

Försäkringskassans årsredovisning 2009



Försäkringskassan

103 51 Stockholm
Telefon 08-786 90 00
www.forsakringskassan.se

Fotografer: Fotografer: Hans Alm, Camilla Svensk och Veronica
Campbell via Visio bildbyrå.

Grafisk produktion: Försäkringskassan, Informationsavdelningen
och Done Production AB, Stockholm.

Tryckeri: Elanders Sverige AB

ISBN: 978-91-7500-362-7
ISSN: 1653-5774

Försäkringskassan finns i hela landet. Vi har lokala kontor där de som föredrar ett personligt besök kan möta oss. Allt fler av dessa kontor blir nu gemensamma servicekontor där Försäkringskassan samarbetar med bland annat Skatteverket och Arbetsförmedlingen.



Innehåll

Generaldirektören har ordet	6
Styrelsens arbete	8
Om Försäkringskassan	9
Resultaten för år 2009	11
Socialförsäkringens utveckling	15
Verksamhet	19
Samlad bedömning av verksamhetens effektivitet	20
Kvaliteten i handläggningen	22
Produktivitet	42
Verksamhetsutveckling	46
Medarbetare	48
Stabsuppgifter	52
Ekonomi	56
Fördjupad redovisning	57
Sjukförsäkringen	58
Ålderspension	67
Barn och familj	69
Likabehandling	76
Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringshandläggningen	78
Strategiska utvecklingsplanen	84
Övriga Upplysningar	87
Nyckeltal per förmån	88
Upplysningar	90
Övrig ekonomisk redovisning	92
Finansiella delar	95
Intern styrning och kontroll	116
Beslut om årsredovisningen	118

Generaldirektören har ordet

Försäkringskassan har under de senaste åren byggts om från grunden. Förvandlingen har varit svår, men nu börjar vi se resultatet. Försäkringskassan har aldrig varit så bra som den är nu. Medborgarna börjar på allvar kunna dra nytta av det enorma arbete som lagts ned på att bygga en ny myndighet.

Kritiken mot bristen på personlig kontakt ledde till att vi införde personliga handläggare. Nästan åtta av tio som har haft kontakt med en personlig handläggare är mycket nöjda eller nöjda med kontakten. Det har varit svårt att komma i kontakt med Försäkringskassan men de åtgärder vi har vidtagit har lett till att tillgängligheten numera är god och väl tål att jämföras med andra organisationer och företag.

Det har också länge varit problem med långa handläggningstider. Sommaren 2009 införde vi ett serviceåtagande för fem viktiga och vanliga förmåner: sjukpenning, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, bostadsbidrag och bostadstillägg för pensionärer. Om den försäkrade har lämnat alla uppgifter ska det inte ta mer än trettio dagar att fatta beslut om sjukpenning. Under slutet av året infördes ytterligare ser-

viceåtaganden. Då beslutades serviceåtaganden för samtliga handikappförmåner. I de allra flesta fall uppfyller vi våra serviceåtaganden och handläggningstiderna är med några undantag kortare i dag än de varit någon gång sedan 2004. Under 2009 har också produktiviteten i Försäkringskassan ökat vilket är mycket positivt.

Självbetjäningstjänsterna har blivit fler och bättre. I dag går det till exempel att sköta en hel del ärenden inom föräldraförsäkringen direkt på webben. Det går också att se när utbetalningen kommer och att räkna ut ett preliminärt bostadsbidrag.

Försäkringskassan har under senare år haft svåra finansieringsproblem och man kan lätt få intrycket av att myndighetens kostnader har stigit. Så är dock inte fallet. Under perioden 2004 till 2009 har kostnaderna minskat med 1,4 miljarder kronor i fasta priser. Ett ambitiöst sparprogram har genomförts under 2009 i syfte att eftersträva en balans mellan Försäkringskassans kostnader och de medel som tilldelats myndigheten. Det har varit en ansträngd ekonomisk situation som ställt krav på att uppdraget genomförs med färre resurser än tidigare och i många fall har det varit en svår arbetssituation för medarbetarna. Detta till trots upplever medarbetarna enligt årets medarbetarundersökning en minskad tidspress och nöjd medarbetarindex påvisar en positiv utveckling. Med dessa förutsättningar har ett gott arbete utförts med många fina resultat i verksamheten.

Till framgångarna under året kan dessutom läggas att ett av de hittills största IT-projekten i Försäkringskassans histo-

ria har gått i mål. Omläggningen av det gamla stordatorsystemet Bull till Unix genomfördes, efter tre års förberedelser, i princip helt felfritt.

– Men, allt är inte bra och det är inte bra överallt. Det har bland annat varit omfattande problem när det gäller omprövningarna. Vi har därför satsat ordentligt för att komma tillrätta med de oacceptabelt långa handläggningstiderna och de är nu tillbaka på normala nivåer.

Flera reformer har genomförts på socialförsäkringsområdet under 2008 och 2009. De fulla effekterna av dessa kommer att bli synliga först under åren framöver. Att sjukförsäkringsreformen och rehabiliteringskedjan fungerar som det är tänkt är en utmaning för Försäkringskassan också framöver. Det handlar om en starkt försäkringsmässig prövning, information till de försäkrade och samarbetspartners, samverkan med Arbetsförmedlingen och att samtidigt möta regeringens krav på effektivitet och rättssäkerhet.

Ohälsotalet, som minskat konstant sedan 2003, fortsätter neråt och vi har i dag en totalt annan bild än för fem år sedan. Många faktorer har bidragit till den här utvecklingen, inte minst en allt större kunskap om effekterna av långvarig sjukskrivning. Men helt klart har också det långsiktiga arbete som Försäkringskassan bedrivit bidragit till utvecklingen.

Vid årsskiftet börjar den nya Pensionsmyndigheten sin verksamhet och pensionsförmånerna lämnar därmed Försäkringskassan. Förberedelserna har varit omfattande och berört snart sagt alla delar av organisationen. Det är en historisk händelse. Pensionsadministrationen

Försäkringskassans ledningsgrupp 2009

Adriana Lender, generaldirektör
Svante Borg
Torgny Collin
Inger Dunér
Sture Hjalmarsson
Gunnar Johansson
Rolf Lindberg
Birgitta Målsäter
Eva Nordqvist
Stefan Olowsson
Ann Persson Grivas
Kristin Ritter
Bengt Stjärnsten
Per Åkesson

får återigen en egen hemvist. Cirkeln sluts. Den 1 september 1913 bildades Kungliga pensionsstyrelsen. Knappt 50 år senare, 1962, slogs myndigheten ihop med Riksförsäkringsanstalten och blev en del av Riksförsäkringsverket. Nu har det gått ytterligare nästan 50 år och det är alltså dags att åter placera pensionsfrågorna under eget styre.

Försäkringskassan har fattat beslut om en långsiktig strategisk inriktning för myndigheten. Inriktningsbeslutet innebär att Försäkringskassan ska höja kvalitén i sin verksamhet och bli bättre på att anpassa service och handläggning efter de behov och förutsättningar som respektive kundgrupp har. Detta är viktigt för att förtroendet för socialförsäkringarna och Försäkringskassan ska kunna upprätthållas. För grupper i samhället som behöver ett utökat stöd, till exempel för att återvända till arbetsmarknaden efter längre sjukfrånvaro, krävs omfattande insatser – ofta i samverkan med andra. Personer med funktionsnedsättning har ett i många fall, livslångt engagemang med Försäkringskassan. Försäkringskassans strategiska vägval på området är att anlägga ett kundorienterat perspektiv på administrationen av stöden till personer med funktionsnedsättning med den utgångspunkten. Försäkringskassan behöver utveckla administrationen av stöden till personer med funktionsnedsättning. Det ska göras med en förnyad roll och utökat ansvar för personlig handläggare för funktionshinder. Detta innebär att uppgiften vidgas och ambitionerna höjs. För jäktade småbarnsföräldrar är förväntningarna på Försäkringskassan av annat slag. Då vill man inte ha kontakt med myndigheten i onödan. Man vill i stället enkelt själv kunna hantera

sin föräldrapenning vid datorn och det är Försäkringskassans ansvar att tjänsterna levereras med rätt kvalitet och god service genom förbättrade och fler självbetjäningstjänster och mer automatiserad handläggning.

Med förbättrade resultat under 2009, en effektivare verksamhet och en beslutad långsiktig inriktning för verksamheten, har vi nu goda förutsättningar för att gå vidare och etablera Den Nya Försäkringskassan.

Adriana Lender



Styrelsen



Erik Åsbrink
Styrelseordförande
sedan 2008
Styrelseordförande
i Alecta, Handelshög-
skolan i Stockholm,
Återvinnings-
industrierna m.fl.



Rolf Andersson
Vice ordförande,
sedan 2005
Fil.dr, f.d. bankdirektör



Christina Lindenius
Styrelseledamot
sedan 2007
Vd, Sveriges
Försäkringsförbund
och Försäkringsbran-
schens Arbetsgivar-
organisation (FAO)



Ellen Hyttsten
Styrelseledamot
sedan 2005
Vd, Sjukvårdsrå-
dgivningen SVR AB



Peter Blomqvist
Styrelseledamot
sedan 2008
Personaldirektör,
SJ AB



Catarina Andersson Forsman
Styrelseledamot
sedan 2008
Hälsö- och sjukvårds-
direktör, Stockholms
läns landsting



Adriana Lender
Styrelseledamot
sedan 2009
Generaldirektör



Kerstin Skar-Ericson
Personalföreträ-
dare sedan 2008
SACO



Siv Norlin
Personalföreträ-
dare sedan 2005
ST

Styrelsens arbete

Försäkringskassans styrelse¹ är en styrelse med fullt ansvar. Den har under året bestått av ovanstående ledamöter och två personalföreträdare. Mandatperioden för styrelsen sträcker sig till och med den 31 december 2010.

Styrelsen har haft tolv sammanträden under året, varav ett heldagssammanträde och två telefonsammanträden. Därutöver har styrelsen fattat beslut per capsulam i särskilda frågor vid tre tillfällen. Dessutom har hela styrelsen deltagit i gemensamma överläggningar med socialdepartementet på inbjudan av socialförsäkringsministern vid två tillfällen under året. Socialförsäkringsministern har därutöver fört dialog med ordföranden och generaldirektören kring Försäkringskassans resultat och ekonomi vid ett flertal tillfällen.

Styrelsen har inom sig utsett ett revisionsutskott med Rolf Andersson som

ordförande och Ellen Hyttsten som ledamot. Chefen för internrevisionen är adjungerad till utskottet. Revisionsutskottet har sammanträtt fem gånger.

En enkätundersökning har genomförts inom styrelsen i syfte att utvärdera arbetet i styrelsen. Därtill har styrelseordföranden haft enskilda överläggningar med var och en av styrelsens övriga ledamöter, inkl. generaldirektören och personalrepresentanterna. Resultatet kommer att användas som underlag för utveckling av styrelsearbetet.

Styrelsens arbete har under året präglats av följande frågor: Försäkringskassans ekonomi, beslut om förslag till utformning av den s k bromsen i pensionssystemet, uppföljning av resultat inkl serviceåtaganden, historiskt byte av IT-plattform för kärnverksamheten, utveckling av den nya organisationsstrukturen inkl översyn av kontorskoncept, förberedelser för bildandet av Pensionsmyndigheten samt hantering av den ökning av verksamhetsvolymen som var en följd av lågkonjunkturen.

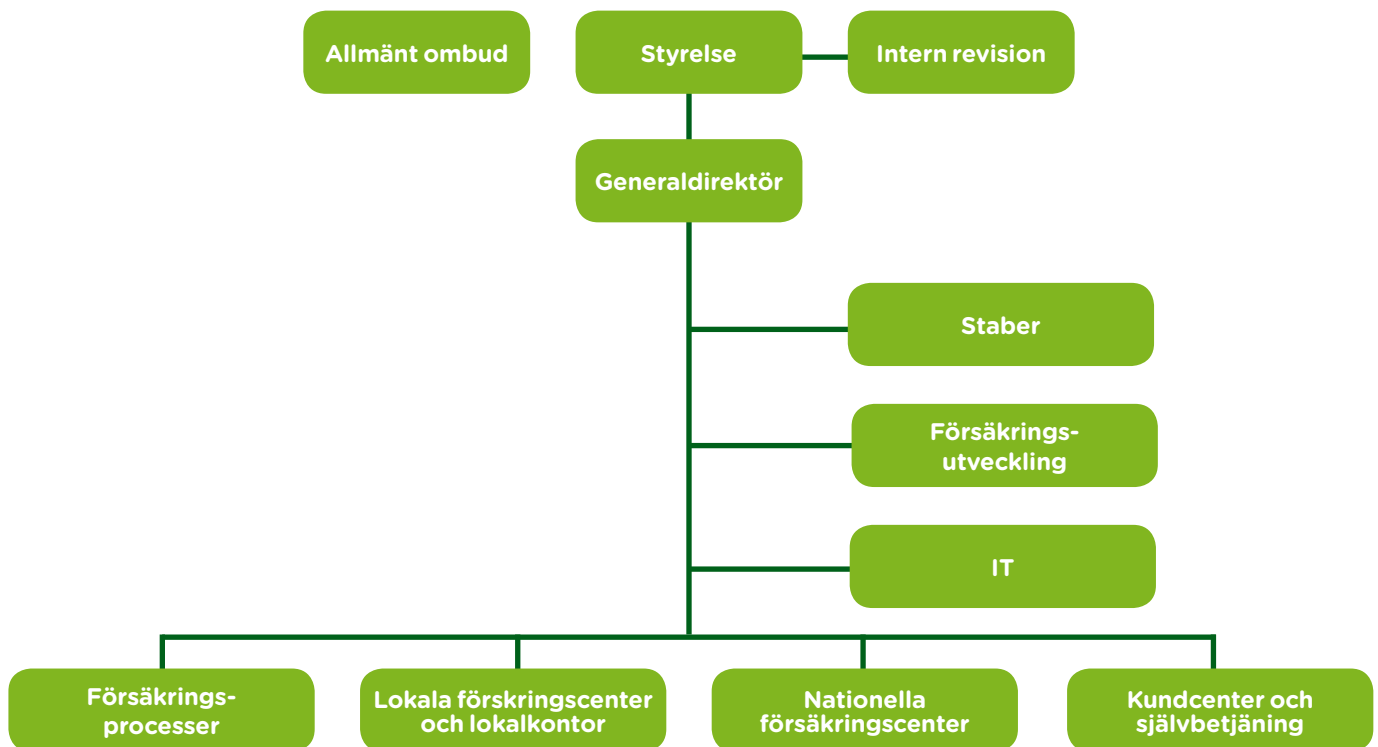
Med anledning av de ledningsproblem som uppkom under år 2008 har styrelsen under året fattat beslut om åtgärder för att förbättra ledning och styrning i Försäkringskassan. Särskild uppmärksamhet har riktats mot uppföljning av verksamheten utifrån Försäkringskassans arbete med intern styrning och kontroll. Detta har skett dels med stöd av Försäkringskassans egen internrevision, dels utifrån redovisningar från Riksrevisionen. Samarbetet med Riksrevisionen har utvecklats under året.

Styrelsen har fattat beslut om att begära ytterligare medel för att klara myndighetens stora åtaganden. Statsmakterna har också beviljat Försäkringskassan ytterligare medel. Ett kvarstående problem är dock att besluten inte beaktat Försäkringskassans behov av att långsiktigt ha en ekonomi balans. Styrelsens beslut om Försäkringskassans strategiska inriktning ger en bra grund för en fortsatt positiv utveckling.

¹ Samtliga uppdrag redovisas på sidan 115.

Om Försäkringskassan

Organisationen 2009



Försäkringskassan leds av en styrelse med fullt ansvar. Styrelsen är utsedd av regeringen och består av sju ledamöter. I styrelsen ingår generaldirektören. Försäkringskassans ledningsgrupp har under året varierat beroende på verksamhetens fokus under olika perioder. Från och med den 1 oktober 2009 består ledningsgruppen av generaldirektören, de sju stabscheferna samt myndighetens sex avdelningschefer.

Organisatoriskt har Försäkringskassan under huvuddelen av 2009 bestått av myndighetsledningen, sju staber och sex avdelningar. Försäkringskassan har även en intern revision och det Allmänna ombudet. Vid utgången av 2009 hade Försäkringskassan cirka 13 550 anställda.

Inom Försäkringskassan handläggs enskilda ärenden inom de 59 lokala och 20 nationella försäkringscentren. Även inom de fem kundcentren sker handläggning av enskilda ärenden. Till de 59 lokala försäkringscentren är 297 lokala kontor kopplade. Dessa hanterar det personliga kundmötet och finns som lokalkontor i Försäkringskassans egen regi, i samverkan med Skatteverket som myndighetsgemensamma servicekontor, eller som mötesplats i lokalsamverkan med Arbetsförmedlingen. Servicekontorens medarbetare utför tjänster relaterade till såväl Försäkringskassans som Skatteverkets verksamhet. Vid kontor med lokalsamverkan tillhandahåller värmdmyndigheten tjänster för de myndigheter som deltar i samverkan. Dessa

tjänster är av informativ karaktär. Servicekontoren ska på sikt ersätta övriga former av lokala kontor för personliga möten. Som komplement till dessa, och på mindre orter, kommer serviceplatser med bl.a. möjlighet till distansmöten att skapas. Under åren 2008 till 2009 har 80 av de planerade 124 servicekontoren etablerats.

Försäkringskassan ansvarar för en stor del av de offentliga trygghetssystemen. I uppdraget ingår att utreda, besluta om och betala ut bidrag och ersättningar från socialförsäkringen.



Resultaten för år 2009

Försäkringskassans resultat har i huvudsak utvecklats positivt under 2009. Detta är det första året som vi kan se verksamhetsresultat utifrån den nya verksamhetsstrukturen som anpassats för att kunna tillgodose kundernas behov. Den nya kundmötesorganisationen har förbättrats när det gäller tillgängligheten i telefon och möjligheten att komma i kontakt med Försäkringskassan. Öppettiderna på helger och kvällar har förlängts samt olika självbetjäningstjänster på webben har utökats under året.

Försäkringskassans samlade resultatbedömning

Den nya verksamhetsstrukturen med specialisering och koncentration av handläggning till ett fåtal orter har givit positiva effekter genom ökade förutsättningar för likabehandling över hela landet. Försäkringskassan bedömer att arbetet med enhetlig rättstillämpning utvecklas i rätt riktning genom bland annat arbetet med enhetliga arbetsprocesser, trots att en heltäckande resultatmätning inte finns att tillgå.

