	333 507

Uppställningen redovisar endast de åtagande som FK ännu ej har tilldelats anslag för.

Redovisning mot bemyndiganden (belopp i tkr)

Anslag anslags- benämning	Tilldelad bemyn- digande-ram	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år		
				2011	2012	2013
10 2:1 Ap1	8 900	8 900	8 634	5 699	2 935	0

Regeringen har föreskrivit att av anslaget får högst 7,9 mnkr användas under 2010 för att stödja forskning inom socialförsäkringens område. FK har vidare bemyndigats att under 2010 göra ekonomiska åtaganden som inklusive tidigare åtaganden om högst 8,9 mnkr vilket redovisas i tabellen ovan.

På anslaget 10 1:1 Sjukpenning och rehabilitering m.m., anslagsposten 1 Företags-hälsovård och rehabiliteringsgaranti finns ett bemyndigande. Detta bemyndigande är tilldelat regeringen och redovisas därför inte här.

Finansiella villkor i anslagsredovisningen

Anslag 10 01:1 Sjukpenning och rehabilitering m.m.

Anslagspost 1 Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti

Anslagsposten får användas till företagshälsovård enligt förordning om bidrag till företagshälsovård med vissa insatser inom rehabiliteringsområdet (SFS 2009:1423). Tillgängliga medel för bidrag enligt denna förordning uppgår till högst 550 mnkr per år. Av denna summa får ersättning lämnas med högst:

- 100 mnkr för grundbidrag
- 100 mnkr för tilläggsbidrag till läkarbesök enligt 10§ första stycket,
- 250 mnkr för tilläggsbidrag för redovisning av koordinerade insatser enligt 10§ andra stycket, och
- 100 mnkr för ersättning för kostnader för medicinsk service enligt 11§.

Anslag 10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.

Anslagspost 5 Arbetsskadelivränta

Regeringen bemyndigar Försäkringskassan att fr.o.m. den 1 januari 2010 räkna om livräntor från den frivilliga yrkesskadeförsäkringen med den procentsats som motsvarar förändringen av prisbasbeloppet mellan åren 2009–2010. Ingen uppräknings har gjorts för 2010.

Anslag 10 02:001 Försäkringskassan**Anslagspost 1 Förvaltningsmedel**

Av anslaget ska 35 mnkr avsättas för att bygga upp och tillämpa ett system för administrationen av statlig etableringsersättning med anledning av förslag i regeringens proposition (2009/10:60) Nyanlända invandrades arbetsmarknadsetablering – egenansvar med professionellt stöd. En avsättning på 2,9 mnkr är gjord under 2010.

Av anslagsposten får högst 7,9 mnkr användas för att stödja forskning inom socialförsäkringens område. Bokförda kostnader under 2010 är 7,3 (7,4) mnkr.

Av anslagsposten får högst 3 mnkr, efter regeringens beslut (S2008/10484/HS (delvis)) användas till att samordna ett utvärderingsprogram för tandvårdsstödet. Bokförda kostnader under 2010 är 3,0 (1,4) mnkr.

Av anslagsposten ska Försäkringskassan betala 75 (50) tkr till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som abonnemangsavgift för Rakel. Beloppet ska betalas efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2010 är 75 (50) tkr.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket, enligt regleringsbrev 2009-12-17 med ändring 2010-11-04

Försäkringskassan får med undantag av 13 § kapitalförsörjningsförordningen (1996:1188) använda statens centralkonto i Riskbanken för utbetalningar av aktivitetsstöd, enligt förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd, etableringsersättning enligt förordningen (2010:407) om ersättning till vissa nyanlända invandrare samt pensioner och pensionsrelaterade förmåner som Försäkringskassan ombesörjer åt Pensionsmyndigheten (prop. 2008/09:202 sidan 114) under tiden tills bidrag för utbetalningarna lämnats från Arbetsförmedlingen respektive Pensionsmyndigheten.

Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Försäkringskassan utreder historiska redovisningsprinciper avseende fordringshanteringen, se kommentar under not 27 Avräkning med statsverket.

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2009.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från Socialdepartementet 2009-12-17 om inget annat anges i not.

Samtliga indragningar av anslagsbelopp är enligt regeringsbeslut 2009-12-17 om inget annat anges i not.

A) Försäkringskassan disponerar anslagsposten enligt regleringsbrev 2009-12-21 avseende Socialstyrelsen.

B) Regeringsbeslut 2011-02-17 ändrar tilldelad anslagskredit till 28 mnkr.

C) 350 mnkr har omdisponerats till anslagspost 3 inom samma anslag enligt regleringsbrev 2009-12-17.

D) 350 mnkr har omdisponerats från anslagspost 1 inom samma anslag enligt regleringsbrev 2009-12-17.

E) Regeringsbeslut 2010-06-17 ändrar regeringsbeslut 2009-12-17. En tilldelning har gjorts med 380 mnkr.

F) 40 mnkr har omdisponerats från anslagspost 21 inom samma anslag enligt regeringsbeslut 2010-11-04. Totalt tilldelade medel 2010 är 121 mnkr.

G) 47 mnkr har omdisponerats från anslagspost 21 inom samma anslag enligt regeringsbeslut 2010-06-17. Totalt tilldelade medel för 2010 är 245 mnkr.

H) 47 mnkr har omdisponerats till anslagspost 20 inom samma anslag enligt regeringsbeslut 2010-06-17.

40 mnkr har omdisponerats till anslagspost 15 inom samma anslag enligt regeringsbeslut 2010-11-04.

Totalt tilldelade medel för 2010 är 16 505 mnkr.

I) Regeringsbeslut 2010-06-17 ändrar regeringsbeslut 2009-12-17 en tilldelning har gjorts med 285 mnkr. Regeringsbeslut 2010-12-16 ändrar regeringsbeslut 2009-12-17 och 2010-06-17 en minskning av tilldelade medel har gjorts med 25 mnkr. Totalt tilldelade medel 2010 är 7 441 mnkr.

J) Regeringsbeslut 2010-06-17 ändrar regeringsbeslut 2009-12-17. Tilldelade medel har ökats med 355 mnkr. Totalt tilldelade medel 2010 är 23 666 mnkr.

K) Regeringsbeslut 2010-12-16 ändrar regeringsbeslut 2009-12-17. Tilldelade medel har ökats med 470 mnkr. Totalt tilldelade medel 3 822 mnkr.