Glädjande är även att för flertalet förmåner har styckkostnaderna minskat jämfört med 2008 men även sett ur ett längre perspektiv är kostnadsutvecklingen positiv. Det innebär att Försäkringskassan blivit mer kostnadseffektiv och klarar produktionen med minskade personalresurser.

Reglerna inom sjukförsäkringsområdet har ändrats även under 2009. Regelförändringarna syftar till att effektivisera sjukförsäkringsprocessen och öka möjligheterna för de sjukskrivna att återgå till arbete. För försäkringsadministrationen har regeländringarna medfört merarbete. Konsekvenser av reformerna har varit i blickfånget i media och de nya sjukförsäkringsreglerna har kritiserats.

Resultatförbättring noteras när det gäller personalpolitiken. Den interna sjukfrånvaron fortsätter att sjunka och

i medarbetarundersökningen förbättrades resultaten för nöjdmedarbetarindex (NMI).

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

Fortsatt positiv utveckling inom ohälsoområdet

Den kontinuerliga minskning av sjukfallslängderna som pågått under flera år har fortsatt under 2009. Nybeviljandet av sjukersättning har samtidigt minskat till historiskt låga nivåer. Denna utveckling motsvarar väl de förväntningar som funnits på det nya regelverkets effekter. Ohälsotoalet har fortsatt att minska under året tack vare att både antalet ersatta dagar med sjukpenning och sjukersättning har minskat påtagligt.

Den 1 juli 2008 genomfördes omfattande regeländringar inom sjukförsäkringen. Dessa har påverkat organisationen och arbetsinnehållet. Under året har stödet till handläggarna, i form av till exempel vägledningar utvecklats ytterligare. Enhetliga arbetsprocesser som syftar till att effektivisera och öka kvaliteten i handläggningen har vidareutvecklats. Fler rutiner för att tydliggöra gränssnitten i organisationen har tagits fram, IT-stöden har utvecklats och informations- och utbildningsinsatser har genomförts.

Försäkringskassan förmår ännu inte fullt ut tillämpa de nya regelverken inom sjukförsäkringen. Arbetsförmågan ska vid sjukfallets dag 90 ha bedömts mot annat arbete hos nuvarande arbetsgivare. Vid 180 dagars sjukskrivning ska arbetsförmågan bedömas mot den reguljära arbetsmarknaden. Sådana bedömningar har inte gjorts i tillräcklig utsträckning, även om det har skett en kraftig ökning under de senaste månaderna.

Under hösten har en rad insatser påbörjats inför de nya sjukförsäkringsregler som träder i kraft den 1 januari 2010. Reglerna kommer att innebära att Försäkringskassan, förutom att hantera ett normalt antal nya sjukfall och ärenden om sjuk- och aktivitetsersättning (SA-ärenden), också ska hantera de ärenden som kommer från den grupp som vid årsskiftet inte längre får ersättning från sjukförsäkringen.

Riktlinjer togs fram under 2009 för hur stödet ska utformas för personer som riskerar att inte få ersättning från sjukförsäkringen från och med årsskiftet 2010. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har samverkat för att säkerställa en väl fungerande övergång till insatser i Arbetsförmedlingens regi från och med januari 2010. Till sammans med Arbetsförmedlingen och Arbetslöshetskassornas samorganisation har Försäkringskassan även tagit fram ett informationspaket till berörda personer.

Handläggningstider bättre än föregående år

Ett mycket glädjande resultat ur ett kundperspektiv är att handläggnings-tiderna har utvecklats positivt jämfört med 2008. För ungefär hälften av förmånerna har resultaten aldrig varit så bra som i år. För sjuk- och aktivitetser-sättning samt för de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning är handläggningstiderna kortare än någonsin förut. För några förmåner så som bostadsbidrag, bostadstillägg till pensionärer och underhållsstöd är resultaten fortfarande svaga. Under hösten har dock resultaten förbättrats. Orsaker till de svaga resultaten 2009 kan vara att det har tagit tid för de nyrekryterade medarbetarna att nå tillräcklig kapacitet.

Försäkringskassans nya organisation och arbetssätt gör att det inte är relevant att redovisa geografisk spridning för alla förmåner. För de förmåner som är organiserade utifrån ett nationellt perspektiv, utan geografisk koppling, torde det inte finnas någon skillnad i handläggningstid beroende på var i landet kunden bor. För de förmåner som handläggs vid lokala försäkringscenter i närheten av där kunden bor, kan konstateras att den geografiska spridningen minskat jämfört med tiden innan omorganisationen. Inga påtagliga skillnader i handläggningstider finns mellan kvinnor och män.

Förstärkning av omprövningsverksamheten

Fler omprövningsärenden än beräknat resulterade i långa handläggningstider under våren. Den största ökningen fanns inom sjukersättning och sjukpenning, vilket var en följd av de nya reglerna inom sjukförsäkringen. En annan bidragande orsak till den stora ökningen av omprövningsärenden har varit strukturella problem från omorganisationen

som inneburit att möjligheten för handläggare att göra så kallade självrättelser har varit begränsad. Det har medfört att ärenden som skulle ha kunnat kompletteras och korrigeras på det handläggande försäkringscentret i stället krävt en omprövning, framförallt när det gäller föräldraförmåner och sjukpenninggrundande inkomst. Försäkringskassan har under året genomfört olika åtgärder för att både minska handläggningstiderna och öka antalet självrättelser. Exempel på åtgärder är utbildningsinsatser, förstärkning av omprövningsverksamheten och nationell samordning och produktionsstyrning av omprövningsarbetet.

Förbättrade beslutsunderlag men brister kvarstår

Under 2008 gjordes ett uppehåll i den kontinuerliga kvalitetskontrollen (Qben II) för att anpassa instrumentet till den nya verksamhetsstrukturen. Ingen jämförelse med 2008 års resultat görs därför.

Mätningarna återupptogs i mars 2009. Det finns en del problem kring mätningarna såsom högt bortfall, bristande enhetlighet i kontrollorganisationen med mera som gör att resultaten till viss del är osäkra. Resultaten visar en förbättring av tillräckliga beslutsunderlag från 92 procent 2007 till 95 procent 2009. Däremot ligger resultaten för variabeln rätt beslut (av de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag) på 95 procent vilket är sämre än 2007 då andelen var 99 procent.

En nedbrytning på förmånsnivå visar att flertalet förmåner har en hög andel tillräckliga beslutsunderlag, däribland pensionsförmåner, föräldraförmåner, aktivitetsstöd och arbetsskador.

De största problemen när det gäller beslutsunderlagen finns inom sjukförsäkringsförmånerna: sjukpenning, sjukersättning och aktivitetser-sättning. När det gäller sjukpenning är bristerna kopplade till hanteringen av den nya

lagstiftningen. Åtgärder har vidtagits med bland annat informationsinsatser och seminarier.

När det gäller rätt beslut uppvisar även här flertalet ärendeslag goda resultat, då särskilt flertalet pensionsförmåner, förmåner vid funktionsnedsättning, aktivitetsstöd och arbetsskador. De förmåner som har lägst resultat är bostadsbidrag, föräldrapenning, sjukpenning, bostadstillägg till pensionärer och sjukpenninggrundande inkomst. Dessa ärendeslag har en stor påverkan på totalresultatet, vilket leder till att resultatet är lägre än 2007. Utbildningsinsatser har genomförts när det gäller bostadsbidrag och för föräldrapenning förväntas kvaliteten förbättras i och med att en mer detaljerad enhetlig arbetsprocess har implementerats.

Felaktiga utbetalningar minskar

Den samlade bedömningen är att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och att införliva kontrollperspektivet i handläggningen har haft effekt och bidragit till att omfattningen av de felaktiga utbetalningarna minskat under 2009. De felaktiga utbetalningarna uppskattas utifrån medelvärdet till 16,4 miljarder kronor vilket är en minskning i förhållande till 2008.

Ett aktivt arbete med bland annat vidareutveckling av de enhetliga handläggningsprocesserna, ett strukturerat arbete med riskhantering gällande felaktiga utbetalningar, kontrollåtgärder i handläggningen och IT-system, samt riktade efterhandskontroller har tillsammans bidragit till en god kontrollstruktur i socialförsäkringshandläggningen under 2009. Det förebyggande arbetet har kompletterats med kontrollutredningar av impulser om avsiktliga fel från kunden, vilka under det senaste året blivit allt mer träffsäkra.

Positiv trend i kundundersökningen

Kundernas betyg på Försäkringskassan har förbättrats jämfört med 2008. Det positiva resultatet för 2009 är fortfarande betydligt lägre än för 2007. En nyhet för 2009 är att kundundersökningen görs vid två mättillfällen, en på våren och en på hösten. Trenden är att resultaten har förbättrats sedan mätningen i våras.

Jämfört med 2008 har en förbättring skett för tillgängligheten och enkelheten som får ett förbättrat resultat av kunderna. Väntetiderna för de som ringer till kundcenter har minskat betydligt jämfört med 2008 och handläggningstiderna har förbättrats överlag för flertalet förmåner. Kundundersökningen visar att andelen kunder som anser att de fått reglerna förklarade på ett kompetent sätt har förbättrats.

Försäkringskassan får fortfarande höga betyg när det gäller bemötande. Resultatet från 2009 års undersökning visar en förbättring jämfört med 2008. Försäkringskassan har vidtagit en rad åtgärder genom att antalet servicekontor där kunderna kan få hjälp har ökat i antal under året. Tillgängligheten har förbättrats betydligt och kötiden har minskat för de större servicekontoren. Försäkringskassans webbplats har blivit lättare att använda för kunderna och flera förbättrade tjänster har kommit till.

Produktiviteten ökar

Produktiviteten har ökat med 6 procent jämfört med förra året. Det innebär att förvaltningskostnaderna per handlagt ärende minskat. Anledningen till produktivitetsökningen är att förvaltningskostnaderna har minskat betydligt mer än volymerna. Det finns flera faktorer som har bidragit till produktivitetsökningen. Några av de viktigaste är förbättrad produktionsstyrning i kundmöteskanalerna, ökad självbetjäning och ökad tillgänglighet i IT-systemen med färre avbrott än under förra året.

Sjunkande sjukfrånvaro och positiva resultat i medarbetarundersökningen

Försäkringskassans interna sjukfrånvaro sjönk för femte året i rad. Jämfört med andra statliga myndigheter är sjukfrånvaron på Försäkringskassan hög, men det förklaras till viss del av personalens köns- och åldersstruktur. Glädjande är också att det övergripande måttet Nöjd medarbetarindex (NMI) i medarbetarundersökningen visar en påtaglig förbättring från föregående år. Trots årets positiva utveckling finns ett antal områden som behöver utvecklas, såsom medarbetarnas möjlighet att påverka sin arbetssituation.

Antalet utbildningsdagar har halverats jämfört med 2008, då den stora omorganisationen medförde ett osedvanligt högt utbildningsuttag. En ytterligare förklaring till det minskade utbildningsuttaget är att ett högt produktionsstryck medfört en nedprioritering av utbildningsinsatser.

Satsningen på servicekontor fortsätter

En ny inriktning har beslutats under året för det lokala kundmötet. Försäkringskassans lokala kontorsnät ska i framtiden bestå av myndighetsgemensamma servicekontor som kompletteras av serviceplatser. Lösningar för distansservice ska utvecklas med Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten. Försäkringskassan och Skatteverket har under året beslutat om att etablera servicekontor på ytterligare 35 orter. Även Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten kommer att ingå i samarbetet.

Utveckling av serviceåtagande

Försäkringskassan har under året tagit fram serviceåtaganden för en rad förmåner som tydligt ska uttrycka vad kunderna kan förvänta sig av Försäkringskassan men också vad Försäkringskassan förväntar sig av dem. Det första serviceåtagandet som presenterades för allmänheten i juni 2009 och gällde de volymmässigt största förmåner sjukpenning, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, bostadsbidrag och bostadstillägg till pensionärer. I november 2009 presenterades serviceåtaganden för handikappersättning, vårdbidrag, bilstöd, assistansersättning, sjuk- och aktivitetsersättning (SA), havandeskapspenning, närståendepenning och EU-kort. Ett arbete har påbörjats för att mera exakt kunna mäta hur Försäkringskassan förmår leva upp till de olika serviceåtagandena.

Enhetlig datormiljö

Den enhetliga IT-plattformen togs i drift under november 2009 och det är glädjande att konstatera att flytten från den gamla stordatormiljön skedde smidigt och över all förväntan. Övergången innebär att Försäkringskassan nu har fått en modernare teknikplattform. Den enhetliga miljön är stabilare än tidigare och leder till minskade driftavbrott i IT-systemen. Överföringen till enhetlig miljö innebär också att drifts- och underhållskostnaderna för Försäkringskassan kommer att bli lägre. Överföringen var ett både kostsamt och riskabelt projekt eftersom mer än hälften av alla försäkringsapplikationer fanns, och hälften av alla utbetalningar gjordes i den gamla stordatormiljön.

Förberedelser inför nya Pensionsmyndigheten

Under 2009 har Försäkringskassan bidragit med betydande verksamhetsresurser inom ramen för Pensionsmyndighetsutredningens arbete. Försäkringskassan ska leverera ett antal tjänster

till Pensionsmyndigheten utifrån de önskemål som Pensionsmyndighetsutredningen haft eller som i övrigt har krävts för att verksamheten ska kunna bedrivas. Dessa tjänster omfattar administrativt stöd och service, utbetalningstjänster, tjänster som avser fordringshantering och IT-tjänster. Under 2009 har Försäkringskassan även genomfört en omfattande IT-utveckling åt Pensionsmyndighetsutredningen. Arbetet har omfattat anpassningar av alla system som har varit nödvändiga för att den nya myndigheten ska kunna bedriva sin verksamhet från och med 1 januari 2010 och har uppgått till omkring 100 000 arbetstimmar.

Ansträngt ekonomiskt läge

Under året har Försäkringskassan genomfört ett omfattande och ambitiöst sparprogram i syfte att klara de ekonomiska ramarna. Sparprogrammet har till största delen inneburit att naturliga avgångar inte har återbesatts och i övrigt har en generell återhållsamhet präglat verksamheten. Som en konsekvens av

sparprogrammet har verksamheten genomförts med färre resurser än tidigare vilket har åstadkommit genom bland annat effektivare arbetsmetoder. Detta till trots har det i flera fall varit en väldigt ansträngd arbetssituation för medarbetarna.

Vid två tillfällen under året har Försäkringskassan begärt och fått ytterligare tilldelade medel. Inom förmånen aktivitetsstöd har ökade volymer inneburit att Försäkringskassan har behövt nyanställa personal för att klara handläggningen.

Det ansträngda ekonomiska läget har medfört stora krav på god intern styrning och kontroll inom ekonomiområdet. Uppföljning, analys och rapportering av ekonomiskt utfall i förhållande till budget har därför varit i fokus under hela året. Kontinuerlig rapportering i myndighetens ledningsgrupp och styrelse har genomförts samt en löpande rapportering och dialog med Socialdepartementet.

Socialförsäkringens utveckling

Detta avsnitt redogör för utvecklingen av socialförsäkringens utgifter och kostnader, vilket i detta sammanhang omfattar samtliga försäkrings- och bidragssystem som under 2009 administrerades av Försäkringskassan.

Försäkringskassan administrerar samtliga inkomststödssystem i Sverige utom arbetslöshetsförsäkring, studiestöd och ekonomiskt bistånd. Inkomststödssystemen består av offentliga försäkringar, som inkomstpension, sjukförsäkring och tillfällig föräldrapenning för vård av barn, grundstöd som bostadsbidrag samt riktade bidrag som

till exempel barnbidrag, tandvårdstöd och assistansersättning. Från och med 1 januari 2010 svarar en ny myndighet, Pensionsmyndigheten, för administrationen av området ekonomisk trygghet vid ålderdom. Fram till den 31 december 2009 administrerades pensionsförmåner av två myndigheter, Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten (PPM).

Socialförsäkringens utgifter

År 2009 var socialförsäkringens utgifter sammanlagt 470 miljarder kronor. Det motsvarar 15,2 procent av bruttonationalprodukten (BNP). Uttryckt i procent av BNP har socialförsäkringens



utgifter legat på en lägre nivå sedan 1997 än under perioden innan. En kraftig ökning i socialförsäkringsutgifterna under 1980-talet följdes av en kraftig sänkning i BNP i början på 1990-talet. Både ökningen i utgifter i förhållande till tillväxten i BNP under 1980-talet och sedan minskningen i BNP i början på 1990-talet bidrog till att behålla en hög kvot mellan utgifterna och BNP. När BNP återigen började öka från 1994 bidrog en fortsatt åtstramning av utgifterna till minskningar i socialförsäkringsutgifter i relation till BNP.

Socialförsäkringsutgifterna uttryckta i procent av BNP började minska 1993, dels till följd av införandet av sjuklöneperioden 1992, dels till följd av en minskning i sjukskrivning. År 1998 vände sjukskrivningskostnaderna upp igen, i samband med att en uppåtgående trend i sjukskrivning påbörjades. Utebliven fullindexering av pensioner under 1990-talets ekonomiska krisår bidrog till att hålla ner utgiftsökningen. Stabiliseringen i 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 staten började betala avgifter för rättigheter, exempelvis pensionsrätt för barnår, inom ålderspensionssystemet.

Socialförsäkringsutgifter ökade något i förhållande till BNP i samband med att tillväxten i ekonomin saktade ner 2001 och återigen 2009. Huvudintrycket är att förhållandet mellan nivån på socialförsäkringsutgifterna och BNP har hållit sig inom intervallet 15–16 procent det senaste decenniet.

Utvecklingen för de olika utgiftsområdena skiljer sig åt något. Utgifterna inom utgiftsområde ekonomisk trygghet vid ålderdom har legat kring åtta procent av BNP sedan början på 1980-talet, med ett undantag för första hälften av 1990-talet då pensionsutgifterna fortsatte att öka samtidigt som BNP föll. Pensionsutgifterna är relativt trögrörliga och utvecklingen av förhållandet mellan pensionsutgifter och BNP bestäms på kortare sikt snarare av utvecklingen av BNP. Likaså ligger förhållandet mellan området ekonomisk trygghet för familjer och barn och BNP på en ganska stabil nivå över tid. Utgifterna inom detta område, liksom pensionsutgifterna, fortsatte att öka under nittiotalets första hälft samtidigt som BNP föll, vilket även för detta område ledde till en ökning i förhållandet mellan utgifter och BNP.

Minskningen i förhållandet mellan socialförsäkringsutgifterna och BNP har dominerats av en nedgång i utgifterna inom området ekonomisk trygghet vid sjukdom

och handikapp. Sjukförsäkringsutgifterna har minskat betydligt sedan 2005, där minskningen i sjukskrivning har dominerat. Samtidigt har utgifterna för sjuk- och aktivitetserättning hållit sig kvar på en ungefärligt oförändrad nivå de senaste fem åren.