REDOVISNING MOT INKOMSTITTEL, MNKR

		Utgifter	Inkomster	Netto- inkomst
	Egenföretagares avgifter			
9111	Fysiska personers inkomstskatt	-11 563		-11 563
9212	Efterlevandepensionsavgift		668	668
9221	Sjukförsäkringsavgift		2 910	2 910
9222	Föräldraförsäkringsavgift		865	865
9251	Ålderspensionsavgift			
	-socialavgifter		3 796	3 796
	-utbetalning till AP-fonderna,	-2 647		-2 647
	-utbetalning till			
	RGK/premiepensionssystemet	-748		-748
	Summa 9251 Ålderspensionsavgift	-3 395	3 796	401
9253	Arbetskadeavgift		267	267
9254	Arbetsmarknadsavgift		198	198
9281	Allmän löneavgift		2 860	2 860
	Summa Egenföretagares avgifter 1)	-14 958	11 564	-3 394
	Allmän pensionsavgift			
9111	Fysiska pers inkomstskatt, allmän			
9111	pensionsavgift	-5 137		-5 137
9262	-avgifter		5 137	5 137
	-utbetalning till AP-fonderna	-5 137		-5 137
	Summa Allmän pensionsavgift	-10 274	5 137	-5 137
	Socialavgifter från arbetsgivare			
9212	Efterlevandepensionsavgift		20 254	20 254
9221	Sjukförsäkringsavgift		71 664	71 664
9222	Föräldraförsäkringsavgift		26 214	26 214
9251	Ålderspensionsavgift			
	-socialavgifter		131 445	131 445
	-utbetalning till AP-fonderna,	-91 810		-91 810
	-utbetalning till			
	RGK/premiepensionssystemet	-25 688		-25 688
	Summa 9251 Ålderspensionsavgift	-117 498	131 445	13 947
9253	Arbetskadeavgift		8 103	8 103
9254	Arbetsmarknadsavgift		52 954	52 954
9281	Allmän löneavgift		72 874	72 874
9291	Särskild löneskatt Skatteverket		1 822	1 822
9295	Särskild sjukförsäkringsavgift		0	0
9299	Avräkning socialavgifter 2)	-385 330		-385 330
	Summa Socialavgifter från arbetsgivare	-502 828	385 330	-117 498
	Övriga inkomstitlar			
9291	Särskild löneskatt, övriga		3 465	3 465
2811	Övriga inkomster av statens verksamhet		71	71
	Summa Övriga inkomstitlar		3 536	3 536
	Totalt inkomstitlar	-528 060	405 567	-122 493
1)	Uppgift om debiterade egenföretagares avgifter lämnas av Skatteverket.			
2)	Uppgift om influtna socialavgifter lämnas av Skatteverket.			

Finansieringsanalys

Finansieringsanalys för Försäkringskassan (mnkr)

	2010	2009
Drift		
Kostnader (not 42)	-7 406	-7 783
Finansiering av drift		
Intäkter av anslag (not 43)	6 739	6 953
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	636	698
Intäkter av bidrag	37	22
Övriga intäkter	6	9
Förändringar av myndighetskapital hänförliga till övergångseffekten	-248	953
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	7 170	8 635
Minskning (+) av lager	0	0
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-66	-38
Minskning (-) av kortfristiga skulder	-48	-152
Kassaflöde från drift	-350	662
Investeringar		
Investeringar i materiella tillgångar	-143	-135
Investeringar i immateriella tillgångar	-416	-513
<i>Summa investeringsutgifter</i>	-559	-648
Finansiering av investeringar		
Lån från Riksgäldskontoret	571	547
-amorteringar	-721	-689
Anslagsmedel som erhållits för investeringar	721	689
Försäljning av materiella anläggningstillgångar	4	0
Inlösen av finansiella anläggningstillgångar	3	1
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	578	548
Förändring av kortfristiga skulder	-7	-23
Kassaflöde till investeringar	12	-123
Uppbördsverksamhet		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten	82	38
Intäkter av uppbörd	405 497	509 744
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-1 296	1 527
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	404 283	511 309
<i>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</i>	-405 567	-509 828
Kassaflöde till uppbördsverksamhet	-1 284	1 481
Transfereringsverksamhet		
Lämnade bidrag	-202 944	-470 108
Utbetalning överskott administration AP-fonder till Pensionsmyndigheten	-90	0
Ökning av myndighetskapital	9	0
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-22 681	298
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	-225 706	-469 810
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	180 904	236 504
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	16 203	10 344
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	5 864	223 121
Finansiella intäkter och kostnader, netto	44	81
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	203 015	470 050
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	-22 691	240
Förändring av likvida medel	-24 313	2 260
Specifikation av förändring av likvida medel		
Likvida medel vid årets början	9 752	7 492
Ökning (+) av kassa och bank	-21	1
Minskning (-) av tillgodohavande RGK	-142	356
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-24 150	1 903
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	-24 313	2 260
Likvida medel vid årets slut	-14 561	9 752

Sammanställning över väsentliga uppgifter

I enlighet med 2 kap. 4§ Förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag redovisas en sammanställning över väsentliga uppgifter från resultaträkning, balansräkning och anslagsredovisning samt uppgift om låneram, anslagskredit samt vissa nyckeltal. Alla uppgifter är i tusental kronor (tkr).

Upplysningar

För uppgiften totala avgiftsintäkter gäller att Försäkringskassan endast har avgifter som de disponerar. Driftkostnad utgörs av verksamhetens kostnader enligt resultaträkning exkl. finansiella kostnader och avskrivningar. Uppgifterna för balanserad kapitalförändring och årets kapitalförändring har räknats om för åren 2006 och 2007 beroende på ändrade redovisningsprinciper för underhållsstöd.

	2010	2009	2008	2007	2006
Låneram hos Riksgäldskontoret					
- beviljad låneram	2 300 000	2 250 000	2 200 000	2 160 000	2 529 000
- utnyttjad låneram	1 732 335	1 883 462	2 025 369	1 592 197	1 773 915
- varav finansiell leasing	-	-	4	265	818
Krediter hos Riksgäldskontoret					
- beviljad kredit	668 061	685 730	711 827	741 927	764 000
- maximalt utnyttjad kredit	-	352 533	358 353	453 818	129 298
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret					
- räntekostnader	-	357	1 174	4 886	-
- ränteintäkter	2 981	922	10 242	3 109	11 449
Totala avgiftsintäkter					
- beräknade enligt regleringsbrev	554 700	591 871	330 700	583 910	954 700
- utfall (not 2)	636	698 159	331 925	592 191	879 609
Anslagskredit 10 2:1 Försäkringskassan					
- beviljad kredit	224 000	384 538	347 169	350 000	224 438
- utnyttjad kredit	-	48 675	279 997	-	-
Anslagskredit övriga anslag					
- beviljad kredit	8 027 629	10 379	10 304	10 307	10 789
		278	529	592	011
- utnyttjad kredit	333 507	841 724	342 349	931 398	905 381
Anslagssparande 10 2:1	136 097	-	-	471 442	62 282
- intecknat för framtida åtaganden	-	-	-	-	-
Anslagssparande övriga anslag	4 954 658	7 915 155	6 711 183	4 537 383	5 286 840
- intecknat för framtida åtaganden	-	-	-	-	-
Totalt gjorda åtaganden	8 634	8 900	8 900	8 900	12 000
Tilldelade bemyndiganden 10 2:1	8 900	8 900	8 900	8 900	12 000
AP 1					
Personal					
- antal årsarbetskrafter	11 653	12 322	12 568	14 038	15 106
- medeltal anställda	12 748	13 696	13 030	14 927	16 554
Driftkostnad per årsarbetskraft	638	624	645	605	580
Balanserad kapitalförändring, mnkr vid årets början (not 31)	409	838	492	747	733
Årets kapitalförändring, mnkr (not 32)	54	-101	-607	-261	14