Socialförsäkringens kostnadsutveckling

Försäkringskostnader

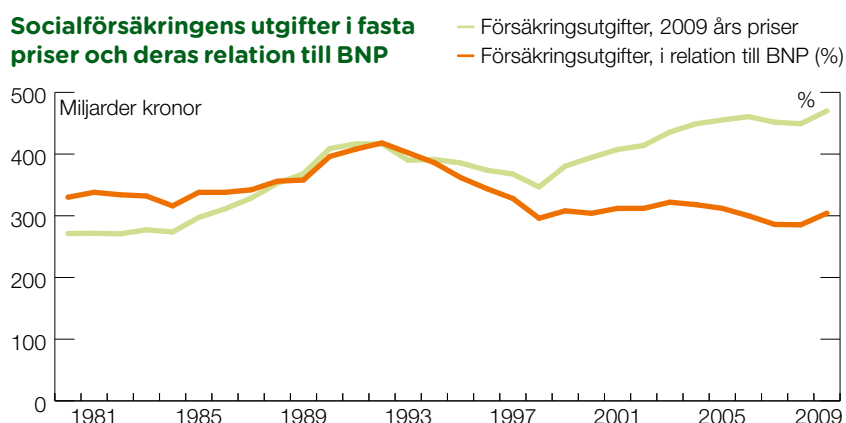
År 2009 var de totala försäkringskostnaderna sammanlagt 470 miljarder kronor, vilket är en ökning med 21 miljarder kronor eller cirka 4,5 procent jämfört med 2008.

Inom utgiftsområdet Hälsovård, sjukvård och social omsorg, som domineras av assistansersättning, ökade försäkringskostnaderna med 14 procent jämfört med 2008. Kostnadsökningen var högre 2009 än under de tidigare två åren till följd av att ett nytt regelverk för tandvård infördes vid halvårsskiftet 2008. Tandvårdskostnaderna ökade 2009 med 42 procent eller 1,6 miljarder kronor.

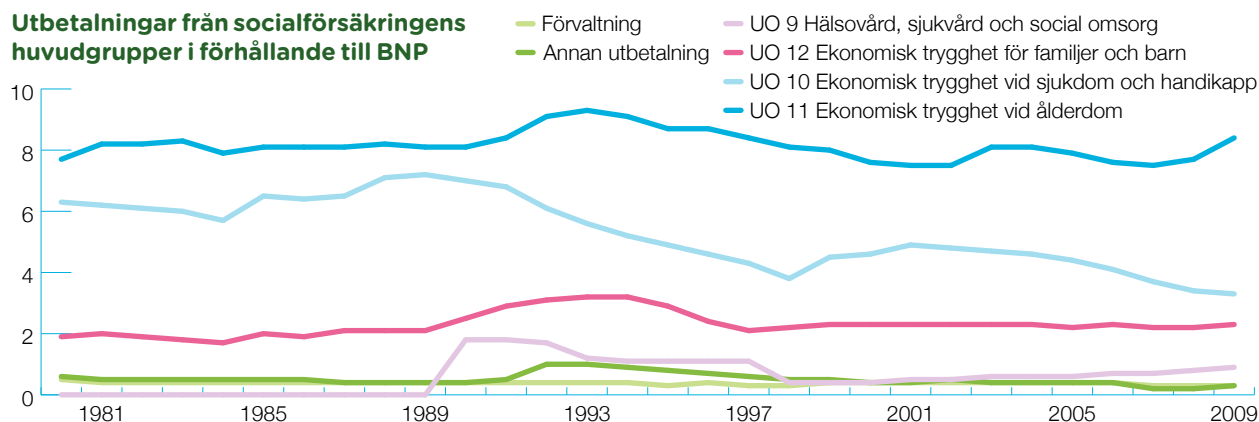
Kostnaderna för utgiftsområde Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp minskade med 5 procent jämfört med 2008. Minskningen berodde främst på en fortsatt minskning av kostnaderna för sjukpenning, med drygt 16 procent eller nästan 4 miljarder kronor.

Inom utgiftsområde Ekonomisk trygghet vid ålderdom (inkl ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten) ökade 2009 försäkringskostnaderna med 7 procent. Kostnaderna för Ålderspensionssystemet utanför statsbudgeten, det vill säga inkomstpension och tilläggspension, fortsatte att öka 2009 i linje med tidigare år, 18 miljarder kronor eller 9 procent.

Socialförsäkringens utgifter i fasta priser och deras relation till BNP



Utbetalningar från socialförsäkringens huvudgrupper i förhållande till BNP



Kostnaderna för utgiftsområde Ekonomisk trygghet för familjer och barn ökade måttligt med 2 procent. Föräldrapenning stod för den största ökningen med 5 procent.

En stor kostnadsökning noterades i området Andra utbetalningar, det vill säga de förmåner som inte tillhör något av ovan nämnda utgiftsområden. Utgifterna för aktivitetsstöd, den ersättning som betalas till individer som medverkar i arbetsmarknadsprogram, ökade med 53 procent, från 6,7 miljarder kronor 2008 till 10,3 miljarder kronor 2009.

Ökningen hänger samman med situationen på arbetsmarknaden som medfört ökade arbetsmarknadspolitiska insatser.

Förvaltningskostnader

De totala förvaltningskostnaderna uppgick 2009 till 8,4 miljarder kronor, vilket är en minskning med 5 procent eller med 460 miljoner kronor jämfört med 2008.

Kostnadsminskningen återspeglade en fortsatt neddragning av personalstyrkan och ett lägre konsultutnyttjande. Förvaltningskostnaderna för de två

största utgiftsområdena Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp och Ekonomisk trygghet för familjer och barn minskade med drygt 9 procent. Förvaltningskostnaderna för området Andra utbetalningar fördubblades jämfört med 2008 i samband med att ny personal rekryterades till administrationen av aktivitetsstöd.

Ytterligare information om Försäkringskassans ekonomi finns under rubriken Ekonomi i kapitlet Verksamhet, samt i årsredovisningens finansiella delar.

Socialförsäkringens kostnadsutveckling, miljoner kronor

	2007		2008		2009	
	Försäkring	Förvaltning	Försäkring	Förvaltning	Försäkring	Förvaltning
(UO 9) Hälso- sjukvård och social omsorg	22 249	494	24 596	442	28 074	462
(UO 10) Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp	111 284	5 208	107 771	4 977	102 230	4 395
(UO 11) Ekonomisk trygghet vid ålderdom ¹	229 465	1 032	241 855	958	259 755	971
(UO 12) Ekonomisk trygghet för familjer och barn	66 725	2 228	68 077	2 232	69 681	2 132
Andra utbetalningar	6 441	163	6 819	190	10 366	393
Totalt ²	436 164	9 127	449 118	8 799	470 106	8 353

¹ Inklusive ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten

² I totalbeloppet för förvaltningskostnader ingår inte kostnader för tjänsteexport, främmande tjänster hos IT-avdelningen samt FMC med 2. Totala förvaltningskostnader inklusive dessa poster blir 8 355. Motsvarande poster har räknats bort tidigare år.
Se vidare i avsnittet Upplysningar om årsredovisningen



Verksamhet

Detta kapitel ger en bild av Försäkringskassans samlade bedömning av hur administrationens effektivitet utvecklats. Bedömningen grundar sig således på utvecklingen i ett antal olika kvalitetsmått och på produktivitetens utveckling. De prestationer som lämnar myndigheten ska produceras till så låga kostnader som möjligt och hålla en hög kvalitet.

Samlad bedömning av verksamhetens effektivitet

Försäkringskassan har under året uppnått goda resultat. Mycket talar för att såväl kvalitet som effektivitet har förbättrats även om det alltid är vanskligt att bedöma detta. En snabbare handläggning tyder på ökad kvalitet. Den samlade bedömningen är att omfattningen av felaktiga utbetalningar har minskat. Kvaliteten i beslutsunderlagen har förbättrats, men andelen rätt beslut har minskat.

Försäkringskassan har fortsatt förändringsarbetet för effektivitet, rättssäkerhet och hög kvalitet. Den nya kundmötesorganisationen har förbättrats genom utbyggnaden av lokala kundmötesplatser. Samverkan med andra myndigheter har fortsatt. Gemensamma lokaler har gjort det lättare för kunden.

Försäkringskassans har haft fokus på att myndigheten ska anpassas efter kundernas behov när det handlar om enkelhet och tillgänglighet. Kundernas betyg på försäkringskassan har förbättrats något 2009.

Personalen är mera nöjd med sin arbetsituation. Medarbetarundersökningens samtliga värden har förbättrats jämfört med föregående års resultat. Trots årets positiva utveckling finns ett antal områden som ytterligare behöver utvecklas, framförallt gäller det medarbetarnas möjligheter att påverka sin arbetssituation. Glädjande är att sjukfrånvaron har fortsatt att minska.

Produktiviteten har ökat. Visserligen har antalet handlagda ärenden minskat något, främst som en följd av minskat antal sjukfall, men de sammanlagda förvaltningskostnaderna har sjunkit betydligt mer.

Mycket snabbare handläggning talar för en ökad total kvalitet

En faktor som talar för en ökad kvalitet, och förbättrad service till kunderna, är att handläggningstiderna förbättrats för de flesta förmåner detta år. När det gäller kvalitetsbegreppet i dess helhet är den snabbare handläggningen årets främsta resultat. Detta trots att handläggningstiden för omprövningsärenden har varit oacceptabelt lång för vissa förmåner under året. Försäkringskassan har genomfört olika åtgärder för att minska dessa handläggningstider. Även spridningen i



handläggningstid har minskat. Färre individer får vänta alltför länge på beslut eller utbetalning och även skillnaderna mellan olika län har minskat för de förmåner där spridningen kan mätas. Ur dessa aspekter är handläggningen mera likformig än föregående år.

För att kunna bedöma den totala kvalitetsutveckling måste dock även de övriga kvalitetsaspekterna vägas in.

Kundernas betyg på Försäkringskassan har förbättrats något. De frågor som får högst betyg handlar om enkelhet och tillgänglighet. Kundernas väntetider för att komma fram på telefon har i det närmaste halverats jämfört med förra året. Flertalet kunder är också nöjda med servicen och anser att de har fått hjälp med sitt ärende vid kontakten.

I kundundersökningen har betygen på Försäkringskassan från gruppen sjuka eller i rehabilitering förbättrats, trots de nya reglerna i sjukförsäkringen som innebär en begränsning av antal dagar med sjukpenning och de ändrade reglerna för tidsbegränsad sjukersättning. Bättre kunskap om hur lång tid ärendet kommer att ta, att det är lättare att få tag på rätt person och att kunderna upplever att de får den information de behöver i högre utsträckning kan antas bidra till den positiva utvecklingen.

Imageundersökningen visar en minskad kännedom om Försäkringskassan hos allmänheten. Förtroendet för socialförsäkringen och attityden mot Försäkringskassan har förbättrats något under året.

När det gäller rättsäkerheten, som också är en del av kvalitetsbegreppet är resultatutvecklingen inte entydig. Andelen ärenden med tillräckliga beslutsunderlag har ökat men andel rätt beslut har minskat. Även om resultaten i kvalitetskontrollen förbättrats så är det en besvikelse att andelen tillräckliga beslutsunderlag fortfarande är alldeles för låg i sjukpenningärendena. Kvalitetskontrollen visar inga nämnvärda skillnader mellan kvinnor och män. Under året har analys och återkoppling av resultat utvecklats i riktning mot en mer systematisk uppföljning av kvalitetsbrister. Detta har bidragit till att arbetet har utvecklats med att säkerställa god kvalitet och kontroll i ärendehandläggningen. De kvalitetsbrister som framkommit under året har Försäkringskassan vidtagit åtgärder kring.

Antalet ärenden som överklagas till, och ändras i länsrätterna har ökat detta år. Orsaken är förmodligen den nya lagstiftningen inom sjukförsäkringen. Frågan om hur detta ska tolkas ur ett rättsäkerhetsperspektiv är dock komplett och fortfarande gäller att det är en mycket liten del av den totala mängden beslut som Försäkringskassan fattar som ändras.

Beräkningarna utifrån medelvärdet indikerar att de felaktiga utbetalningarna har minskat från omkring 19 miljarder kronor 2008 till omkring 16,4 miljarder i år. Myndighetens bedömning är att de felaktiga utbetalningarna i dagsläget är allt för stora. JO-anmälningar och skadeståndsanmälningar ökade under 2009. Trots att antalet skadeståndsanmälningar ökade under året skedde det en minskning av beviljandet av skadestånd jämfört med 2008.

Högre produktivitet och en rad åtgärder för förbättrad effektivitet

Försäkringskassans definition av begreppet effektivitet är att handläggningen ska hålla en hög kvalitet och att detta ska åstadkommas på ett kostnadseffektivt sätt. Effektiviteten bedöms utifrån en sammanvägd bedömning av de olika kvalitetsmåten samt produktivetsutvecklingen som en indikator på kostnadseffektiviteten. Försäkringskassans samlade produktivitet har ökat jämfört med föregående år.

Eftersom det mesta talar för att den samlade kvaliteten ökat samtidigt som produktiviteten stigit blir slutsatsen att effektiviteten förbättrats. Det finns flera faktorer som har bidragit till produktivetsökningen. Några av de viktigaste är:

- Förbättrad produktionsstyrning. Förbättrad styrning i kundmöteskanalerna har åstadkommit bland annat genom bättre prognoser över ärendeflöde, utveckling av ärendebalanser och ärendeproduktion. Detta har bidragit till att styrningen av hur många årsarbetskrafter som normalt behövs för att handlägga en förväntad ärendemängd med god kvalitet blivit mer träffsäker.
- Andelen ärenden som handläggs med självbetjäning, exempelvis genom elektroniska underskrifter via Internet, har ökat.
- Tillgängligheten IT-systemen har ökat och avbrotten har varit färre än under förra året. För medarbetarna bidrar de automatiserade ärendehandläggningssystemen till att effektivisera arbetet.

Kvaliteten i handläggningen

I detta kapitel redovisas de kvalitetsmått som utgör den viktigaste utgångspunkten för bedömningen av verksamhetens samlade kvalitet. Med verksamhetens samlade kvalitet avses att ärendehandläggningen genomförs utan onödiga dröjsmål (snabbt), att handläggningen tillämpas på ett korrekt sätt (rätt) och att kontakterna mellan myndigheten och kunderna även i övrigt anpassas till kundernas behov (enkelt). I denna del av kvalitetsbegreppet ingår exempelvis goda möjligheter att komma i kontakt med myndigheten, ett begripligt språk i informationen och ett vänligt och respektfullt bemötande.



Definitionen av den samlade kvaliteten har en stark koppling till Försäkringskassans kärnvärden enkelt, snabbt och rätt. Kärnvärdena får därför utgöra rubriker för de olika delkapitlen. Kundundersökningen och Imageundersökningen som berör tre kärnvärden redovisas under rubriken enkelt. Försäkrings-

kassan följer hur snabb handläggningen är ur ett kundperspektiv i avsnittet Snabbt. Under rubriken Rätt analyseras den kontinuerliga kvaliteten i ärendehandläggningen, genom bland annat bedömning av andelen ärenden med tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut.

Sammanfattningsvis har kvaliteten förbättrats när det gäller ledordet "snabbt" medan utvecklingen när det gäller ledordet "rätt" är svårbedömd. För kundernas betyg på Försäkringskassan noteras en liten kvalitetsförbättring.

Enkelt

Under 2009 genomförde Försäkringskassan flera olika kundundersökningar.² En del undersökningar har ett uppföljningssyfte för att exempelvis se vilka förändringar som skett sedan föregående år. Andra hade ett mer uttalat verksamhetsutvecklingssyfte för att bättre kunna förstå hur olika kundgrupper upplever kontakten med Försäkringskassan. Utifrån de olika undersökningarnas syfte har Försäkringskassan vänt sig både till personer som har ett pågående ärende och till dem som inte har det.

Under 2009 genomfördes två kundundersökningar, en under april och en under september och oktober. Undersökningarna visar att de senaste årens negativa trend har brutits. Under 2009 var kunderna mer nöjda med Försäkringskassan än de var 2008. De var dessutom mer nöjda under hösten än de var under våren.

Det förbättrade resultatet beror sannolikt på att Försäkringskassans nya organisation nu är etablerad och fungerar bättre än under 2008 när stora förändringar genomfördes. Förbättringarna gäller kontakten med Kundcenter, handläggningstiderna, webbplatsen och etableringen av servicekontor.

Det har blivit betydligt lättare att komma fram på telefon till Kundcenter. Flertalet kunder är också nöjda med servicen och anser att de har fått hjälp med sitt ärende vid kontakten.

Handläggningstiderna inom flera ärendeslag har kortats. Den stora satsningen på kompetensutveckling för ny och omställd personal är genomförd, vilket kan antas förbättra effektiviteten i handläggningen.

Försäkringskassans webbplats har blivit enklare att använda och flera tjänster har tillkommit: ett serviceåtagande med tydlig information om kontaktvägar och handläggningstider, information om försäkringen på 16 språk, chatten för föräldrar, Talande webb, den digitala medarbetaren Hanna³ som kan svara på allt större andel av alla frågor och Mina sidor med information om utbetalningar. Alla dessa nya eller förbättrade tjänster har underlättat för kunderna.

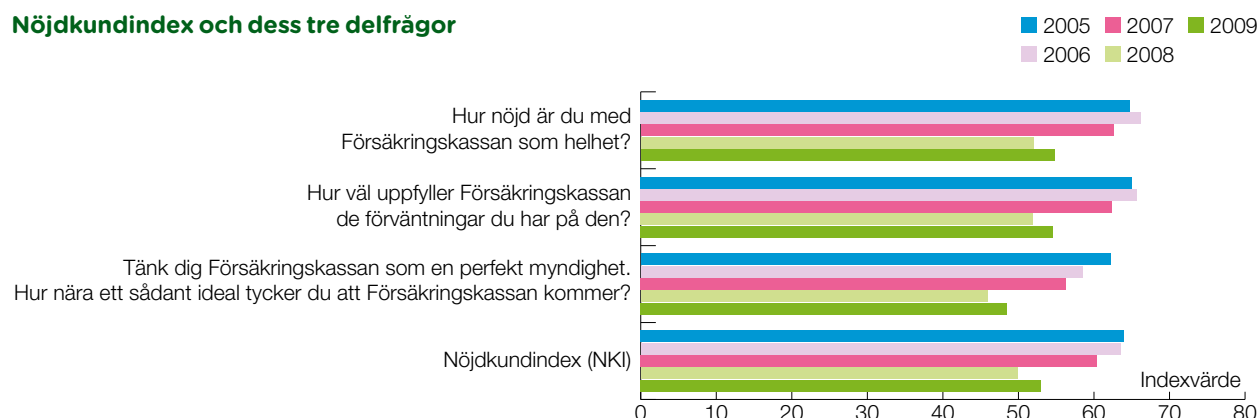
Antalet servicekontor där kunderna kan få hjälp med både skatte- och försäkringsärenden har ökat. Vid årsskiftet fanns 80 servicekontor på plats. Även där har tillgängligheten förbättrats betydligt. En normal kötid är nu omkring 10 minuter, även på de större kontoren. En enkät bland besökarna på kontoren visar att de var nöjda med bemötande och service.

Förutom kundundersökningen görs varje år även en imageundersökning. Denna har en bredare målgrupp och riktar sig till alla försäkrade, inte bara till kunder som nyligen har haft ett försäkringsärende. Imageundersökningen visar en minskad kännedom om Försäkringskassan hos allmänheten. Förtroendet för socialförsäkringen och attityden mot Försäkringskassan har förbättrats något under 2009 jämfört med 2008.

Nöjdkundindex

Nöjdkundindex för 2009 visar ett förbättrat resultat jämfört med 2008. Resultaten är dock betydligt sämre jämfört med 2007. Även mellan vårens och höstens mätning finns en positiv utveckling. De tre frågor som bildar nöjdkundindex har alla fått högre värden. Frågorna gäller hur nöjda kunderna är, hur väl kundernas förväntningar uppfylls och hur nära Försäkringskassan är att vara en perfekt myndighet.

Nöjdkundindex och dess tre delfrågor



² Resultaten som visas i diagrammen i detta avsnitt avser kundundersökningen som gjordes under hösten (2009:2).

³ Hanna är en webbaserad frågefunktion.

Skillnader mellan kvinnor och män

Nöjd kundindex visar att kvinnor och män är ungefär lika nöjda med Försäkringskassan.

Skillnader mellan inrikes och utrikes födda

Utrikes födda kunder är liksom vid tidigare mätningar betydligt mer nöjda med Försäkringskassan än de kunder som är födda i Sverige. De inrikes födda visar ett förbättrat resultat jämfört med 2008, medan nöjdheten för de utrikes födda är ungefär densamma som 2008.

Resultat per kundgrupp

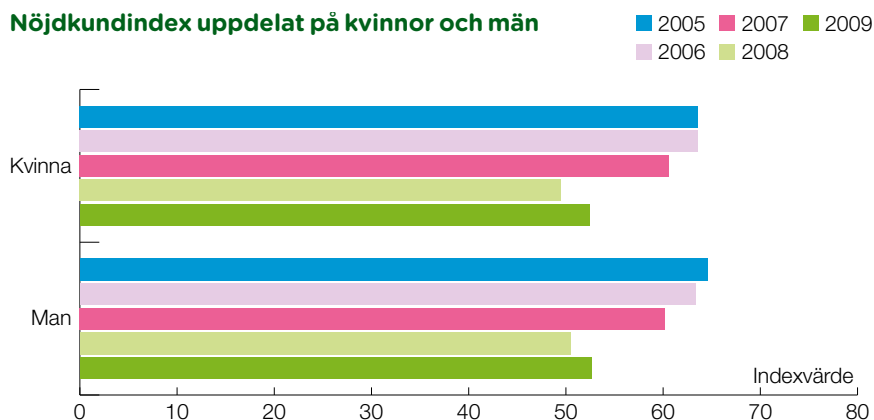
Barnfamiljer och sjuka har blivit mer nöjda jämfört med 2008. Resultaten är dock fortfarande betydligt sämre än 2007.

Barnfamiljerna anser bland annat att det har blivit betydligt lättare att komma fram på telefon, att handläggningen blivit snabbare och att de får den information de behöver i sitt ärende. Några av anledningarna till resultaten kan vara det nya serviceåtagandet som omfattar många av de förmåner som berör barnfamiljerna, att fler har upptäckt chattfunktionen, att det finns en föräldraguide på webbplatsen och att handläggningstiderna har förbättrats.

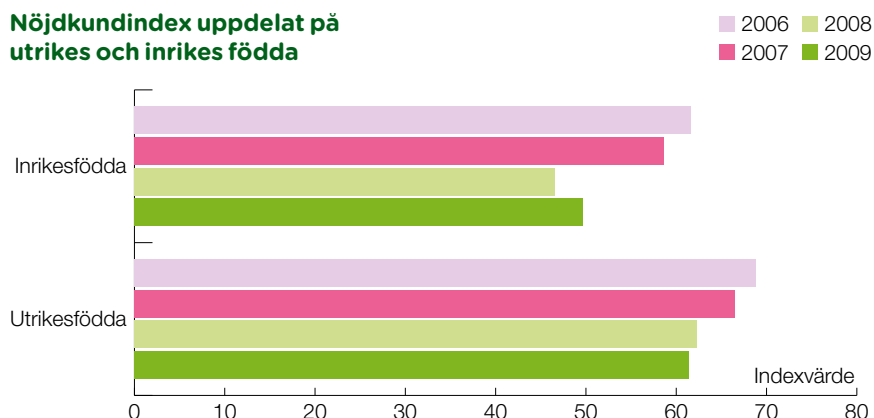
Andelen automatberedda ärenden avseende tillfällig föräldrapenning minskade under 2008 i samband med kravet på intyg från förskola eller skola. Under 2009 har andelen ökat igen och var under december ca 11 procent av det totala antalet ärenden.

Resultatet för gruppen sjuka har förbättrats, trots de nya reglerna i sjukförsäkringen som innebär en begränsning av antal dagar med sjukpenning och de ändrade reglerna för tidsbegränsad sjuksättning. Bättre kunskap om hur lång tid ärendet kommer att ta, att det är lättare att få tag på rätt person och att kunderna upplever att de får den information de behöver i högre utsträckning kan antas bidra till den positiva utvecklingen.

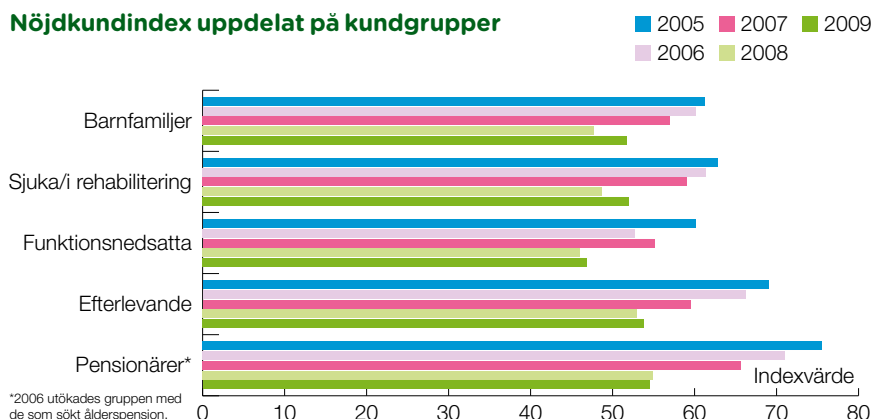
Nöjd kundindex uppdelat på kvinnor och män



Nöjd kundindex uppdelat på utrikes och inrikes födda



Nöjd kundindex uppdelat på kundgrupper



*2006 utökades gruppen med de som sökt ålderspension.

Personer med funktionsnedsättning som ansökt om riktade stöd är den minst nöjda gruppen. Så har det också varit varje år sedan 2005. Detta kan antas ha flera orsaker.

De riktade stöden har större avslagsfrekvens än andra ersättningar som Försäkringskassan administrerar. Ersättningarna har också i många fall stor betydelse för hur kunden ska kunna 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.

För att öka kundnöjdheten har Försäkringskassan höga ambitioner i kundbemötandet och service. Handläggningstiderna har minskat från cirka sex månader till fyra månader de senaste två åren. Dessa åtgärder har dock inte påverkat resultatet av kundundersökningen, vilket talar för att ursprunget till missnöjet behöver utredas vidare.

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

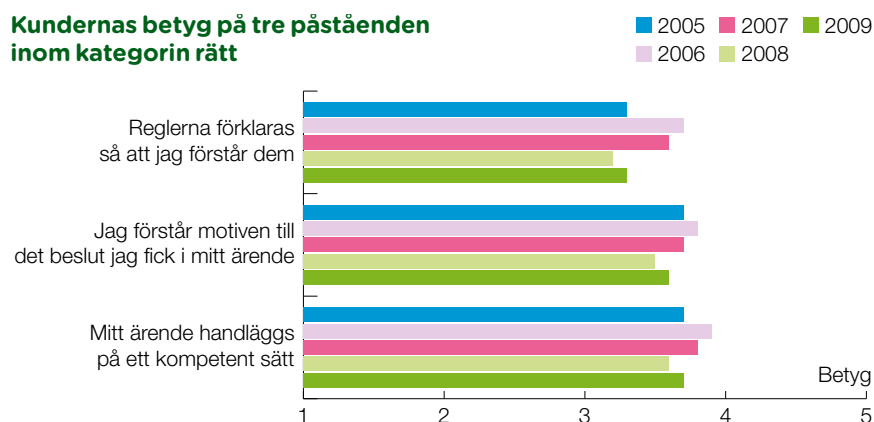
Pensionärerna har sedan 2005 varit den mest nöjda kundgruppen. I år är dock skillnaden mot övriga kundgrupper inte så markant som 2007 och tidigare. En orsak till det kan vara att Försäkringskassan under våren hade problem att hålla handläggningstiderna för bostadstillägg, något som dock förbättrades under hösten.

En annan anledning till pensionärernas värdering skulle kunna vara den information som gått ut om att pensionerna kommer att sänkas 2010.

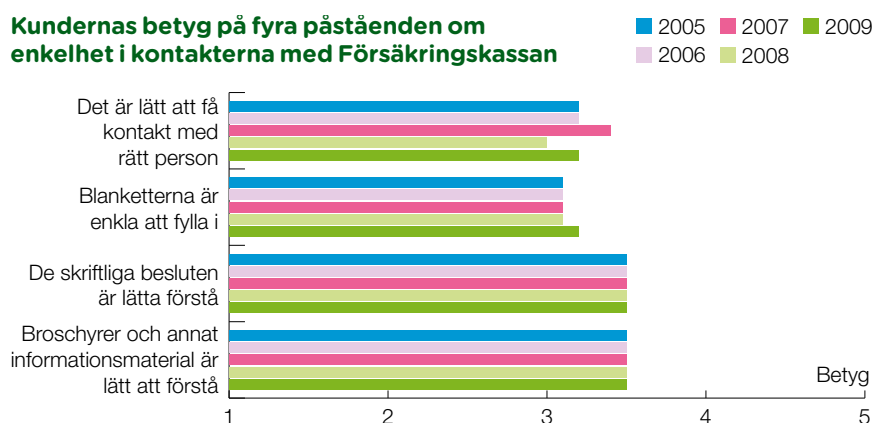
Förståelse för regelverket

Kundundersökningen visar ett förbättrat resultat när det gäller kundernas uppfattning om de har fått reglerna förklarade på ett sådant sätt att de förstår dem. Däremot är värdena för förståelsen

Kundernas betyg på tre påståenden inom kategorin rätt



Kundernas betyg på fyra påståenden om enkelhet i kontakterna med Försäkringskassan



för motiven till beslut och att ärendena handläggs på ett kompetent sätt ungefär desamma som för 2008.

Kontakter och information

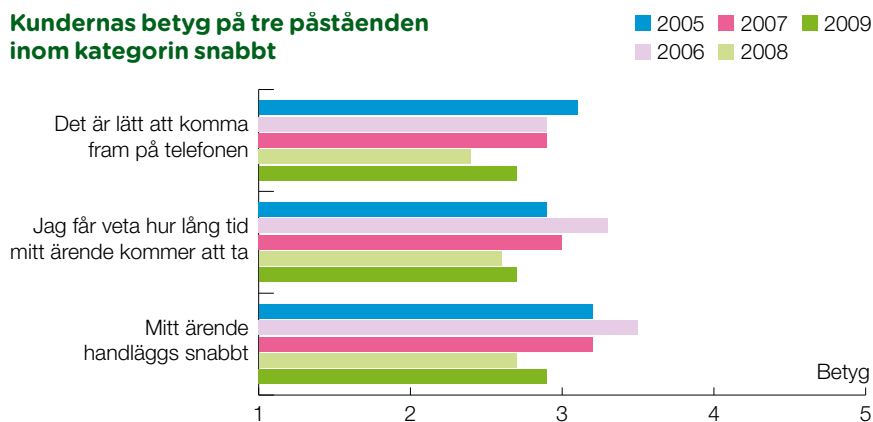
Resultaten när det gäller möjligheten att få kontakt med rätt person har förbättrats. Detta kan antas bero på att kötiderna till Kundcenter minskat och att kunderna där fått svar på sina frågor.

Blanketterna får ungefär samma omvärde som 2008, liksom de skriftliga besluten, broschyrerna och annat informationsmaterial.

Försäkringskassan har fortsatt arbetet med att förbättra brev och blanketter. Att arbetet haft effekt vad gäller blanketterna bekräftade kunderna i en kvalitativ undersökning som gjordes hösten 2008.

Informationen på andra språk på webbplatsen har utvecklats betydligt och det finns nu information i form av broschyrer och faktablad på 16 olika språk, bland dem de tre minoritetsspråken finska, samiska och meänkieli. Upphandling av teckenspråksfilm har påbörjats och information på teckenspråk kommer att publiceras på webbplatsen under 2010. Tillgängligheten till webbplatsen har

Kundernas betyg på tre påståenden inom kategorin snabbt



också ökat genom Talande webb som kunderna lätt kan ladda ner själva utan kostnad. Funktionen gör det möjligt för kunderna att få all information på webbplatsen uppläst för sig.

Telefontillgänglighet och handläggningstid

Telefontillgängligheten får ett förbättrat omdöme. Det gäller alla kundgrupper, men störst är förbättringen när det gäller barnfamiljer och sjukskrivna. Även handläggningstiden får ett högre betyg.

Under hösten har mellan 83 och 94 procent av alla samtal besvarats. Väntetiderna till Kundcenter har också blivit betydligt kortare. De flesta kunder får svar inom de fem minuter som utlovas i serviceåtagandet. De mätningar som Kundcenter kontinuerligt gör visar att mellan 80 och 90 procent av kunderna

är nöjda med servicen, och att runt 80 procent får sina ärenden uppklarade vid första kontakten.

Betyget för information om hur lång tid kundens ärende kommer att ta har förbättrats under året. En förklaring till det kan vara Försäkringskassans serviceåtagande som presenterades på första sidan på Försäkringskassans webbplats i juni. Serviceåtagandet 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.

Ett utökat serviceåtagande publicerades den 30 november. Det innehåller information om handläggningstider för fler ärendeslag och information om i vilka situationer och inom vilken tid Försäkringskassan kontaktar kunden.

Självbetjäning och webbplats

I årets kundundersökning får Försäkringskassans webbplats ungefär samma betyg som förra året. Antalet användare av Försäkringskassans Internetjänster fortsätter att öka, men ökningen är inte lika stor som tidigare.

Sedan maj har kunderna tillgång till Försäkringskassans nya webbplats. Webbplatsen har fått många positiva kundsynpunkter och kom dessutom på 54:e plats när tidningen Internetworld rankade de 100 bästa webbplatserna i Sverige. Polisen och Försvarsmakten var de enda myndigheterna som fick en högre placering.

Antalet besök på Försäkringskassans webbplats fortsätter att öka. Fram till augusti 2009 hade den 11,1 miljoner besök, vilket är 15 procent mer jämfört med samma period 2008. Totalt hade webbplatsen 15,9 miljoner besök under året.

Föräldrar har sedan i våras tillgång till en interaktiv utbildning, föräldraguiden på Försäkringskassans webbplats med information om föräldraförsäkringen. Idén testades på kunder före genomförandet och kunderna var positiva till utformningen. Föräldrar tipsas om föräldraguiden via annonsering på Internet.

Utveckling av Försäkringskassans digitala medarbetare Hanna sker löpande, och nu kan Hanna ge svar på över 95 procent av de frågor som ställs till henne. I genomsnitt har Hanna besvarat nästan 6 700 frågor per dag under 2009, vilket är nästan 40 procent fler än under hösten 2008. Under hösten blev det även möjligt för arbetsgivare att ställa frågor till Hanna.

Utvecklingsarbetet med Internetjänsterna fortsätter. Under hösten publicerades en prisjämförelsetjänst som gör det möjligt för kunder att söka och jämföra priser för olika tandvårdsbehandlingar. Arbetsgivare har fått en förenklad tjänst genom att de kan göra sjukanmälan utan e-legitimation eller lösenord. Kunderna kan sedan i höstas se utbetalningar på Mina sidor innan ersättningen finns på deras bankkonton.



Användningen har ökat med närmare 11 procent 2009 jämfört med föregående år. Antalet besök var i genomsnitt 588 000 per månad under 2009. Även användningen av sms-tjänsterna har ökat. Ökningen var över 40 procent jämfört med 2008.

Besök på servicekontor

Sedan 2008 tar kundundersökningen upp en fråga om det är lätt att besöka Försäkringskassans kontor. Här har kundernas betyg förbättrats vid höstens mätning.

Under våren och sommaren hade de största servicekontoren ett hårt besöksstryck på grund av självdeklarationer och ansökningar om ID-kort. Väntetiden kunde vara upp till två och en halv timme. Men under hösten har tillgängligheten förbättrats betydligt, och väntetiderna är nu nere på cirka 10 minuter.

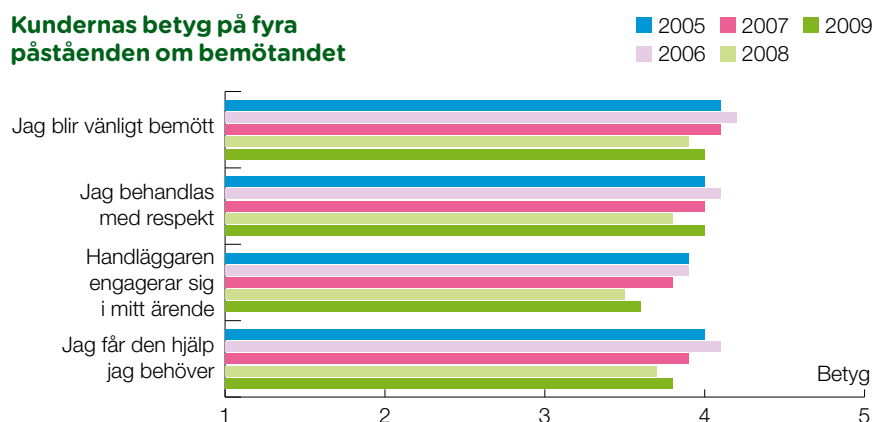
En enkätundersökning bland besökande på servicekontoren i september visade att kunderna var nöjda med bemötandet och ansåg att de fick den hjälp de behövde. De flesta tyckte också att de fick svar inom rimlig tid.