Redovisningsprinciper

Allmänt

Försäkringskassans årsredovisning upprättas enligt bestämmelserna i förordning (2000:605) om myndigheters årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) med tillhörande föreskrifter samt de krav på återrapportering som regeringen angivit i regleringsbrev.

Balans- och resultaträkning överensstämmer med årsbokslut som upprättas enligt förordning (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF).

Det statliga räkenskapsåret utgörs av kalenderår. Jämförelsetalen anges i särskild kolumn eller inom parentes. Redovisningen sker i mnkr p.g.a. den stora omslutningen.

De olika deldokumenterna innefattar vissa avvikelser från fastställda uppställningar, i enlighet med Ekonomistyrningsverkets (ESV) föreskrifter till förordningen om myndigheters bokföring och förordningen om myndigheters årsredovisning, beroende på verksamhetens art och omfattning. Det gäller t.ex. underindelningar av avsnitten för transfereringar och uppbörd, vilka gjorts för att resultatredovisningen ska ge nödvändig information.

Den ekonomiska redovisningen för Försäkringskassans fonder hanteras av Försäkringskassan. Förvaltningen av fonderna sköts av Kammarkollegiet, vilka i samråd med Försäkringskassan lämnar en årsredovisning rörande kapitalförvaltningen till regeringen.

Den 1 januari 2010 inrättades Pensionsmyndigheten vilket innebar att all administration av pensionssystemet samlades i den nya myndigheten. För Försäkringskassan innebar det att pensionshandläggning av ålderspension, bostadstillägg för pensionärer, efterlevandepension samt pensioner för utlandsbosatta överfördes till Pensionsmyndigheten. Den nya myndigheten köper från och med 1 januari 2010 ett flertal tjänster från Försäkringskassan utifrån den överenskommelse som träffats. Tjänsterna är bl.a. utbetalning av ovanstående förmåner samt administrativa tjänster.

Pensionsmyndighetens påverkan på resultat- och balansräkningen kommenteras i noten för respektive post.

Förändrade redovisningsprinciper

Försäkringskassan har ändrat följande redovisningsprinciper jämfört med föregående år:

Redovisning av medel som sätts av för kompetensväxlingsåtgärder rekommenderas av Ekonomistyrningsverket i sin uppdaterade handledning om personalkostnader (2009:35) att göras som en avsättning i stället för en upplupen kostnad, vilket tidigare gjorts.

Finansiering och periodiseringsprinciper

Både förvaltning och försäkringsverksamhet finansieras huvudsakligen med influtna socialavgifter och allmänna egenavgifter eller med anslag på statsbudgeten samt med medel från andra myndigheter för vars räkning utbetalningar m.m. görs, inbetalningar från bidragsskyldiga samt inbetalningar från kommuner. Huvuddelen av verksamheten uppvisar därför alltid nollresultat.

Merparten av medel för finansiering och utgifter intäktsförs då de erhålls respektive kostnadsförs i samband med att utbetalning görs. Således periodiseras inte social-

avgiftsinkomster och transfereringar till enskilda, utan de redovisas vid den tidpunkt då de betalas.

Vissa inkomster och utgifter periodiseras dock. Således periodiseras finansiella intäkter och kostnader avseende Försäkringskassans olika fonder. Vidare periodiseras förvaltningsutgifter samt kostnader och intäkter avseende sjukvård inom EU. I resultaträkningen är dessutom vissa köp av tjänster samt ersättningar till vårdgivare periodiserade när tjänsterna är uppenbart hänförliga till en viss period.

Sjukförsäkring, sjuk- och aktivitetsersättning, föräldraförsäkring och arbetsskadeförsäkring avräknas mot anslag, men socialavgifter förs enligt lag till staten på inkomsttitel, för att finansiera de olika förmånerna.

Inkomstgrundande ålderspension med tilläggspension finansieras med socialavgifter, statlig ålderspensionsavgift och allmänna egenavgifter via allmänna pensionsfonden. För 2010 har 19,8 % (19,5 %) av inbetalda tilläggspensionsavgifter avsatts till den framtida individuella premiereserven i det nya pensionssystemet, vilket reducerat det belopp som förts till 1–4:e AP-fonden och löpande pensionsutbetalningar.

Följande principer gäller för förvaltningen: Nyttjanderätter som betalas i december avräknas mot anslag påföljande år om nyttjanderätsperioden i sin helhet infaller under kommande år. I de fall där faktura eller motsvarande inkommit efter fastställd brytdag, 11 januari, eller när fordrings- eller skuldbeloppet inte är exakt känt när bokslutet upprättas, tas det upp under periodavgränsningsposter (förutbetalda intäkter respektive kostnader samt upplupna kostnader respektive intäkter). Efter brytdag har beloppsgräns om 500 000 kr använts.

Kapitalförändringen hos Försäkringskassan är hänförlig till över- och underskott i avgiftsfinansierad verksamhet samt till periodiseringsprinciper som tillämpas avseende transfereringar.

Värdering och klassificering av fordringar och skulder

Fordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta.

Som kundfordringar anges fordringar där något slags kundförhållande föreligger. Fordringar knutna till en tjänst som utförs enligt lag e.d. tas upp bland övriga kortfristiga fordringar. Motsvarande gäller för leverantörsskulder.

I de fall en kundfordran/leverantörsskuld avser en annan statlig myndighet redovisas den under fordringar hos/skulder till andra myndigheter.

Värdepapper

Värdepappersinnehavet består till största delen av tillgångar som hör till de fonder som Kammarkollegiet förvaltar. Obligationer redovisas som omsättningstillgångar och värderas i enlighet med lägsta värdets princip.

Balanserade utgifter för utveckling av IT-system

Enligt 5 kap 2 § FÅB ska utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet tas upp som en immateriell anläggningstillgång. Tillgången tas upp till anskaffningsvärdet. Tillgångens anskaffningsvärde samt av- och nedskrivningar bestäms i tillämpliga delar i enlighet med 5 kap 3–5 §§ FÅB med tillämpningsföreskrifter. Utveckling av Försäkringskassans dataprogram delas in i tre faser.

1. Förstudie till utveckling – forskningsfasen
2. Utveckling av IT-system (applikationer, tillämpningar) – utvecklingsfasen
3. Efter implementering, systemet är taget i drift – driftfasen

Endast kostnader hänförliga till fas nr 2, utvecklingsfasen, får aktiveras. När tillgången tas i drift påbörjas avskrivningen. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid. Detta gäller inte det nya pensionssystemet där Försäkringskassan gjort en annan bedömning av tillgångens ekonomiska livslängd och ändrat avskrivningstiden till 10 år. Bedömningen grundar sig på antagandet att systemet kommer att användas under en lång tid, att systemet utgör stöd för beräkning av pensionsrätt, beräkning av pension och utbetalning d.v.s. kända, traditionella funktioner samt att Försäkringskassan kommer att avsätta betydande resurser för förvaltning av IT-systemet.

Maskiner och inventarier

Beloppsgränsen för aktivering av maskiner och inventarier är från och med 2010 21 200 kr, tidigare var den 10 000 kr. Förändringen beror på ändrade föreskrifter till 5 kap 1 § FÅB.

Maskiner och inventarier med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kr och med en ekonomisk livslängd överstigande tre år aktiveras i enlighet med bestämmelserna i FÅB. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid, vilket bedömts motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För IT-utrustning tillämpas 3–5 års avskrivningstid. För möbler med ett anskaffningsvärde understigande 21 200 kr gäller att dessa tillgångsförs vid större nyanskaffningar då det sammanlagda värdet överstiger 100 000 kr.

Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om anskaffningsvärdet tillsammans överstiger 21 200 kr. Tillgångar som innehas med finansiell leasing redovisas som anläggningstillgångar.

Tillgångarna värderas till anskaffningsvärdet reducerat med ackumulerade avskrivningar enligt plan. Avskrivningar beräknas linjärt på ursprungligt anskaffningsvärde. Försäkringskassans maskiner och inventarier utgörs till största delen av datoranläggningen i Sundsvall.

Förbättringsutgifter på annans fastighet

Beloppsgränsen för aktivering av förbättringsutgifter på annans fastighet är från och med 2010 21 200 kr, tidigare var den 10 000 kr. Förändringen beror på ändrade föreskrifter till 5 kap 1 § FÅB.

Anskaffningsvärdet ska överstiga 21 200 kr för att upptas som en tillgång. Som grund för beräkning av avskrivningstiden ligger bedömd längd på hyreskontraktet.

Anslagsredovisning

Anslagsredovisningen utgörs av Försäkringskassans avräkningar mot statsbudgeten.

Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen eller särskilda bestämmelser, vilka inte avser egna resultatområden, tillförs förvaltningsanslaget och disponeras av myndigheten i enlighet med regleringsbrev. Detta gäller även finansiella intäkter på räntekontot.

För avgiftsintäkter som avser egna resultatområden fastställs budget i regleringsbrev från regeringen. Mot dessa ställs kostnaden för den bedrivna verksamheten inom området. Överskott får balanseras inom vissa gränser.

Utgifter på inkomstittlarna utgörs främst av utbetalningar till AP-fonden.

Noter

Belopp i mnkr om annat ej anges. Jämförelsetal för föregående år anges i särskild kolumn eller inom parantes.

Resultaträkning

Not 1 Intäkter av anslag

Anslag	2010	2009
10 02 001 ap.1 Förvaltningsmedel	7 199	7 384
10 01:001 ap.21 Sjukpenning, samverkan inom rehabiliteringsområdet	260	258
10 01 001:1 ap.1 Företagshälsovård o rehabgaranti	1	0
Summa	7 460	7 642

Not 2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar (belopp i tkr)

	2010	2009
Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regleringsbrev eller annat regeringsbeslut		
ADB-bearbetning m.m.	236	1 309
Adm. av småföretagarförsäkring	898	914
Adm. av statlig fordran	6 889	12 141
Adm. av familjebidrag	3 283	2 922
Adm. av inkomstgrundad ålderspension	–	554 624
Adm.ers. från affärsdrivande verk och bolag	6 645	2 193
Övrigt	6 765	–
Intäkter från Skatteverket	63 261	–
Intäkter från Pensionsmyndigheten	474 566	–
Tjänsteexport	71	192
Delsumma	562 614	574 295
Intäkter enligt avgiftsförordningen §4		
Lokaluthyrning m.m.	7 091	5 925
Försälj. av publikationer och infomaterial	100	345
Kurs- o. konf.avg.	2 007	325
Personalserveringar m.m.	75	978
Konsulttjänster	41 554	40 998
Servicekontor	–	37 975
Övrigt ej specificerat	4 306	19 582
Delsumma	55 133	106 128
Övriga ersättningar		
Expeditionsavgifter m.m.	193	73
Övrigt ej specificerat	18 479	17 663
Delsumma	18 672	17 736
Totalsumma	636 419	698 159

Enligt regleringsbrev och föreskrifter till förordningen om myndigheters årsredovisning m.m. ska avgiftsintäkter redovisas särskilt.

Not 3 Intäkter bidrag

Intäkter av bidrag 37 (22) har ökat med 15 bl. a. beroende på ökade intäkter från Kammarkollegiet avseende projektet Minska sjukfrånvaron bland kvinnor.

Not 4 Verksamhetens finansiella intäkter

	2010	2009
Ränteintäkt, räntekonto	3	8
Övriga ränteintäkter	3	1
Summa	6	9

Not 5 Kostnader för personal

	2010	2009
Lönekostnader, exkl. arbetsgivaravgifter, pensions-premier och andra avgifter enligt lag och avtal	3 887	3 966

Personalkostnaderna uppgår till 5 732 (5 855) vilket är en minskning med 123.

Minskningen beror till största delen på att antal årsarbetare på Försäkringskassan har minskat i och med bildandet av Pensionsmyndigheten. Det har påverkat löne- och lönerelaterade kostnader positivt. Lönekostnaderna inkl. arbetsgivaravgifter, pensions-premier och andra avgifter enligt lag och avtal har minskat med 137. Minskningen skulle ha varit större om inte posterna för övertidsuttag och upplupna löner och arvoden inkl. påslag påverkat belastningen negativt med 10 resp. 58.