Försäkringskassan har under året öppnat flera nya servicekontor där kunderna kan få hjälp med både skatte- och försäkringsärenden. Vid årsskiftet fanns 80 servicekontor på plats, vilket innebär drygt en fördubbling jämfört med 2008. Från och med årsskiftet kommer också Pensionsmyndigheten att ingå i servicekontoren. Dessutom kommer Arbetsförmedlingen att ingå i tjänstesamverkan på sju servicekontor i ett pilotprojekt under våren 2010.

Bemötande

Försäkringskassan har alltid fått höga betyg från kunderna när det gäller bemötande, men 2008 års kundundersökning visade ett försämrat resultat. I undersökningen våren 2009 var resultatet oförändrat när det gäller snittbetyget för de fyra frågorna om bemötande, medan den andra mätningen visar ett förbättrat resultat.

Kundernas betyg på fyra påståenden om bemötandet



Lokala Försäkringscenter har genomfört på plats-mätningar under juni och i december för att mäta hur kunderna uppfattar mötet med personliga handläggare och handläggare på lokalkontor. Resultatet från mätningen i juni var mycket positivt. Båda kundgrupperna gav kundmötet höga betyg. Mötet med personliga handläggare gav kunderna en mer positiv inställning till Försäkringskassan och bemötandet. NKI fick här ett högre värde än i den årliga kundundersökningen. Vad gäller lokalkontoren var 66 procent av besökarna mycket nöjda och 18 procent nöjda med mötet. Genomsnittligt betyg var 4,5 av 5.

Information och mediekontakter

Försäkringskassan är en av landets största myndigheter och har många kontakter genom olika kanaler med kunder, partner och andra myndigheter på olika nivåer. Uppfattningen om Försäkringskassan påverkas inte bara av direkta kontakter med myndigheten utan också av 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. Den löpande informationen om socialförsäkringen sker via broschyrer, faktablad och på webbplatsen.

Även 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 och införandet av rehabiliteringskedjan. I början av året präglades rapporteringen i media främst av organisationens problem med handläggningstider och tillgänglighet, men under året har fokus förflyttas mot hur sjukförsäkringen fungerar och är utformad. Det har medfört en mer positiv rapportering, där Försäkringskassans företrädare har fått stå för fakta och sakkunskap.

Under året har några specifika informationssatsningar gjorts riktade till olika grupper. En webbaserad information för att beskriva och tydliggöra de olika stegen i sjukskrivningsprocessen har tagits fram med temat Vägen tillbaka till arbetslivet. I oktober genomfördes en kampanj riktad till ungdomar för att öka kunskapen om tandvårdsstödet. Inom föräldraförsäkringen har insatser för att informera om jämställdhetsbonus varit i fokus. Under slutet av året startade också ett långsiktigt arbete med att informera om Försäkringskassans ökade tillgänglighet och det serviceåtagande som tagits fram under 2009.

Försäkringskassans image

Försäkringskassan mäter kännedomen om och attityden till sin verksamhet i en årlig imageundersökning. Målgrupp för undersökningen är alla kunder, oavsett om de haft någon kontakt med Försäkringskassan eller inte.

Undersökningen 2009 är jämförbar med tidigare års när det gäller övergripande resultat för attityd, kännedom och förtroende. De mer detaljerade frågorna om Försäkringskassans information och service däremot skiljer sig något från tidigare år. Dessutom har frågor om kunskap om försäkringen och kontaktkanalerna lagts till. I årets undersökning jämförs dessutom Försäkringskassan med Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Länsförsäkringar och Swedbank på de övergripande frågorna om attityd, kännedom och förtroende, samt med Skatteverket och Arbetsförmedlingen på de mer detaljerade frågorna.

Imageundersökningen visar en minskad kännedom om Försäkringskassan hos allmänheten. Förtroendet för socialförsäkringen och attityden mot Försäkringskassan har förbättrats något under 2009 jämfört med 2008.

Kännedom

Kännedomen om Försäkringskassan har sjunkit jämfört med 2008. Framförallt har andelen som säger sig känna till Försäkringskassan mycket väl minskat kraftigt, från 46 till 28 procent. Kännedomen om Skatteverket har minskat lika kraftigt, och utvecklingen är densamma för Arbetsförmedlingen, som också är den minst kända av de tre myndigheterna. Även de privata organisationerna som myndigheterna jämförs med har minskat något i kännedom. Minskningen gäller alla delmålgrupper. Vad dessa resultat beror på är svårt att bedöma.

Kännedomen om Försäkringskassan är högst bland personer som har ett aktivt ärende och i ålderskategorin 30 till 44 år. Lägst kännedom har unga under 30 år. Studerande, som är cirka en fjärdedel av gruppen, utmärker sig med en påfallande låg kännedom jämfört med övriga.

Försäkringskassan och referensorganisationer

Utifrån frågan om hur väl kunderna känner till de olika organisationerna beräknas ett kännedomsindex från 0 till 100. De intervjuade får ange hur väl de känner till nio olika företag eller myndigheter på en skala 1 till 5.

Kännedom om vad Försäkringskassan gör

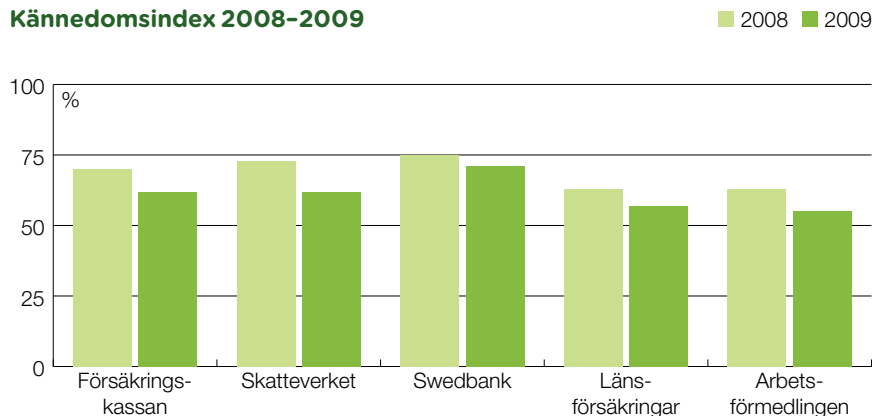
I årets imageundersökning fick respondenterna svara med spontana associationer på frågan om de kände till vad Försäkringskassan gör. Det visar sig att de flesta fortfarande förknippar Försäkringskassan främst med sjukförsäkringen.

Attityd

Resultaten i imageundersökningen visar på en aning mer positiv attityd till Försäkringskassan än föregående år. Skatteverket har också förbättrat sitt resultat något, medan Arbetsförmedlingen gått tillbaka något. Liksom tidigare mätningar är de äldre mellan 60 och 75 år de som har mest positiv attityd till Försäkringskassan. Personer med ett aktivt ärende är mer positiva än de som inte har det.

Imageundersökningen innehåller också ett antal påståenden som respondenterna får ta ställning till på en skala från 1 till 5. De påståenden som flest kunder instämmer med är att Försäkringskassan är viktig för Sverige, bedömer rätten till ersättning utifrån regler som riksdagen beslutat om, motverkar fusk och missbruk samt arbetar aktivt för färre sjuka och fler i arbete. Utvecklingsområden är effektivitet, snabbhet och enkelhet.

Kännedomsindex 2008–2009



Förtroende

I Försäkringskassans imageundersökning ställs även frågor om vilket förtroende kunderna har för myndigheten och socialförsäkringen. På frågan om förtroende för Försäkringskassan svarar 33 procent att de har ett stort eller mycket stort förtroende. Skatteverket, Länsförsäkringar och Swedbank får ett högre förtroende än Försäkringskassan, medan Arbetsförmedlingen får ett lägre. Personer som har ett aktivt ärende hos Försäkringskassan har ett högre förtroende för myndigheten. De unga och äldre har det högsta förtroendet.

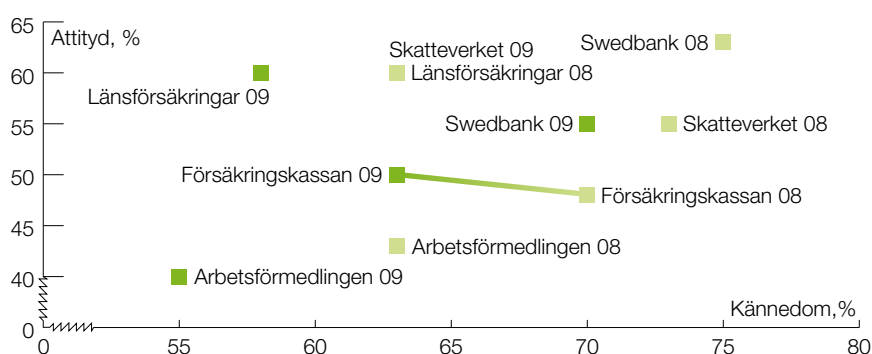
Imagepositionering

I redovisningen av Imageundersökningens resultat presenteras en imagepositionering som byggs upp av både attityd och kännedom. Under 2009 har Försäkringskassan förändrat sin position jämfört med 2008. Skatteverket har en betydligt bättre position än För-

säkringskassan medan Arbetsförmedlingen en betydligt sämre. Skatteverkets position har också förflyttats på liknande sätt som Försäkringskassan, medan Arbetsförmedlingen har försämrat sin position tydligt sedan 2008.

Man kan anta att imagepositioneringen i hög utsträckning påverkas av mediernas bevakning och vad som förmedlas i den, men givetvis även av kundernas egna erfarenheter och omgivningens attityder.

Imageposition attityd och kännedom 2008-2009



Fakta om kund- och medborgarundersökningar

Den årliga kundundersökningen är ett viktigt styrmedel för Försäkringskassan när det gäller kundanpassning. Dess resultat ger insikter om problemområden som bör förbättras i verksamheten. Kundundersökningen är en postal enkät som skickas ut årligen, normalt i augusti. Kunderna får värdera ett antal frågeställningar på en skala från 1 till 5. År 2009 genomfördes två mätningar, en i april och en i augusti. Under 2008 och 2009 har 12 500 enkäter skickats ut vid varje mätning. Kundundersökningens resultat har enbart redovisats på riksnivå och det har inte varit möjligt att bryta ner resultaten på Försäkringskassans organisatoriska enheter. Det innebär att kundundersökningen under dessa år inte har varit det styrmedel som avsetts. Detta ska åtgärdas till undersökningen 2010, då resultaten ska brytas ner på Försäkringskassans organisatoriska enheter inom kundmötesorganisationen.

År 2009 undersöktes 20 olika förmånsslag i kundundersökningen. Dessa har varit desamma sedan 2006. De förmåner som undersöks är föräldrapenning, bostadsbidrag, underhållsstöd, havandeskapspenning, tillfällig föräldrapenning, sjukpenning, rehabiliteringspenning, arbets-skadelivränta, sjuk- och aktivitetsersättning, bostadstillägg för pensionärer, äldre försörjningsstöd, handikappersättning, vårdbidrag, assistansersättning, bilstöd, barnpension, omställningspension, änkepension, premiepension och ålderspension. År 2005 undersöktes inte premiepension och ålderspension.

Nöjd kundindex är ett index på en skala mellan 0 och 100. Indexet skapas med hjälp av tre frågor i 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.

Imageundersökningen är en telefonundersökning vars urval består av 1000 personer som representerar hela befolkningen. Den genomförs varje höst för att mäta kännedom, attityd och 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 åtta påståenden, till exempel om tjänster på Internet, information och om det är enkelt att kontakta Försäkringskassan. Övriga organisationer i undersökningen är Swedbank, Skatteverket, Länsförsäkringar och Arbetsförmedlingen.

Kännedomsindex är ett index på en skala från 1 till 100. Indexet skapas med hjälp av frågan om hur väl kunderna känner till ett antal organisationer.

Under 2009 betalade Försäkringskassan ut 470 miljarder kronor vilket motsvarar omkring 15 % av Sveriges BNP.



Snabbt

Resultatutvecklingen för Försäkringskassans handläggningstider har varit positiv under året. Jämfört med 2008 har handläggningstiderna förbättrats för tolv av fjorton redovisade förmåner. Endast två förmåner har sämre resultat. I flera fall är resultaten mycket bättre jämfört med tidigare år, i några fall är resultaten de sämsta under den redovisade sexårsperioden.

Handläggningstiderna för sjuk- och aktivitetsersättning, vårdbidrag, handikappersättning, assistansersättning och bilstöd har aldrig någonsin varit så korta som under 2009. Betraktar man handläggningstidernas utveckling ur ett längre perspektiv, från tiden innan sammanslagningen av Försäkringskassorna med Riksförsäkringsverket, ser man en utveckling från mycket långa handläggningstider 2004 till dagens goda resultat.

I övrigt gäller att den negativa utveckling som fanns under 2008 nu förefaller ha brutits. I flera fall har handläggningstiderna förbättrats kraftigt under hösten.

Ny organisation ger nya möjligheter

Huvudorsakerna bakom den försämring som uppvisades under 2008 är hantelade, så till vida att omorganisationen från en länsstruktur till tre nationella kundmötesorganisationer är slutförd. Under omorganisationen var flytten av ärenden mycket omfattande från den tidigare länsorganisationen till den nya verksamhetsstrukturen. Många medarbetare fick lära sig nya ärendeslag att handlägga och i många fall krävdes också nyrekrytering av personal. Stora utbildningsuttag och oerfaren personal medförde produktionsbortfall och längre handläggningstider.

Tiden från senare delen av 2008 samt under 2009 har utnyttjats till att utveckla de möjligheter som den nya organisationen ger. Former för styrning, planering och uppföljning har vidareutvecklats. Produktionsstyrningen har utvecklats, bland annat genom förbättrade prognoser över ärendeflöde samt att i

större grad flytta ärenden mellan olika centers i syfte att optimera produktionen i hela landet. Styrningen har även utvecklats i form av tydligare målsättningar och uppföljning för de förmåner där handläggningen ska ske i närhet till kunden, som sjuk- och aktivitetsersättning, riktade stöd till personer med funktionshinder samt för längre sjukfall. Dessutom har kundcenter i allt större utsträckning utfört regelrätt handläggning i förmånerna vilket bidragit till att förkorta handläggningstiderna.

En aspekt som till en del förklarar problemen under 2008 och som gäller fortfarande, är myndighetens utmaning att möta upp variationer i ärendeflöde med rätt produktionskapacitet. Många av Försäkringskassans förmåner kännetecknas av tämligen stora variationer i inflöde av ärenden under året. Flera insatser har därför påbörjats under året för att säkerställa en mer flexibel pro-

duktionsorganisation. Bland annat har arbete med kompetensbreddning till så kallade sekundärkompetenser påbörjats samt en utredning om mer verksamhetsanpassad arbetstidsförläggning har genomförts.

Genom detaljerad planering och tätare uppföljning kunde handläggningstiderna under sommaren 2009 förbättras jämfört med föregående år. Till resultatförbättringen bidrog sannolikt också de serviceåtaganden som kommunicerades på bland annat på Försäkringskassans webbplats. Där informerades allmänheten dels om vikten av att kunden lämnar kompletta underlag, dels om att handläggningstiden kan vara omkring tio dagar längre under sommarmånaderna. Dessutom skickades brev till kunder med föräldrapenning med information om vikten av att lämna anmälan i god tid inför sommaren för att undvika uppehåll i utbetalningar.

Handläggningstider för administrativt tunga förmåner, andel ärenden som handläggs inom målsatt antal dagar, procent (Försäkringskassans målnivåer för 2009 inom parentes)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Andel inom 30 dagar						
Sjukpenning (90)	76 ¹	71	82	92	85	88
Tillfällig föräldrapenning (90)	77	82	86	90	81 ²	69 ²
Föräldrapenning (90)				82	76	79
Bostadsbidrag (75)	77	79	78	77	51	54
Bostadstillägg till pensionärer (75)	77	78	76	76	44 ³	49 ³
Andel inom 40 dagar						
Underhållstöd	72	75	78	78	52	54
Bidragsskyldigs ansökan om anstånd	67	67	77	85	73	72
Andel inom 60 dagar						
Tandvård 65+ ⁴	14	24	40	54	38	
Statligt tandvårdsstöd, manuella ärenden						57 ⁵
Andel inom 120 dagar						
Sjukersättning (75)	45	46	48	62	70	76
Aktivitetsersättning (75)	44	46	50	65	68	81
Vårdbidrag (75)	53	52	63	73	65	86
Handikappersättning (75)	48	53	57	70	57	80
Assistansersättning (75)	56	58	63	71	60	73
Bilstöd (75)	63	65	72	80	79	91
Arbetskadefrivärta (75)	18	16	27	54	64	67

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

² Fr.o.m. juli 2008 krävs intyg från skola och förskola. Handläggning kan inte påbörjas förrän kunden lämnat både begäran om ersättning och intyg. Handläggningstiden beräknas emellertid från datum då begäran om ersättning inkommit till Försäkringskassan.

³ 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.

⁴ Tandvårdstaxan (vilket Tandvård 65+ omfattas av) upphörde att gälla 2009-07-01. Samtliga inkomna förhandsprövningar avseende Tandvård 65+ beslutades under 2008.

⁵ Avser andel handlagda ärenden inom 14 dagar.



Kortare handläggningstider

Handläggningstiderna för sjukpenning har förbättrats något under 2009 och tiderna har under hela året legat i nära anslutning till den interna målnivån. Handläggningen inför första utbetalningen utförs inom Försäkringskassans funktion för tidig bedömning. Skyndsam handläggning är här viktig för att efterföljande bedömningar i rehabiliteringskedjan ska ges möjlighet att hinna utföras inom uppsatta tidsgränser. Nationell produktionsstyrning och veckovisa avstämningar av produktionsläget sker därför kontinuerligt.