Den negativa belastningen på upplupna löner och arvoden inkl. påslag beror på att Försäkringskassan har haft en större omställning 2010 än 2009. Det finns andra poster som påverkas av den större omställningen såsom förändring av löneskatt på pensions-avsättningar, förändring av avsättningar för avtalsförsäkringar, pensionsersättningar enligt SPV-faktura o.s.v. Nettot av dessa är 75.

En post som har minskat mellan åren är avgift till KÅPAN, FFO (Försäkringsföreningen inom försäkringskasseområdet) med 59. Den främsta anledningen till det är att Försäkringskassan 2009, erlade ett kapitaltillskott till Kåpan Pensioner på 49 som en följd av ett avtal från 2007 som Arbetsgivarverket har tecknat med parter på det statliga förhandlingsområdet och som avser övertagande av verksamhet i FFO.

För övriga poster inom Personalkostnader finns det poster som förändrats mer eller mindre. Försäkringskassan har bland annat 2010 gjort en avsättning för kompetensutveckling och har belastats med kostnader för premier till SPV som avser tidigare år.

Not 6 Kostnader för lokaler

Lokalkostnaderna uppgår till 665 (736) och har minskat med 71. Förändringen följer Försäkringskassans långsiktiga plan för minskade lokalkostnader.

Not 7 Verksamhetens finansiella kostnader

	2010	2009
Ränta, lån anläggningstillg.	-9	-13
Ränta, räntekontot	-	0
Övriga räntekostnader	-3	-7
Summa	-12	-20

Not 8 Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheter

Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten 82 (38) har ökat med 44 främst beroende av att periodisering av EU-pensionärsvård har ökat med 67, ökade ränteintäkter på återkravsfordringar med 2 och minskad inleverans till inkomsttitel 2811 med 25.

Not 9 Allmän pensionsavgift

Allmän pensionsavgift har minskat med 83 385 beroende på att ansvaret för redovisningen har övertagits av Pensionsmyndigheten.

Not 10 Statlig ålderspensionsavgift

Statlig ålderspensionsavgift har minskat med 27 479 beroende på att ansvaret för redovisningen har övertagits av Pensionsmyndigheten.

Not 11 Inleverans till AP-fonderna

Inleverans till AP-fonderna har minskat med 104 338 främst beroende på att ansvaret för redovisning av Allmän pensionsavgift och Statlig ålderspensionsavgift har övertagits av Pensionsmyndigheten. Det som kvarstår i resultaträkningen är socialavgifter från Skatteverket.

Not 12 Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag

Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag har minskat med 56 000 främst beroende på bildandet av Pensionsmyndigheten.

Not 13 Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag

Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag 16 203 (10 344) har ökat med 5 859 främst beroende på att bidrag från Arbetsförmedlingen för utbetalning av aktivitetsstöd har ökat med 5 864, bidrag från CSN enl. EEG nr 1408/71 har minskat med 2 samt att intäkter från Pliktverket har minskat med 3.

Not 14 Medel som erhållits från AP-fonderna

Medel som erhållits från AP-fonderna har minskat med 217 398 beroende på att redovisningen av ålderspensioner har övertagits av Pensionsmyndigheten.

Not 15 Finansiella intäkter avseende transfereringar

	2010	2009
Ränteintäkter, fonder m.m.	46	68
Övriga finansiella intäkter	6	28
Summa	52	96

Not 16 Finansiella kostnader avseende transfereringar

	2010	2009
Övriga finansiella kostnader	-8	-15

Not 17 Ekonomisk trygghet vid ålderdom

Området ekonomisk trygghet vid ålderdom hanteras fr.o.m. 2010 av Pensionsmyndigheten.

Not 18 Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten

Området ålderspension vid sidan av statsbudgeten hanteras fr.o.m. 2010 av Pensionsmyndigheten.

Not 19 Andra utbetalningar

Kostnader för andra utbetalningar 16 207 (10 366) har ökat med 5 841. Detta beror främst på att kostnader för aktivitetsstöd har ökat med 5 860. Kostnader för utbetalning av studiestöd enligt förordning EEG 1408/71 har minskat med 2 samt att kostnader för familjebidrag till värnpliktiga har minskat med 1.

Balansräkning**Not 20** Balanserade utgifter för immateriella anläggningstillgångar

	Ansk. värde	Årets anskv.	Avskrivningar		Nedskrivningar		Utg. balans
			Ack.*	Årets	Ack.*	Årets	
Utveckling av IT-system	4 838	394	-3 128	-504	-665	-14	1 439
Licenser och rättigheter	350	22	-300	-33	-10	-1	62
Summa	5 188	416	-3 428	-537	-675	-15	1 501

Balansposten avser till största delen internt upparbetade immateriella anläggningstillgångar. De största posterna avser IT-stöd för pensionssystem samt följdreformer till dessa, IT-stöd för ärendehantering inom andra försäkringsområden samt ny infrastruktur för IT. Utgifterna finansieras med lån i Riksgäldskontoret. De internt upparbetade immateriella anläggningstillgångarna börjar skrivas av när IT-systemen tas i drift. Avskrivningstiden är tre–fem år för licenser och fem år för internt upparbetade immateriella anläggningstillgångar utom för nya pensionssystemet som skrivs av på 10 år då Försäkringskassan har gjort en annan bedömning av pensionssystemets ekonomiska livslängd, se avsnittet Redovisningsprinciper.

Försäkringskassan har i sin balansräkning kvar IT-stöden 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.

I samband med halv- och helårsbokslut har genomgångar gjorts av alla immateriella anläggningstillgångar, vilka ledde fram till nedskrivningar av tidigare aktiverade belopp med -15 (-36).

Not 21 Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2010	2009
Ingående anskaffningsvärde	163	159
Årets anskaffning	10	8
Avgår årets utrangering	-91	-4
Utgående anskaffningsvärde	82	163
Ingående avskrivningar	-125	-118
Årets avskrivningar	-12	-11
Avgår årets utrangering	91	4
Utgående avskrivningar e. pl.	-46	-125
Årets nedskrivningar	0	-
Totalt utgående bokfört värde	36	38

Not 22 Maskiner och inventarier

	2010	2009
Ingående anskaffningsvärde		
– ägda tillgångar	1 160	1 153
Årets anskaffningar	133	127
Avgår årets försälj./utrangering	-429	-120
Avgår årets överföringar till/från annan myndighet	-6	-
Utgående anskaffningsvärde	858	1 160
Ingående avskrivningar	-846	-831
Årets avskrivningar	-136	-134
Avgår årets försälj./utrangering	423	119
Avgår årets överföringar till/från annan myndighet	3	-
Utgående avskrivningar e. pl.	-556	-846
Årets nedskrivningar	0	-
Delsumma ägda tillgångar	302	314
Ingående anskaffningsvärde		
– finansiell leasing	36	36
Årets anskaffningar	-	-
Avgår årets avslutade leasingåtaganden	-36	-
Utgående anskaffningsvärde	0	36
Ingående avskrivningar	-36	-36
Årets avskrivningar	0	0
Avgår avskrivningar avslutade leasingåtaganden	36	0
Utgående avskrivningar e. pl.	0	-36
Delsumma finansiell leasing	0	0
Totalt utgående bokfört värde	302	314

Not 23 Andra långfristiga fordringar

	2010	2009
Kommunlån	-	3

Not 24 Fordringar hos andra myndigheter

Posten fordringar hos andra myndigheter 22 591 (472) har ökat med 22 119. Detta beror i huvudsak på att Försäkringskassan fakturerar Pensionsmyndigheten för utbetalda pensioner. Fordran för utbetalda pensioner avseende december månad uppgick till 22175.

Not 25 Övriga fordringar

Posten om 2 515 (2 275) avser till största delen fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd 870 (1 015), återkravsfordringar 1 298 (918), fordringar för EU-vård 229 (184), fordringar hos AP-fonderna 12 (0) och fordringar hos kommuner för assistansersättning 98 (141).

Fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd som Försäkringskassan administrerar värderas till en genomsnittlig inbetalningsgrad på riksnivå, till 34 % (36 %) för fordringar som är upp till fyra år gamla. Fordringar äldre än 4 år bedöms som osäkra och har skrivits ned till 0. Fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd som Kronofogdemyndigheten administrerar värderas till den genomsnittliga gallringsprocenten från de fyra senaste årens gallringar vilken uppgår till 31,5 %. Gallring görs av ärenden som inte betalats inom fem år och därmed blir preskriberade. Genomsnittlig inbetalningsgrad för ärenden som administreras av Kronofogdemyndigheten uppgår till 43 % (46 %). Total nedskrivning uppgår till 1 302 (1 373), cirka 60 % (58 %).

Återkravsfordringar 2 264 (1 925) har värderats schablonmässigt på individnivå. Total nedskrivning uppgår till 965 (1 007), cirka 43 % (52 %).

Not 26 Periodavgränsningsposter

Posten förutbetalda kostnader om 190 (215) består i huvudsak av hyror på 131 (147), konsultkostnader på 52 (60), telekostnader 7 (5) och kostnader avseende samordningsförbund 0 (2). Posten upplupna bidragsintäkter om 110 (83) består av upplupna bidragsintäkter avseende EU-vård på 107 (81) och upplupna bidragsintäkter avseende olika projekt på 3 (2). Posten övriga upplupna intäkter om 164 (173) består i huvudsak av upplupna intäkter avseende EU-vård 78 (76), upplupna inbetalningar avseende underhållsstöd 38 (40) och upplupna ränteintäkter avseende fonder 23 (36).

Not 27 Avräkning med statsverket

	2010	2009
Uppbörd		
Ingående balans	1 269	-237
Redovisat mot inkomstitel, inkomster	-405 566	-509 828
Redovisat mot inkomstitel, utgifter	528 060	711 779
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-123 804	-200 445
Fordringar/Skulder avseende Uppbörd	-41	1 269
 Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	7 465	7 340
Redovisat mot anslag	181 168	236 766
Medel hänförliga till transfereringar m.m.som betalats till icke räntebärande flöde	-181 524	-236 641
Fordringar/Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	7 109	7 465
 Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	49	280
Redovisat mot anslag	7 256	7 930
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 441	-8 460
Återbetalning av anslagsmedel	0	299
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-136	49
 Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	343	403
 Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	-228	-346
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	274 203	246 017
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-601 531	-683 003
Betalningar hänförliga till anslag och Inkomstitlar	305 328	437 086
Saldo	-22 228	-246
Korrigerig efter samråd med Ekonomistyrningsverket	-239	
 Belopp under utredning	-	18
 Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken	-22 466	-228
 Summa Avräkning med statsverket	-15 192	8 958

Inbördes fördelning mellan betalningarna på S-koderna 1729, 1749 och 1799 i noten överensstämmer inte med utfallet i statsredovisningssystemet Hermes. Ingen justering har gjorts i Hermes.

Olika redovisningsprinciper har tillämpats historiskt vid bokföring av statliga fordringar vilket har påverkat tidpunkten för anslagsbelastning av respektive sakanslag. Under 2011 kommer en utredning att göras för att kvalitetssäkra och säkerställa gällande principer samt om skäl finns för en historiskt avvikande hantering. Den finansiella påverkan på posten Avräkning med statsverket vid en felaktig hantering uppgår per 2010-12-31 som högst till 961. De största posterna avser anslaget Sjukpenning och rehabilitering m.m., 310, anslaget Aktivitets- och sjukersättning, 318, anslaget avseende bostadstillägg inom aktivitets- och sjukersättning samt pension, 102, anslaget Föräldraförsäkring, 81, och anslag inom pensionsområdet, 48. Om redovisningsprincipen ändras för dessa anslag kommer det att, förutom effekt på posten Avräkning med statsverket, ge motsvarande beloppsmässiga förändring av saldo i transfereringsavsnitt samt Årets kapitalförändring i resultaträkningen.

Not 28 Obligationer och andra värdepapper

	2010	2009
Statsobligationer	114	155
Hypoteksobligationer	835	1 251
Övrigt	77	140
Summa	1 026	1 546

Marknadsvärdet överstiger anskaffningsvärdet med totalt 13 (42). Värdepapperen bokförs enligt lägsta värdets princip till det lägsta av anskaffningsvärdet och marknadsvärdet. Att anskaffningsvärdet minskat med 520 till 1026 (1546) beror på att de obligationer som avsåg den frivilliga pensionsförsäkringens fonder och sjömanspensioneringsfonden 2010 redovisas av Pensionsmyndigheten.

Not 29 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret

Räntekontot har minskat med 142 till 624 (766). Den främsta anledningen är ett anslagssparande 2010, vilket har ökat behållningen med 185. Samtidigt har räntekontot minskat med dels 248, vilket avsåg en återbetalning till Riksgälden utifrån gjord utredning (redovisades i not balanserad kapitalförändring 2009), dels 90 vilket avsåg en reglering av resultatet avseende administration av ålderspension till Pensionsmyndigheten.

Not 30 Kassa och bank

Kassa och bank 7 (28) har minskat med 21. Minskningen beror på att Kassa och bank avseende frivilliga pensionsförsäkringens fonder och sjömanspensioneringsfonden 2010 redovisas av Pensionsmyndigheten.