Vid perioder med högt ärendeflöde har Försäkringskassan under 2009 prioriterat handläggning av föräldrapenning framför tillfällig föräldrapenning. Resurser har styrts om för att säkra kontinuerliga utbetalningar till föräldrar, vilket var särskilt påtagligt under sommarmånaderna då även semestervikarier utnyttjades i större utsträckning än tidigare. Föräldrapenning har prioriterats eftersom den förmånen

står för en betydande del av en familjs inkomster jämfört med tillfällig föräldrapenning. Handläggningstiderna för föräldrapenning var bättre under sommaren i år jämfört med föregående år. Handläggningstiderna för tillfällig föräldrapenning försämrades under 2009 och resultatet är det sämsta under den redovisade sexårsperioden. Detta förklaras av prioriteringen mellan förmånerna men även till viss del med de intyg från skola och förskola som krävs från och med halvårsskiftet 2008. Handläggningstider beräknade från det datum då ärendet är komplett med både begäran om ersättning och intyg, är drygt fem procentenheter bättre än de resultat som redovisas i tabellen.

Bostadsbidrag, bostadstillägg till pensionärer och underhållstöd har långa handläggningstider. Resultaten är bland de sämre under den redovisade sexårsperioden men resultatförbättringar har skett under hösten. För bostadsbidrag och bostadstillägg är förbättringarna markanta. Till viss del är de långa handläggningstiderna en konsekvens av de problem som följde av omstrukturering-

en föregående år. Under 2009 har antalet avslutade ärenden varit klart fler än nyinkomna. Antalet pågående ärenden har successivt minskats vilket har inneburit kortare handläggningstider under hösten.

Vårdgivarnas väntetid på ersättning avseende statligt tandvårdsstöd är i de allra flesta fallen mycket kort eftersom 98 procent av tandvårdsärendena enligt den nya försäkringen handläggs maskinellt. Enligt lagen (2008:145) om statligt tandvårdsstöd ska besked till vårdgivare lämnas inom 14 dagar. Av de ärenden där handläggningen varit manuell, handlades 57 procent av ärendena inom 14 dagar. Orsakerna till varför ett ärende blir manuellt, kan vara att försäkringstillhörigheten måste utredas eller att vårdgivaren dröjt mer än två veckor med att skicka sin anmälan. I samband med införandet av det nya tandvårdsstödet var inflödet av ärenden som krävde manuell handläggning betydligt fler än förväntat. Produktionen har därefter varit högre än inflödet av ärenden och ärendebalansen har kontinuerligt sjunkit.

De goda resultaten för sjuk- och aktivitetsersättning samt riktade stöd till personer med funktionshinder, förklaras med de insatser som genomfördes under slutet av 2008 och under början av 2009 i syfte att avsluta äldre ärenden. Därefter har fler eller lika många ärenden avslutats jämfört med vad som kommit in, vilket har resulterat i stabila och korta handläggningstider. Även för arbetsskadelivränta har prioriteringen varit att avsluta äldre ärenden. Detta arbete har dock bedrivits under en längre tidsperiod. Antalet pågående ärenden har halverats och handläggningstiderna har förbättrats mot slutet av året.

Geografisk spridning

Försäkringskassans nya organisation och arbetssätt gör att det inte är relevant att redovisa geografisk spridning för alla förmåner. För majoriteten av förmånerna, de som handläggs av Nationella försäkringscenter, gäller att de handläggs koncentrerat på ett begränsat antal platser i landet. För dessa förmåner torde med all sannolikhet den länsrelaterade spridningen utifrån var kunden bor, vara tämligen begränsad.

För sjukersättning, aktivitetsersättning, vårdbidrag, handikappersättning och assistansersättning, som handläggs av Lokala försäkringscenter, gäller att de handläggs på betydligt fler platser och som regel i närhet till kunden. Någon länsuppdelad statistik utifrån kundens bosättningsort finns emellertid inte. Men då respektive center har ett bestämt geografiskt upptagningsområde, och tämligen få ärenden flyttas mellan olika centers, är det intressant att studera spridningen mellan olika centers. Det är dock svårt att värdera spridningen då inga jämförelsevärden finns från tidigare år. Värt att poängtera är emellertid att spridningen mellan olika län har minskat jämfört med 2007 och Försäkringskassans tidigare organisationsform. Spridningen har minskat från 27 procentenheter 2007 till 20 procentenheter 2009. Se faktaruta för förklaring. Spridningen är mer påtaglig vad gäller riktade stöd till funktionshindrade, och då assistansersättning i synnerhet, jämfört med sjuk- och aktivitetsersättning.

Ärenden med mycket långa handläggningstider

Ett annat sätt att betrakta spridning i handläggningstider är i vilken utsträckning vissa kunder har fått vänta väldigt länge på besked ifrån Försäkringskassan. I tabellen redovisas andelen ärenden där kunden fått sin utbetalning, eller sitt beslut, långt senare än den tidpunkt som är den eftersträvarvärda. Resultaten är i hög grad en spegel av den tabell som redovisar andelen ärenden som handlagts inom målsatt tid. Korta handläggningstider leder till att mindre andelar som tar riktigt lång tid att handlägga och tvärtom.

De goda handläggningstidsresultaten för de utredningskrävande ärendena återspeglas även i lägre andelar ärenden med mycket långa handläggningstider. Totalt sett får spridningen betraktas som liten för dessa förmåner även om variationer finns mellan de olika förmånsslagen.

Sjukpenning och föräldrapenning har tämligen låga andelar ärenden med mycket lång handläggningstid och spridningen har minskat jämfört med 2008. Tillfällig föräldrapenning däremot har en högre andel ärenden som tagit lång tid att handlägga och andelen har ökat

jämfört med 2008. Till viss del kan detta förklaras med att beslut om avslag fattas i ärenden som startats av att intyg inkommit, men där begäran om ersättning inte inkommit inom 180 dagar. I dessa fall belastas handläggningstidsmättet utan att en sen utbetalning gjorts till kunden.

Stor och i något fall tilltagande spridning ser vi för bostadsbidrag, bostadstillägg och underhållstöd. Här har nästan var tredje ärende riktigt långa handläggningstider. För bostadstillägg till pensionärer kan det till viss del förklaras med att provisoriska beslut fattats och där det långt senare fattats ett slutgiltigt beslut utifrån vilken sedan handläggningstiden beräknats. Annars förklaras andelen ärenden med mycket lång handläggningstid för dessa förmåner av att Försäkringskassan i år har hanterat följderna av de problem som uppstod under 2008 och som redogjordes för ovan.

I analysen av långa handläggningstider bör poängteras att andra faktorer, som att en försäkrad dröjer med att skicka in nödvändig information eller att ett bristfälligt läkarintyg måste kompletteras, kan bidra till att handläggningstiden fördröjs. Att helt undvika långa handläggningstider är därmed i praktiken omöjligt.

Andel ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga, procent

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

¹ Se not om tillfällig föräldrapenning under föregående tabell

² Se not om bostadstillägg under föregående tabell

Inga systematiska skillnader mellan kvinnor och män

Det är genomgående mycket små skillnader i handläggningstider mellan kvinnor och män. Att det finns vissa skillnader kan bero på att andelen svåra fall varierar mellan könen. Totalt sett finns igen påtaglig systematik i hur skillnaderna slår.

Handläggningstiden för såväl för sjukpenning som för sjukersättning är över tid något kortare för kvinnor än för män. Orsakerna till detta är okända. Men den högre komplexitet som brukar tillskrivas kvinnors sjukdomsbild förefaller i vart fall inte påverka handläggningstiden för sjukpenning och sjukersättning, åtminstone inte sett till hela gruppen kvinnor. En annan förmån som konsekvent över tid har kortare handläggningstider för kvinnor, om än marginellt, är assistansersättning. Även här är orsakerna okända.

Tydligt förbättrad tillgänglighet i kundcenter

En annan aspekt av snabbt utöver handläggningstider är tillgängligheten i Kundcenter. Kunder som ringer till Försäkringskassans Kundcenter har under 2009 i större utsträckning kommit fram och

fått sina samtal besvarade. Av de 7,9 miljoner samtal som Försäkringskassan tagit emot har 6,4 miljoner besvarats vilket är en tillgänglighet på 81 procent. Det ska jämföras med den betydligt lägre tillgängligheten föregående år på endast 62 procent. Kundernas väntetid har i det närmaste halverats från sex och en halv minut 2008 till tre och en halv minut 2009. Resultatförbättringarna förklaras av en effektivare styrning och ledning av samtalstrafiken. Vidare har stora satsningar gjorts på kompetensutveckling och utveckling av sekundärkompetens.

Tillgängligheten var hög och snittväntetiderna var korta även för arbetsgivare, myndigheter och organisationer som betjänas av Försäkringskassans Kundcenter för partners. Hela 93 procent av inkomna samtal besvarades under 2009 och snittväntetiden var endast en och en halv minut. Det är i stort sätt i nivå med resultaten för 2008.

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

	2007		2008		2009	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Andel inom 30 dagar						
Sjukpenning	92	91	85	83	89	86
Tillfällig föräldrapenning	90	90	80	81	70	69
Föräldrapenning	84	81	78	73	81	78
Bostadsbidrag					55	51
Bostadstillägg till pensionärer					50	46
Andel inom 40 dagar						
Underhållstöd					61	63
Andel inom 120 dagar						
Sjukersättning	62	60	71	67	77	74
Aktivitetserättning	64	66	68	68	81	81
Vårdbidrag	73	72	65	69	86	86
Handikappersättning	70	71	57	58	80	80
Assistansersättning	73	69	61	58	74	72
Bilistöd			79	79	91	91
Arbetskadeflytt	53	56	63	65	67	68

Handläggningstider

Som mått på handläggningstider används genomgående andel ärenden som beslutas eller utbetalats inom ett 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). Handläggningstiden beräknas först när beslut fattas eller när första utbetalning är gjord. Det betyder att ärenden som passerat den målsatta tiden, men där något beslut eller utbetalning ännu ej gjorts, inte räknas med i resultatet.

I de fall utbetalningen används som mått avses endast den första utbetalningen. När väl den första utbetalningen är gjord och ärendet

löper vidare är det sällan några problem med punktigheten vad gäller kommande utbetalningar. Den första utbetalningen används som slutdatum för sjukpenning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

Spridning i handläggningstid beroende på i vilket län kunden är bosatt kan inte längre redovisas. För förmåner handlagda inom Nationella försäkringscenter är geografisk spridning inte heller relevant då det inte längre finns någon tydlig geografiskt upptagningsområde för respektive center.

Däremot är geografisk spridning relevant för förmåner handlagda av Lokala försäkringscenter där respektive center ombesörjer kunder inom ett bestämt geografiskt område. Endast undantagsvis flyttas ärenden mellan centers och

inget område skär heller över en länsgräns vilket möjliggör sammanläggning av centers till län. Jämförelse med tidigare länsindelade organisationsform kan därmed göras. Jämförelsen med 2007 är gjord med tidigare använd metod då spridningen mellan olika län beräknades som skillnaden i resultat mellan medelvärdet för de tre län som hade de bästa resultaten och medelvärdet för de tre län som hade de sämsta.

I övrigt redovisas spridning 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 långt över de mål som finns i styrdokumenterna.



Rätt

Under denna rubrik redovisas resultat från Försäkringskassans kontinuerliga kvalitetskontroll, riktade kvalitetskontroll samt utbetalningskontroll. Här redovisas även statistik gällande omprövningar, överklaganden till förvaltningsdomstol, anmälningar till justitieombudsmannen (JO) och skadestånd. I kapitlet felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringshandläggningen redogörs för hur arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och förbättra ledning och styrning inom kontrollområdet har utvecklats under 2009.

Samlad bedömning

De kvalitetskontroller som Försäkringskassan genomför kontinuerligt ger för 2009 en tve tydlig bild. Kvaliteten i beslutsunderlagen har förbättrats, men andelen rätt beslut har minskat. För flertalet ärendeslag är den sammantagna utvecklingen positiv. Kvalitetsbrister finns främst inom sjukförmånerna och några av familjeförmånerna. De brister som upptäcks inom sjukförmånerna är framförallt kopplade till den nya lagstiftningen. Kvalitetsbristerna inom föräldraförmånerna bedöms bero på kraftiga säsongvariationer i inflödet av ärenden, detta i kombination med att omorganisationen inom myndigheten medfört en kompetensväxling med många nya handläggare.

Under 2009 har det förekommit olika typer av mätproblem i den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Problemen har dels förorsakats av felaktigheter i de IT-system som försörjer kvalitetskontrollen med ärenden, dels av en bristande enhetlighet i kontrollverksamheten vilket bland annat lett till ett relativt stort bortfall. Problemen bedöms inte påverka möjligheten för myndigheten att uttala sig om besluts kvaliteten för riket på aggregerad nivå, undantaget andelen rätt beslut där siffran bedöms vara något högre än vad kvalitetskontrollen visar.

Myndigheten följer även resultatet av omprövningar, överklaganden till förvaltningsdomstol, anmälningar till JO och skadeståndsärenden. De samlade resultaten ger inte en entydig bild. Under 2009 inkom betydligt fler omprövningar än förväntat. Detta föranledde inte någon ändring av beslutet i flertalet fall. Den ökade inströmningen bedöms i huvudsak bero på regeländringarna inom sjukförsäkringen, som medför att det fattas fler avslagsbeslut. Antalet JO-anmälningar och skadeståndsanmälningar ökade under 2009. Här bedöms att den omfattande, ofta negativa, massmediala uppmärksamheten kring de ändrade reglerna inom sjukförsäkringen kan ha bidragit till ökningen. Trots att antalet skadeståndsanmälningar ökade under året skedde det en minskning av beviljandet av skadestånd jämfört med 2008. Andelen överklagade ärenden som ändras i förvaltningsdomstol ökade något under året.

Under 2009 har arbetet med analys och återkoppling av resultat utvecklats i riktning mot en mer systematisk uppföljning av kvalitetsbrister. De resultatanalyser som genomförs ligger till grund för kvalitetshöjande åtgärder, exempelvis utbildningar, förtydliganden i vägledningar och revideringar av de enhetliga arbetsprocesserna. Det preventiva arbetet har kompletterats med ett strukturerat riskhanteringsarbete gällande felaktiga utbetalningar. Det pågår även ett arbete med att införliva kontrollperspektivet i handläggningen och IT-stöd. Detta har bidragit till ett än mer fokuserat kontroll- och åtgärdsarbete som bland annat bidragit till att de efterhandskontroller, som genomförts i syfte att stoppa felaktiga utbetalningar, blivit mer träffsäkra avseende vilka typer av ärenden myndigheten väljer att kontrollera.

Den samlade bedömningen är att det finns brister i besluts kvaliteten inom sjukförmånerna och vissa familjeförmåner, men att utvecklingen inom myndigheten vad gäller arbetet med att säkerställa god kvalitet och kontroll i ärendehandläggningen går åt rätt håll.

Att myndigheten löpande följer och analyserar kvalitetsbrister skapar förutsättningar för ett aktivt och förebyggande åtgärdsarbete. Försäkringskassan har även fattat beslut om att under 2010 skapa en mer koncentrerad kontrollorganisation. Det går inte att slå fast något direkt samband mellan kvalitetsbrister i ärendehandläggningen och det ökade antalet omprövningar, överklaganden till förvaltningsdomstol, anmälningar till JO och skadeståndsanmälningar då många andra faktorer spelar in.

Kvalitet i socialförsäkringshandläggningen

Försäkringskassan ska ha god kvalitet i ärendehandläggningen, vilket innefattar en korrekt och enhetlig rättstillämpning. Rättssäkerhet i Försäkringskassans handläggning av enskilda ärenden innebär att Försäkringskassan agerar självständigt, opartiskt och utreder alla ärenden tillräckligt. Det innebär också att Försäkringskassan behandlar lika fall lika och lagenligt, samt uppfyller förvaltningslagens krav på kommunikering och effektiv handläggning. Försäkringskassan utför sedan 2002 kontinuerlig slumpmässig kontroll av besluts kvaliteten i ärendehandläggningen. Syftet med kontrollen är att på en översiktlig nivå mäta och följa rättstillämpningen och att ta fram underlag för utvärdering och åtgärder för att säkerställa att lagstiftningen tillämpas på ett enhetligt och korrekt sätt. Mer information om den kontinuerliga kvalitetskontrollen finns i faktarutan.

Jämförelser 2009 och 2007

Under 2008 gjordes ett uppehåll i den kontinuerliga kvalitetskontrollen med anledning av Försäkringskassans omorganisation. I stället genomfördes en riktad kvalitetskontroll i begränsad omfattning, vilket innebär att det inte går att jämföra resultaten för 2009 med 2008. Jämförelser görs därför med 2007.

Förbättrade beslutsunderlag men lägre andel rätt beslut

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen omfattar cirka 14 700 ärenden⁴. Resultaten från kontrollen visar att kvaliteten i beslutsunderlagen förbättrats jämfört med 2007, däremot har andelen rätt beslut minskat.

Den sammanvägda andelen tillräckliga beslutsunderlag uppgår till 95 procent. Det är en ökning jämfört med 2007 då andelen var 92 procent. Flertalet ärendeslag har en hög andel tillräckliga beslutsunderlag 2009, däribland pensionsförmåner, familjeförmåner, aktivitetsstöd och arbetsskador. Kvalitetsbrister finns främst gällande sjukförmåner. En förklaring till den positiva utvecklingen för flertalet av ärendeslagen kan vara att handläggningen sker mer koncentrerat än tidigare och att de enhetliga arbetsprocesserna utvecklats för att ge ett bättre metodstöd i handläggningen.

Den sammanvägda andelen rätt beslut (av de ärenden som har tillräckligt beslutsunderlag) är 95 procent, motsvarande andel 2007 var 99 procent. Flertalet ärendeslag har en hög andel rätt beslut, däribland pensionsförmåner, förmåner vid funktionsnedsättning, aktivitetsstöd och arbetsskador. De kvalitetsbrister som upptäcks rör i första hand familjeförmåner. Det finns flera tänkbara orsaker till att den totala andelen rätt beslut är lägre än tidigare trots att fler ärenden har tillräckliga beslutsunderlag. En anledning är att det funnits stora säsongsvariationer i inflödet av ärenden för bland annat föräldrapenning och bostadsbidrag som handläggs av nationella försäkringscentrer NFC. Detta i kombination med kompetensväxling och många nya handläggare kan ha påverkat resultatet. En annan förklaring är att kvalitetskontrollanterna vägt in underlag som inte ska omfattas av kvalitetskontrollen i bedömningen, detta gäller framförallt beslut gällande föräldrapenning och sjukpenning. Med anledning av detta gjordes ett förtydligande av hjälptexten till frågan om rätt beslut. Framförallt föräldrapenning har

en stor påverkan vid sammanvägningen av totalresultatet. Därför bedöms det att andelen rätt beslut kan vara något högre än vad kvalitetskontrollen visar.

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

	2005	2006	2007	2009
Andel tillräckliga beslutsunderlag	89	88	92	95
Varav rätt beslut	97	98	99	95

Värden för 2008 saknas.