Not 31 Balanserad kapitalförändring

	2010	2009
Administration av ålderspension	–	65
Administration av familjebidrag	0	1
Administration av småföretagsförsäkring	0	0
Försäkringsmedicinskt centrum	10	10
Övriga resultatområden	0	0
Periodiseringsposter försäkring	116	–92
Fordran avseende underhållsstöd	1 015	1 219
Periodisering återkravsreskontran	57	114
Periodisering EU-vård	–789	–727
Belopp under utredning (Restbelopp vid omföring av övergångspost)	–	248
Summa	409	838

Det balanserade kapitalet 90 avseende Administration av ålderspension har under året utbetalats till Pensionsmyndigheten.

Not 32 Kapitalförändring enligt resultaträkning

	2010	2009
Administration av ålderspension	–	25
Administration av familjebidrag	1	–1
Administration av småföretagarförsäkring	0	0
Försäkringsmedicinskt centrum	0	0
Övriga resultatområden	0	0
Förändring periodisering EU-vård	59	–62
Förändring fordran underhållsstöd	–145	–204
Förändring periodisering återkravsreskontran	218	–9
Förändring periodisering tandvård	–13	180
Förändring periodisering assistansersättning	–50	–80
Förändring periodisering samverkan med Arbetsförmedlingen	–5	48
Övriga periodiseringsposter försäkring	–11	2
Summa	54	–101

Not 33 Fonder

	2010	2009
Trafiklivräntefonden	807	778
Frivilliga yrkesskadefonden	122	119
Affärsverksfonden	127	129
Övriga fonder	44	114
Summa	1 100	1 140

Fonder har minskat med 40 från 1 140 till 1 100. Detta beror på att sjömanspensioneringsfonden redovisas av Pensionsmyndigheten vilket medfört en minskning med 64. Övriga fonders förändring på 24 (–14) är skillnaden mellan fondernas kapitalavkastning och årets utbetalningar till de försäkrade, vilket överstämmer med avsättning till/upplösning av fond m.m. i resultaträkningen.

Not 34 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

Avsättningar för pensionsförpliktelser:	2010	2009
Ingående avsättning	134	181
+ Årets kostnad	31	42
– Årets utbetalningar	–50	–89
Utgående avsättning	115	134

Not 35 Avsättningar för frivillig pensionsförsäkring

Avsättningar för frivillig pensionsförsäkring uppgående till 523 föregående år har i sin helhet överförts till Pensionsmyndigheten 2010-01-01.

Not 36 Avsättning för engångspremier vid omställning

Avsättning är gjord för beräknade engångspremier avseende pensionsersättning i samband med omställning år 2010, vilket medfört att avsättningen ökat med 38 under 2010.

Not 37 Lån i Riksgäldskontoret

	2010	2009
Ingående skuld	1 883	2 025
Nyupptagna lån,		
– Immateriella tillgångar	405	337
– Materiella tillgångar	166	210
Amorteringar under året	–722	–689
Utgående skuld	1 732	1 883

Avser lån i Riksgäldskontoret för investeringar i anläggningstillgångar. Försäkringskassan har disponerat en låneram på 2 300 (2 250) mkr avseende förvaltningsändamål. I ramen ingår medel för investeringar i immateriella tillgångar. Av brutto upptagna lån avser 1 396 (1 516) immateriella tillgångar. Skulden har förändrats enligt tabellen ovan.

Not 38 Skulder till andra myndigheter

Skulder till andra myndigheter uppgår till 179 (441) och består framför allt av inomstatliga leverantörsskulder 79 och skuld för arbetsgivaravgifter 98. Förändringen beror på att en skuld föregående år till Pensionsmyndigheten avseende socialavgifter på 264 motsvaras av en fordran vid detta bokslut.

Not 39 Övriga skulder

Övriga skulder uppgår till 8 502 (9 842). De största ingående posterna är preliminärskatt pension 6 655, preliminärskatt dagersättning 1 457, motkonto mot fordringar Kåpan då dessa avser uppbörd 166, skulder EU-vård 122 samt personalens källskatt 87. Förändringen beror till största delen på att en skuld föregående år till Första till Fjärde AP-fonden på 1 017 avseende socialavgifter motsvaras av en fordran vid detta bokslut och att preliminärskatt pension är lägre i år 344.

Not 40 Periodavgränsningsposter

Upplupna kostnader 1 313 (1 317) består i huvudsak av upplupna kostnader för EU-vård, tandvård och andra försäkringskostnader 708 (678), semesterlöneskuld 460 (489), upplupna löner 85 (34) och övriga upplupna kostnader avseende förvaltningskostnader 26 (93). Minskningen av övriga upplupna kostnader avseende förvaltningskostnader beror främst på lägre upplupna kostnader avseende tomma lokaler och att avsättning avseende kompetensväxlingen omklassificerats till avsättningar. Oförbrukade bidrag är 34 (27).

Not 41 Övriga ansvarsförbindelser

Försäkringskassan (tidigare RFV) har tecknat ett sexårigt hyresavtal med förlängningsklausul rörande reservanläggning för IT-verksamheten i Sundsvall. Om Försäkringskassan väljer att lämna lokalerna efter tre år har Försäkringskassan förbundit sig att friköpa verksamhetsanknutna inventarier till ett belopp om maximalt 20. För sex andra lokaler finns inskrivet i hyresavtalen att avlösenbelopp för att täcka av hyresvärden gjorda investeringar om tillsammans 15 ska betalas ifall avflyttning sker efter kontraktstidens slut. Vid förlängning av hyreskontrakten minskas avlösenbeloppen vartefter.

Finansieringsanalys

Not 42 Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader

Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader	2010	2009
Kostnader enligt resultaträkningen	-8 143	-8 355
Justeringar		
Avskrivningar	701	651
Realisationsförluster	6	11
Försäljning av anläggningstillgångar	0	
Förändring avsättningar	31	-90
Verksamhetens kostnader	-7 406	-7 783

Not 43 Finansieringsanalys, intäkter av anslag

Finansieringsanalys, intäkter av anslag	2010	2009
Intäkter av anslag	7 460	7 642
Justeringar		
Intäkter av anslag avseende amorteringar på lån i Riksgälden	-721	-689
Intäkter av anslag	6 739	6 953

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 ”Medarbetarna på Försäkringskassan” i resultatredovisningen.

Ledande befattningshavares förmåner samt skattepliktiga ersättningar till ledamöterna i Försäkringskassans styrelse

För generaldirektör Adriana Lender har lön och övriga förmåner under 2010 uppgått till 1411 550 kr. Pensionsvillkoren är enligt PA 03.

För överdirektör Stig Orustfjord har lön och övriga förmåner under 2010 uppgått till 729 546 kr. Pensionsvillkoren är enligt PA 03.

Till styrelsens ordförande och ledamöter i övrigt har utgått arvoden samt annan skattepliktig ersättning i samband med styrelseuppdraget om 402 964 kronor. Detta belopp fördelar sig enligt följande:

Styrelseordförande och ledamöter under budgetåret

Erik Åsbrink (styrelseordförande)	100 tkr
Rolf Andersson	91 tkr
Catarina Andersson Forsman	50 tkr
Peter Blomqvist	50 tkr
Ellen Hyttsten	62 tkr
Christina Lindenius	50 tkr

I beloppen ovan ingår ersättning för arbete i revisionsutskott till Rolf Andersson med 16 tkr och till Ellen Hyttsten med 12 tkr.

Sidouppdrag

Generaldirektör Adriana Lender var under år 2010 styrelseledamot i Skatteverkets Insynsråd, Delegationen för e-förvaltning och Reda Pensionsadministration AB.

Överdirektör Stig Orustfjord hade inga övriga sidouppdrag.

Insynsråd (tillträdande) 2011

Birgitta Böhlin var under 2010 styrelseordförande i Mittuniversitetet och Apoteksgruppen AB och styrelseledamot i AFA sjuk och liv.

Eva Lindström hade under 2010 inga sidouppdrag.

Mats Sjöstrand var under 2010 styrelseordförande i SIDA.

Maj-Charlotte Wallin var under 2010 styrelseledamot i Kammarkollegiets fonddelegation och Akademiska Hus AB.

Styrelsens ledamöter (avgående) 2010

Erik Åsbrink (styrelseordförande) var under 2010 styrelseordförande i Alecta, Handelshögskolan i Stockholm, Svensk Hypotekspension AB, Återvinningsindustrins serviceaktiebolag, LightLab Sweden AB, Åsbrink & Far AB, Återvinningsindustrins Branschorganisation och Bemanningsföretagens Auktorisationsnämnd samt styrelseledamot i Wallenstam AB, Nordiska Investeringsbanken, Bankforskningsinstitutet, Stiftelsen Cancercentrum Karolinska och Finanspolitiska rådet.

Rolf Andersson hade inga övriga sidouppdrag.

Catarina Andersson Forsman var under 2010 ledamot i Nämnden för läkemedelsförmåner och IPULS AB.

Peter Blomqvist hade inga övriga sidouppdrag.

Ellen Hyttsten var under 2010 styrelseledamot i Smittskyddsinstitutets insynsråd, Medicardler AB och Stockholms läns landsting,

Christina Lindén var under 2010 styrelseledamot i Första AP-fonden, Föreningen för god sed på värdepappersmarknaden, Internationella Handelskammarens (ICC) Svenska Nationalkommitté och The Institute for Financial Research och styrelseordförande i Svensk Försäkring Administration AB och Trafikförsäkringsföreningen.

Intern styrning och kontroll

Försäkringskassan strävar efter att med god intern styrning och kontroll fullgöra sina uppgifter och nå sina mål.

Målsättningen har varit att den interna styrningen och kontrollen skulle vara betryggande under året. Väsentliga områden Försäkringskassan arbetat med under 2010 i detta avseende har varit:

- fortsatt utveckling av områden som tidigare år lyfts fram som utvecklingsområden
- fortsatt integrering av riskhantering på alla nivåer i organisationen, samt
- att verksamhetsstyrningen utvecklas vidare i enlighet med det strategiska inriktningsbeslutet.

Några utvecklingsområden 2010

Resultaten av Försäkringskassans kontroll av besluts kvalitet i försäkringshandläggningen har följts löpande under året och använts för åtgärder i syfte att förbättra handläggningskvaliteten. Detta beskrivs utförligare i årsredovisningen under rubrik Rätt.

Försäkringskassans har fortsatt den kartläggning som startade 2009 av kontrollstrukturen i försäkringshandläggningen. En övergripande helhetsbild ger större möjlighet att göra prioriteringar i riskhanteringsarbetet. Metodiken har under året tillämpats för tre förmåner och en plan för fortsatt arbete har beslutats så att de 15 viktigaste förmånerna kommer att ha kartlagts vid utgången av 2011.

För att undvika risker med flera parallella kanaler för styrsignaler är inriktningen att så långt som möjligt integrera flera behov i en process för ledning och styrning av verksamheten. Detta underlättar och förenklar för verksamheten och minskar risken för målkonflikter samtidigt som den interna administrationen hålls på en rimlig nivå. Försäkringskassan har därför under året fortsatt arbeta för ett sammanhållet ledningssystem.

Processen för intern styrning och kontroll har i stora delar varit rimligt betryggande

Försäkringskassans riskhantering med anledning av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll bedrivs integrerat med övrig verksamhetsstyrning och på olika sammanlänkade nivåer. Under 2010 har riskhanteringen till stora delar följt den struktur som utvecklades under 2009 och riskhantering har skett på operativ och strategisk nivå. Riskhanteringen har till stora delar fungerat betryggande under året med flera goda exempel på att risker identifierats, kontrollåtgärder beslutats och problem hanterats.

Brist under året: hantering av försämrad tillgänglighet i telefon för privatpersoner

Försäkringskassans kundcenter har under 2010 tagit emot fler telefonsamtal än tidigare. Tillgängligheten försämrades och svarstiderna blev längre under våren.

Denna negativa utveckling berodde sannolikt på en kombination av externa och interna faktorer och uppmärksammades i resultatuppföljningen. Identifiering och analys av orsaker har genomförts och har legat till grund för beslut om åtgärder. Nyrekryteringar har därefter skett till kundcenter och för att mildra konsekvensen av långa väntetider har en återupprättningsfunktion för kunder införts. Arbetsformer för ledning och styrning inklusive riskhantering har även utvecklats generellt.

Väntetiderna i telefonkundtjänsten har successivt förkortats under andra halvåret men ökad stabilitet eftersträvas och problemområdet följs löpande för att eventuellt ytterligare åtgärder ska kunna vidtas snabbare.

Sammantagen bedömning

Sammantaget bedömer myndighetens ledning att den interna styrningen och kontrollen under 2010 varit rimligt betryggande men att Försäkringskassan genom vissa brister i processen för intern styrning och kontroll inte i rimlig tid analyserat orsaker till, samt genomfört åtgärder för att förbättra tillgängligheten i Kundcenter där den periodvis varit försämrad med långa väntetider.

De åtgärder som vidtagits har givit effekt och tillgängligheten har successivt förbättrats. Myndighetens ledning bedömer därför sammantaget att den interna styrningen och kontrollen är betryggande.

Beslut om årsredovisningen

Årsredovisningen har fastställts genom generaldirektörens beslut den 21 februari 2011.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer vidare att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Adriana Lender

Generaldirektör