Insatser för en förbättrad besluts kvalitet

För att få en mer enhetlig styrning av kontrollverksamheten beslutades under hösten att kontrollorganisationen inom de lokala försäkringscentren ska koncentreras på liknande sätt som inom NFC. Detta skapar bättre förutsättningar för enhetliga bedömningar, kompetensöverföring och utbildningsinsatser samtidigt som återkoppling och kvalitetshöjande åtgärder underlättas.

Försäkringskassans bedömning är att den bristande enhetligheten i kontrollverksamheten samt de mätproblem som funnits kan påverka tillförlitligheten i kvalitetsmätningarna. Resultaten bedöms ändå ge en god bild av besluts kvaliteten. Kvalitetsmätningarna ger också ett bra underlag för att identifiera, förebygga och förhindra kvalitetsbrister. Under året utvecklades arbetet med analys och återkoppling av resultat, vilket innebär att det sker en mer systematisk uppföljning och analys av de kvalitetsbrister som framkommer i kvalitetskontrollen. Detta kommer att resultera i en riktlinje som ska börja gälla 2010. De resultatanalyser som genomförs ligger till grund för kvalitetshöjande åtgärder, exempelvis utbildningar, förtydliganden i vägledningar och revideringar av de enhetliga arbetsprocesserna. Resultatanalyserna kommer också att användas i Försäkringskassans riskhanteringsarbete gällande felaktiga utbetalningar under 2010. Resultat och övergripande resultatanalyser återkopp-

las i samband med den månatliga uppföljningen av Försäkringskassans interna mål. En uppföljning av resultaten för året 2009 kommer att göras under våren 2010.

Nedan görs en fördjupad redovisning för de ärendeslag som har lägst resultat i kvalitetskontrollen.

Sjukpenning

Alla typer av beslut ingick inte i den kontinuerliga kontrollen 2009 på grund av problem med de system som levererar ärenden till kontrollen. Detta bedöms inte påverka möjligheten att dra generella slutsatser av de ärenden som har kontrollerats.

Andelen tillräckliga beslutsunderlag är 81 procent, vilket är en ökning jämfört med 2007 då andelen var 75 procent. Under 2009 genomfördes olika åtgärder för att förbättra kvaliteten i beslutsunderlagen såsom utbildningar, likaseminarier, specialistträffar och förtydliganden av vägledningen. Det har även skett en utveckling av den enhetliga arbetsprocessen och den reviderade versionen kommer att införas under 2010. En stor del av de brister som upptäcks är kopplade till hanteringen av den nya lagstiftningen, vilket visar på svårigheten att införa nya komplexa regler i sjukförsäkringen. Bristerna gäller främst utredning av omplaceringsmöjligheter innan dag 91 i rehabiliteringskedjan, bedömning mot den reguljära arbetsmarknaden, otillräcklig motivering av sjukskrivningens längd då behandlande läkare frångår det försäkringsmedicinska beslutstödet rekommendation samt utredning av arbetstidens förläggning vid deltidssjukskrivning. Det saknas också ofta tillräcklig utredning för att ta ställning till särskilda skäl i de fall detta är relevant. Detta medför sammanlagt en risk för att kunden får en för hög ersättning.

Andelen rätt beslut (av de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag) är 96 procent. Det är en minskning jämfört med 2007 då andelen var 99 procent. Resultatet bedöms vara missvisande till

⁴ Resultaten avser januari-oktober 2009. Det finns ett bortfall på cirka 16 procent i kvalitetskontrollen för denna period. Bortfallens påverkan på felmarginalen bedöms vara marginell. Ytterligare utvärdering kommer att göras när helårsresultat presenteras i mars 2010.

det bättre, då det framkommit att kvalitetskontrollanterna i en stor del av ärendena tagit hänsyn till underlag som inte ska omfattas av kvalitetskontrollen.

Sjukersättning och aktivitetsersättning

Med anledning av problem i de IT-system som levererar beslut till kvalitetskontrollen ingick endast ett fåtal ärenden gällande sjukersättning och aktivitetsersättning i urvalsdragningen. Det går därför inte att dra några generella slutsatser utifrån resultaten för dessa ärendeslag. För att komma till rätta med problemet gjordes en anpassning av IT-systemen under 2009, effekter av detta gick att se i slutet av året.

I de ärenden som har kontrollerats är andelen tillräckliga beslutsunderlag 88 procent för sjukersättning respektive 89 procent för aktivitetsersättning. 2007 låg resultatet över 97 procent för båda ärendeslagen. Kvalitetsbristerna återfinns främst i utredningen av den försäkrades sociala situation, arbetstidens förläggning samt den försäkrades egen uppfattning av hur sjukdomen påverkar möjligheten att arbeta eller söka arbete. En förklaring till nedgången kan vara att många av handläggarna fick nya yrkesroller i samband med omorganisationen samtidigt som flera och omfattande regeländringar infördes. Under 2009 genomfördes olika åtgärder för att förbättra besluts kvaliteten såsom rådgivning i grupp med försäkringsmedicinsk rådgivare och en aktstudie gällande sjukersättning.

Andelen rätt beslut (av de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag) är 100 procent för båda ärendeslagen, vilket är en ökning från 99 procent 2007.

Föräldrapenning

Andelen tillräckliga beslutsunderlag är 97 procent, vilket är en ökning jämfört med 2007 då andelen var 95 procent⁵.

Andelen rätt beslut (av de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag) är 93 procent. Det är en minskning jämfört med 2007 då andelen var 99 procent. Resultatet bedöms vara något missvisande då det framkommit att kvalitetskontrollanterna i ungefär hälften av de felaktiga ärendena tagit hänsyn till underlag som inte ska omfattas av kvalitetskontrollen. De brister som upptäcks i övrigt beror till stor del på att kunden beviljats ersättning i en högre omfattning än vad han eller hon begärt, eller att uppgifter som lämnats gällande till exempel inkomst inte har beaktats. En förklaring till detta kan vara att det periodvis varit en mycket hög arbetsbelastning. Bristerna återkopplades till

verksamheten vilket tillsammans med olika utbildningsinsatser och utveckling av den enhetliga arbetsprocessen förväntas ha en positiv effekt på resultaten. Enligt den uppföljning som gjordes under hösten följs den reviderade arbetsprocessen i 86 procent av ärendena.

Bostadsbidrag

Andelen tillräckliga beslutsunderlag är 96 procent⁶. Det är en minskning jämfört med 2007 då andelen var 99 procent. Det skedde också en minskning när det gäller andelen rätt beslut (av de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag) från 99 till 94 procent. De brister som finns beror framförallt på att uppgifter gällande till exempel inkomst eller hushållets sammansättning saknas eller inte har beaktats. Även här är en förklaring att det periodvis varit en mycket hög arbetsbelastning. Insatser i form av

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

Ärendeslag	2007		2008 ¹		2009 (jan–okt)	
	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut
Underhållsstöd	96	99	84	99	95	99
Bostadsbidrag	99	97	93	–	96	94
Föräldrapenning ²	95	99	96	99	97	93
Tillfällig föräldrapenning	95	98	92	96	97	96
Ålderspension (födda 1938 och senare)	98	100	98	99	99	100
Bostadstillägg till pensionärer	97	96	100	96	98	96
Sjukpenning ³	75	99	53	97	81	96
Arbetssskadeersättning	98	100	92	96	99	100
Arbetssskadelivränta	99	99	96	97	100	98
Sjukersättning ⁴	98	99	79	98	88	100
Aktivitetsersättning ⁴	97	99	59	100	89	100
Sjukpenninggrundande inkomst	94	96	89	95	95	96
Totalt, samtliga förmåner ²	92	99	–	–	95	95

Redovisning görs för 12 av de ärendeslag som har störst betydelse för totalresultatet, avrundning har gjorts till närmsta heltal.

¹ Resultaten för 2008 bygger på riktad kvalitetskontroll och är inte jämförbara med resultaten från den kontinuerliga kvalitetskontrollen 2007 och 2009.

² Andelen rätt beslut 2009 bedöms vara högre än vad resultatet visar pga. problem i samband med mätningen. Detta påverkar även totalresultatet för rätt beslut, som bedöms vara cirka 1 procentenhet högre.

³ Andelen rätt beslut 2009 bedöms vara högre än vad resultatet visar pga. problem i samband med mätningen. Detta bedöms ha en marginell påverkan på totalresultatet.

⁴ Resultaten för 2009 är osäkra då urvalsunderlaget varit mycket begränsat. Detta bedöms ha en marginell påverkan på totalresultaten.

⁵ För föräldrapenning så finns det ett bortfall på 25 procent för perioden januari-oktober 2009. Bortfallets påverkan på resultatet bedöms vara marginell.

⁶ För bostadsbidrag så finns det ett bortfall på 30 procent för perioden januari-oktober 2009. Bortfallets påverkan på resultatet bedöms vara marginell.

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 översiktlig 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 ärendeslag. Kontroll görs även av om rätt beslut har fattats i det kontrollerade ärendet och om beslutet verkställts korrekt beträffande beslutsunderrättelse och eventuell utbetalning. Under 2009 omfattades 23 ärendeslag av den kontinuerliga kontrollen. Dessa ärendeslag står tillsammans för över 95 procent av Försäkringskassans utbetalningar. För kontrollerna används IT-stödet Qben II som möjliggör att på ett systematiskt sätt utföra slumpmässiga kontroller samt att följa och analysera utvecklingen av besluts kvaliteten.

Mätning och redovisning

Varje månad görs ett slumpmässigt urval av ärenden utifrån de beslut som fattades under föregående månad. Urvalet gäller såväl beviljande som delvis avslag och avslag. Under januari-oktober 2009 gjordes ett urval av cirka 1 400 ärenden per månad. 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 kundmötesorganisationen på de nationella försäkringscentren (NFC) och lokala försäkringscentren (LFC). Kvalitetskontrollanternas utför i många fall även utbetalningskontroll. Kontrollverksamheten inom NFC är koncentrerad till två orter i landet för de ärendeslag som betalas ut av NFC och Kundcenter. På LFC utförs kontrollen på respektive försäkringscenter, en koncentration av kontrollverksamheten kommer att ske under 2010.

Kontrollen utgår från ett fördefinierat frågeformulär där flertalet frågor gällande beslutsunderlaget är förmånsspecifika, medan frågor gällande 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 t.ex. sjukpenning ett större antal frågor än ärendeslag med mindre inslag av bedömningar såsom bostadsbidrag. Samtliga frågor ska vara förankrade i lag, förordning eller föreskrift.

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.

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. Andelen rätt beslut mäts på två sätt, dels rätt beslut utav de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag, dels rätt beslut utav samtliga kontrollerade ärenden. I det senare fallet räknas alla ärenden med otillräckligt beslutsunderlag som felaktiga.

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.

Viktning och felmarginal

I totalresultatet för riket, samtliga ärendeslag, vägs resultaten per verksamhetsområde och ärendeslag om för att ge en bild av Försäkringskassans besluts kvalitet på riksnivå. Det innebär att volymstarka ärendeslag som bostadstillägg till pensionärer, föräldrapenning, sjukpenning, tillfällig föräldrapenning och sjukpenninggrundande inkomst har en mycket större betydelse för totalresultatet än andra ärendeslag. Andelen korrekta ärenden anges med en felmarginal. Antalet utvalda ärenden är beräknat för att ge en felmarginal på 1,5 procent på årsbasis. Det gäller såväl resultatet för riket som för enskilda ärendeslag och verksamhetsområden. Ju närmare 100 procent resultatet är, desto mindre blir felmarginalen och vice versa. Felmarginalen är beräknad som ett konfidensintervall och kan beräknas först när resultat för

12 månader finns. Intervallet utgörs av det genomsnittliga resultatet +/- felmarginal. Om resultatet exempelvis är 94 procent och felmarginalen 1,5, blir konfidensintervallet 92,5-95,5 procent.

Jämförbarhet av resultat över tid

Urval, mätning och beräkning av resultat under 2009 sker på samma sätt som 2002-2007. Jämförbarheten kan påverkas av de förändringar som skett i Försäkringskassans verksamhetsstruktur, såsom en ökad koncentration och specialisering i handläggningen. Kontrollorganisationen har också förändrats jämfört med 2007 då kontrollen utfördes av respektive länsorganisation. Bedömningen av besluts kvaliteten kan även påverkas av kvalitetskontrollanternas erfarenhet, kompetens med mera

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 avsåg färre ärendeslag och en begränsad period.

På grund av regeländringar har en del frågeformulär ändrats över tiden, men då kontrollen mäter rättstillämpningen på en övergripande nivå påverkar inte detta jämförbarheten nämnbart. Förändringar av frågeformulären görs för att minska kvalitetskontrollanternas tolkningsutrymme. Detta kan påverka jämförbarheten men gör samtidigt att resultaten blir mer tillförlitliga.

Ärendeslag som ingår i kontrollen 2009

Aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, arbets skadeersättning, arbetsskadelivränta, assistansersättning, barnpension, bilstöd, bostadsbidrag, bostadstillägg till pensionärer, EU-vård (nödvändig och planerad), föräldrapenning, handikappersättning, havandeskapspenning, omställningspension, sjukersättning/tidsbegränsad sjukersättning, sjukpenning, sjukpenninggrundande inkomst, tillfällig föräldrapenning, underhållsstöd, vårdbidrag, ålderspension och änkepension.



utbildning och tillämpningsstöd har genomförts under året. Det har även skett en utveckling av den enhetliga arbetsprocessen och den reviderade versionen kommer att införas under 2010.

Bostadstillägg till pensionärer

Andelen tillräckliga beslutsunderlag är 98 procent, vilket är ökning jämfört med 2007 då andelen var 97 procent. Andelen rätt beslut (av de ärenden som ha tillräckliga beslutsunderlag) är 96 procent, vilket är i paritet med 2007. Att bristerna kvarstår kan förklaras av det gjordes en omfattande kompetensväxling i samband med omorganisationen.

Kvinnor och män

Det är överlag mycket små skillnader i besluts kvaliteten mellan kvinnor och män, i några ärendeslag finns dock mindre differenser. För underhållsstöd

är andelen tillräckliga beslutsunderlag något lägre för män än kvinnor anledningarna är inte klarlagda. Andelen rätt beslut för föräldrapenning är något lägre för män än för kvinnor, någon förklaring till denna skillnad har inte kunnat hittas.

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 året genomfördes fyra riktade kvalitetskontroller. Den första kontrollen gällde kvaliteten i manuella uppdateringar av pensionsgrundande inkomst (PGI) och pensionspoäng. Kontrollen avsåg i förekommande fall även beslut om pensionsrätt och pensionspoäng. I

samtliga kontrollerade ärenden finns det ett tillräckligt beslutsunderlag och slutsatsen av kontrollen är att handläggningen fungerar bra.

Det genomfördes även två riktade kontroller gällande tandvårdsstödet. Ersättning betalas ut till vårdgivare som är anslutna till Försäkringskassans elektroniska system för statligt tandvårdsstöd, efter att vårdgivaren elektroniskt har lämnat in ett underlag. Kontrollerna innebär att Försäkringskassan i efterhand kontrollerar om den utförda tandvården är ersättningsberättigande. Kontrollerna, som avsåg implantat och laboratoriefremställd krona, resulterade i beslut om återbetalning i cirka 20 respektive 17 procent av ärendena.

En riktad kontroll genomfördes dessutom för familjebidrag till totalförsvarspliktiga. Kontrollen avsåg beslut i form av bostadsbidrag där sökanden antingen fullgör grundutbildning eller är officersaspirant. De brister som upptäck-

tes gällde exempelvis att familjebidrag beviljades för perioder eller kostnader som inte var ersättningsberättigande. Andelen ärenden med tillräckligt beslutsunderlag ökade från 91 procent under första kvartalet till 97 procent under tredje kvartalet. För andelen rätt beslut ändrades resultaten från 87 procent till 93 procent. Den positiva utvecklingen beror sannolikt på att samtliga handläggare genomgått utbildning under andra kvartalet.

Utbetalningskontroll

Under 2009 kontrollerades cirka 194 000 ärenden i Försäkringskassans utbetalningskontroll. Merparten av de kontrollerade ärendena avser transaktioner och utbetalningar som ur ett riskperspektiv bedöms som känsliga, medan resterande del utgörs av slumpmässiga kontroller⁷.

Antal kontrollerade utbetalningar 2009

	2009
Antal kontrollerade ärenden totalt	193 910
Varav slumpmässigt urval	78 373
Varav riskfyllda transaktioner	115 537
Andel ärenden med rapporterade fel	7 %

Under 2009 upptäcktes cirka 12 900 fel i de kontrollerade ärendena. Det innebär att andelen fel uppgår till 7 procent. De fel som upptäcks vid utbetalningskontrollen återrapporteras genom felrapporter till handläggare för åtgärd. Störst andel fel hittas i de ärendeslag som handläggs vid de nationella försäkringscentren (NFC) såsom föräldrapenning, tidig bedömning av sjukpenning och aktivitetsstöd. Vid de lokala försäkringscentren (LFC) är det sjukpenning, rehabiliteringsersättning samt aktivitets- och sjukersättning som har den högsta andelen fel. De vanligaste felen för samtliga ärendeslag är att handläggaren inte uppdaterat ärendehistoriken korrekt eller att det finns brister i dokumentationen.

Försäkringskassans bedömning är att utbetalningskontrollen har fungerat bättre i år än föregående år. Flera av de brister som fanns 2008 har åtgärdats. Kontrollerna utförs koncentrerat på två orter för de ärendeslag som handläggs av NFC. Kontrollarbetet är dessutom mer konsekvent och systematiskt än tidigare och under året togs riktlinjer fram för utbetalningskontrollen. Därutöver utvecklades dessutom uppföljningen av genomförda kontroller såväl på riksnivå som inom respektive kundkanal.

Uppföljningen visar att antalet utförda kontroller ökade jämfört med 2008. För 2009 var andelen kontroller i det närmaste konstant över 95 procent. Under 2008 ökade andelen kontrollerade ärenden, från 35 procent till 82 procent. Ökningen gäller främst andelen kontrollerade ärenden av det slumpmässiga urvalet medan kontrollen av riskfyllda transaktioner i stort sett är oförändrad.

Brister kvarstår dock avseende rutiner för kontroller av särskilt riskfyllda transaktioner där en viss eftersläpning har förekommit. Därutöver kvarstår brister avseende möjligheterna att relatera antalet utförda kontroller av särskilt riskfyllda transaktioner till hur många som borde ha kontrollerats. Bristen är främst orsakad av avsaknad av ett IT-stöd. Under hösten påbörjades ett arbete med att utveckla rutinerna för att ta hand om resultaten från utbetalningskontrollen. Inom alla dessa områden finns utvecklingsaktiviteter 2010.

Under året anmäldes fyra ärenden som upptäcktes i utbetalningskontrollen till personalansvarsnämnden (PAN). Samtliga ärenden fälldes för oriktigt hanterande med påföljden varning eller löneavdrag. Inget av ärendena avser be- drägeri.

Utbetalningskontroll

Försäkringskassan utför utbetalningskontroll 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 riktat för transaktioner som ur ett riskper-

spektiv bedöms som känsliga. Det slumpmässiga urvalet avser 36 ärendeslag. För 25 av dessa finns det en maskinell urvalsfunktion, för resterande ärendeslag sker urvalet manuellt. Med riskfyllda transaktioner avses utbetalningar av höga belopp, utbetalningar som forcerar olika indataskontroller samt korrigeringar av uppgifter i databaser. Totalt omfattas 41 ärendeslag av utbetalningskontrollen.

Kontroll och inrapportering av uppgifter utförs av kundmötesorganisationen på de nationella försäkringscentren (NFC) och lokala försäkringscentren (LFC). Kontrollen utförs av samma kontrollanter som utför kontinuerlig

kvalitetskontroll. Kontrollverksamheten inom NFC är koncentrerad till två orter i landet för samtliga ärendeslag som betalas ut av NFC och Kundcenter. På LFC utförs kontrollen på respektive försäkringscenter, en koncentration av kontrollverksamheten kommer att ske under 2010.

⁷ Det finns ett bortfall på cirka 4 procent i det slumpmässiga urvalet.

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 2009 kom det in 72 417 omprövningsärenden. Det finns inga säkra sammanställda uppgifter gällande 2008, men antalet omprövningar bedöms ha ökat.

Under året inkom betydligt fler omprövningar än förväntat vilket medförde långa handläggningstider. Det finns flera förklaringar till den stora inströmningen av omprövningar. En anledning är att regeländringarna inom sjukförsäringen leder till att det fattas fler beslut om avslag för sjukpenning och sjukersättning. En annan bidragande orsak är att möjligheten att göra självrtlätter var begränsad på grund av strukturella problem från Försäkringskassans organisation. Det medförde att ärenden som skulle ha kunnat kompletteras och korrigeras på det handläggande försäkringscentret i stället ledde till omprövning. Det går inte att särskilja antalet faktiska omprövningar från de ärenden som borde ha varit självrtlätter, men problemet bedöms vara störst när det

gäller familjeförmåner och sjukpenninggrundande inkomst. Försäkringskassan genomförde olika åtgärder under året för att både minska handläggningstiderna och öka antalet självrtlätter. Exempel på åtgärder är utbildningsinsatser, förstärkning av omprövningsverksamheten och nationell samordning och produktionsstyrning av omprövningsarbetet. Dessa åtgärder resulterade i en ökning av antalet avslutade ärenden och en mer skyndsam handläggning. Samtidigt minskade antalet inkomna ärenden under det sista halvåret.

Sammantaget ledde 19 procent av omprövningarna till ändringar av besluten under 2009. Störst andel ändringar görs gällande tandvård, där ändringsfrekvensen är 64 procent. Ändringarna beror främst på att det i början av året fanns problem med inrapporteringen av underlag från vårdgivaren som innebar att samtliga ersättningsanspråk inkom för sent. Efter att problemet åtgärdades minskade andelen ändringar kraftigt och var i slutet av året 19 procent. Det finns även en hög andel ändringar gällande familjeförmåner och sjukpenninggrundande inkomst. Enligt en undersökning som genomfördes under året har många av de beslut som omprövades bristfälliga beslutsunderlag, bristfällig dokumentation samt en felaktig regel-tillämpning. När det gäller sjukpenning och sjukersättning beror ändringarna till största delen på att nya medicinska underlag inkommer vid omprövningen.

Överklaganden till förvaltningsdomstol

Om en kund inte är nöjd med Försäkringskassans omprövningsbeslut kan hon eller han överklaga beslutet hos allmän förvaltningsdomstol. Antalet överklaganden till länsrätterna ökade med 20 procent under 2009, vilket är en återgång i förhållande till den stora minskningen under 2008. Antalet inkomna överklaganden ökade mest för sjukförmåner. En förklaring kan vara att det inkom många omprövningar gällande dessa ärendeslag, varav flertalet inte föranledde någon ändring av beslutet.

Totalt ändrades cirka 21 procent av de avgjorda ärendena i länsrätterna, vilket är en viss ökning jämfört med 2008. Ändringsfrekvensen ökade mest för föräldrapenning, vårdbidrag och handikappersättning, medan den minskade för assistentersättning. Att fler ärenden ändrades i länsrätterna under 2009 kan bero på en mängd olika förhållanden och behöver inte innebära en mindre korrekt rättstillämpning. 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 länsrätten är inte ett slutligt besked om att Försäkringskassan gjort fel. Ibland kan det handla om att den försäkrade, efter att Försäkringskassan fattat sitt beslut, lämnat in kompletterande underlag till länsrätten. I de fallen görs således rättens bedömning på ett annat underlag än när Försäkringskassan fattade sitt beslut. Länsrättens beslut kan också överklagas till Kammarrätten av både kunden och Försäkringskassan. Andelen ändrade ärenden i Kammarrätten är 14 procent, vilket är en ökning jämfört med tidigare år då andelen varit 11-12 procent.

Antal omprövningar och andel ändrade ärenden 2009

	Antal inkomna ärenden	Antal avslutade ärenden ¹	Antal ändrade ärenden	Andel ändrade i %
Familjeförmåner och sjukpenninggrundande inkomst	23 803	21 026	6 615	31
Sjukförmåner, förmåner vid funktionshinder och arbetsskador	32 379	29 461	2 687	9
Pensionsförmåner	9 167	7 277	666	9
Statlig fordran	3 555	2 744	570	21
Tandvård	3 513	2 398	1 527	64
Totalt	72 417	62 906	12 065	19

¹ Avslutade ärenden kan avse ärenden som inkommit tidigare än 2009.

Anmälningar till Justitieombudsmannen

I ett initiativärende den 26 januari 2009 uttalar justitieombudsmannen (JO) mycket allvarlig kritik mot Försäkringskassan för att myndigheten har åsidosatt de förvaltningsrättsliga kraven i samband med omorganisationen under 2008. Under 2009 ökade antalet JO-anmälningarna kraftigt jämfört med 2008. Eftersom många av klagomålen 2009 rör samma områden som har föranlett JO att inledda den tidigare granskningen, nämligen problem med långa handläggningstider och svårigheter att komma i kontakt med Försäkringskassans personal, beslutade JO i mitten av oktober att lägga upp ett nytt initiativärende. I det nya ärendet pekar JO på att långa handläggningstider i ärenden om omprövning verkade utgöra ett särskilt problem.

Av Försäkringskassans yttrande till JO framgår att det under 2009 funnits omfattande problem med långa handläggningstider inom omprövningsverksamheten. I övrigt är den generella bilden att handläggningstiderna förbättrades jämfört med 2008 och nu ligger på tillfredsställande nivåer även om vissa variationer finns. Ambitiösa mål för service och bemötande ledde också till förbättringar när det gällde tillgängligheten för kunden. Myndigheten har även i allt väsentligt klarat ut de problem kring nya yrkesroller som uppstod i samband med omorganisationen.

Mot bakgrund av den positiva utveckling som skedde under året är det stora antalet anmälningar svår att förklara. Den omfattande, ofta negativa, massmediala uppmärksamheten kring de ändrade reglerna inom sjukförsäkringen och därmed kring Försäkringskassan bidrog troligtvis till ökningen. Detsamma gäller uppmärksamheten i början av året kring JO:s beslut i det första initiativärendet. Till detta kommer det faktum att myndigheten under året hade problem med långa handläggningstider inom omprövningsverksamheten.

Antal inkomna och avgjorda beslut i länsrätterna¹

	2007		2008		2009	
	Inkomna	Avgjorda	Inkomna	Avgjorda	Inkomna	Avgjorda
Assistansersättning	739	715	551	750	609	499
Bilstöd	122	186	219	167	178	170
Handikappersättning	539	603	215	495	216	189
Sjukpenning	4 764	5 343	4 321	4 847	4 907	3 856
Sjukersättning & aktivitetsersättning	4 568	4 404	2 235	3 828	3 386	233
Arbetsskadeförsäkringen	6 075	6 332	2 109	5 773	1 954	2 405
Bostadstillägg till pensionärer	360	337	258	344	262	228
Föräldrapenning	162	151	158	196	195	180
Vårdbidrag	705	812	308	641	329	286
Bostadsbidrag	695	731	408	515	390	353
Underhållsstöd	550	600	431	513	531	420
Barnbidrag	124	142	90	105	102	94
Övriga ärendeslag	663	674	644	690	1267	967
Totalt	20 066	21 030	11 947	18 864	14 371	11 980

¹ Avgjorda ärenden kan avse ärenden som inkommit tidigare år.

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

	2007		2008		2009	
	Antal ändrade	Ändrade i %	Antal ändrade	Ändrade i %	Antal ändrade	Ändrade i %
Assistansersättning	211	30	223	30	128	26
Bilstöd	18	10	38	23	37	21
Handikappersättning	90	15	81	16	45	24
Sjukpenning	1 217	23	1 119	23	966	25
Sjukersättning & aktivitetsersättning	1 002	23	776	20	499	21
Arbetsskadeförsäkringen	950	15	854	15	428	18
Bostadstillägg till pensionärer	50	15	59	17	44	19
Föräldrapenning	33	22	36	18	52	29
Vårdbidrag	153	19	115	18	76	27
Bostadsbidrag	70	10	77	15	51	14
Underhållsstöd	72	12	80	16	65	16
Barnbidrag	26	18	14	13	12	13
Övriga ärendeslag	78	12	67	10	103	11
Totalt	3 970	19	3 539	19	2 506	21

Skadestånd

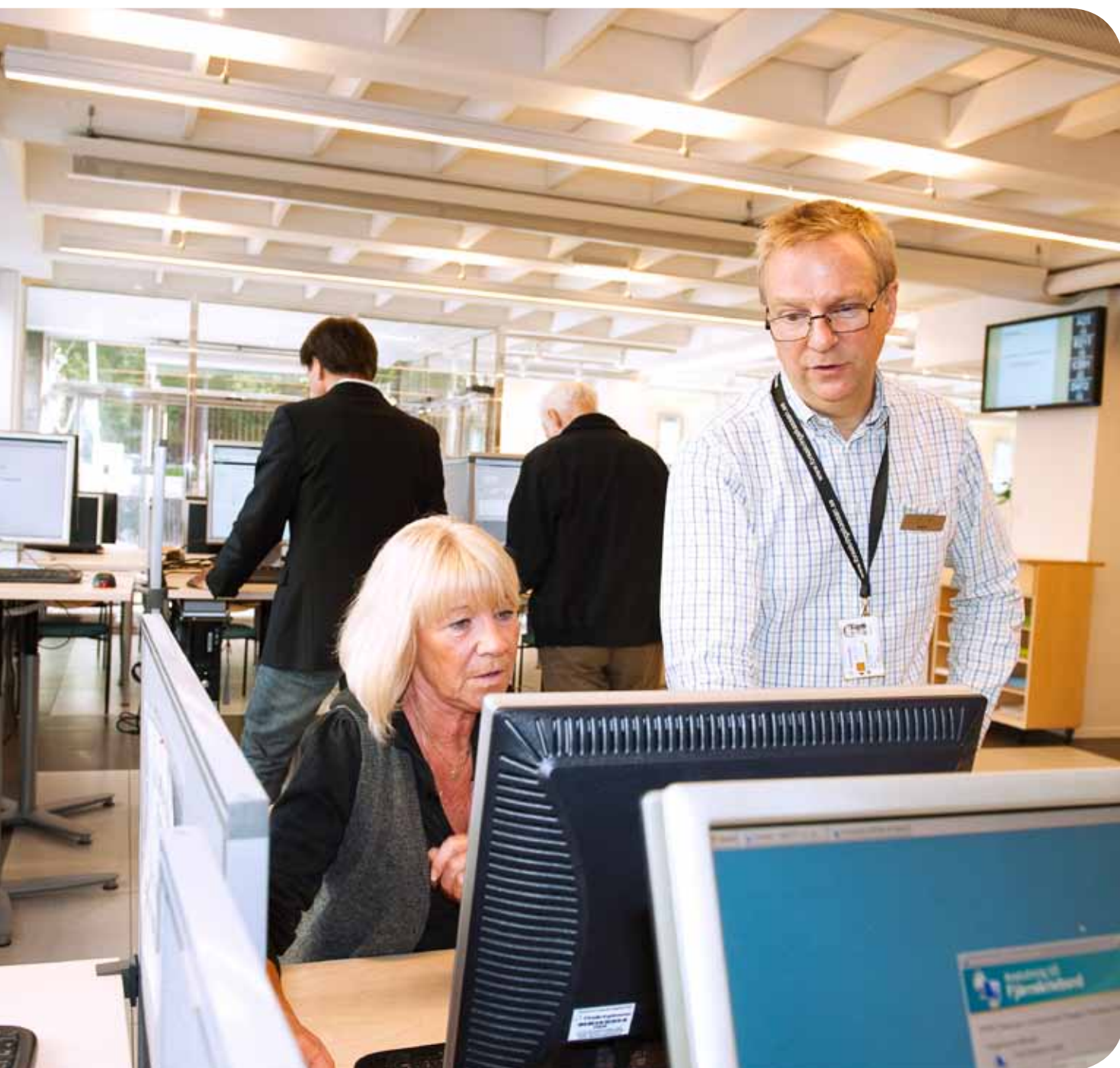
Under 2009 inkom 682 ansökningar om skadestånd till Försäkringskassan, vilket är en ökning med 45 procent i förhållande till 2008. Under 2009 avgjorde Försäkringskassan 387 ärenden. Skadestånd beviljades i 35 fall, vilket motsvarar 9 procent av de avgjorda ärendena. Detta är en minskning jämfört med 2008 då andelen var 15 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 fyra är skadeståndsbeloppet lägre än 10 000 kr. Det högsta beloppet, 30 000 kr, gäller felaktig information i ett ärende om

Utöver de ärenden som avser skadestandsreglering enligt skadeståndslagen avgjorde Försäkringskassan 25 ärenden om skada som orsakats i samband med arbetslivsinriktad rehabilitering. Försäkringskassan beslutade om skadestånd i 19 av dessa ärenden. Det högsta belopp som utbetalades är 74 604 kr.

Produktivitet

Produktiviteten i Försäkringskassans verksamhet har ökat jämfört med 2008. Det betyder att förvaltningskostnaden per handlagt ärende minskat. Produktiviteten är ett mått på relationen mellan en sammanvägd produktionsvolym, bestående av beslut eller utbetalningar, och Försäkringskassans totala förvaltningskostnader. Alla kostnader i detta avsnitt är beräknade i fasta priser.



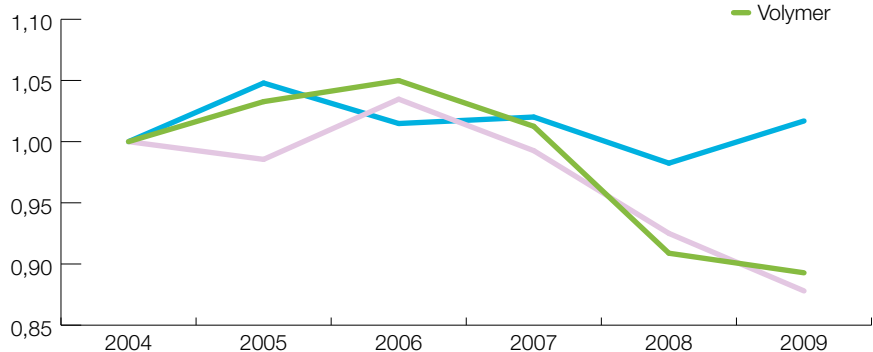
Produktivitetsutvecklingen bestäms av förändringar i ärendevolymer och förvaltningskostnader, som för jämförelsens skull mäts i 2009 års priser. Årets produktivitetsutveckling är positiv beroende på att förvaltningskostnaderna minskat mer än volymerna. Kostnaderna har minskat med nästan 7 procent och ärendevolymerna med knappt 1 procent. Produktivitetsökningen är drygt 6 procent. Beräkningsmetoden beskrivs närmare i faktarutan.

Den positiva kostnadsutvecklingen⁸ för i stort sett alla förmåner i Försäkringskassans verksamhet tyder på att konsekvenserna av de problem som var förknippade med den stora omorganisationen 2008 börjar bli åtgärdade. Den investering i kompetensutveckling som gjordes och som fick en negativ påverkan på produktiviteten under 2008 har börjat ge positiva resultat. Produktionsstyrningen och allokeringen av resurser fungerar allt bättre.

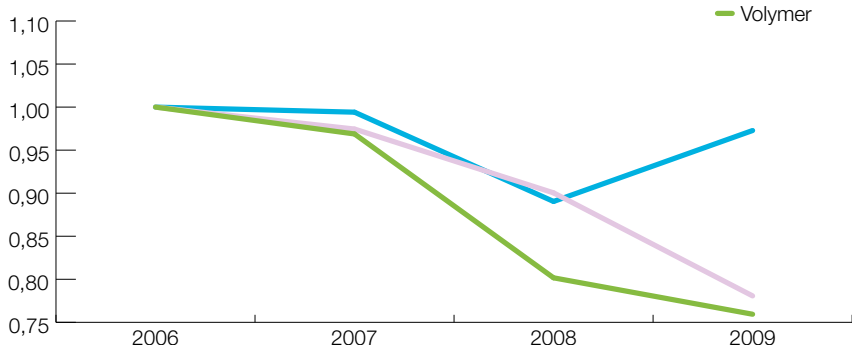
I förvaltningskostnaderna ingår varje år kostnader som inte direkt har någon koppling till respektive års ärendeproduktion, men som påverkar produktiviteten i varierande omfattning. Det kan gälla inbetalningar av retroaktiva pensionsavgifter, avsättning för framtida pensioner eller omställningskostnader för uppsagd personal. Beroende på dessa faktorer har kostnadsökningarna under 2006 och 2007 påverkat produktiviteten negativt med ungefär 2 procent varje år. Kostnaden av nedlagda IT-projekt var en engångskostnad 2008 som påverkade produktiviteten negativt med 1 till 2 procent. Under 2009 finns inte motsvarande kostnader som påverkar produktiviteten negativt. Om kostnaderna 2009 varit liknande dem som gällt för tidigare år, skulle produktivitetsökningen 2009 vara 4 till 5 procent.

Ett alternativt, och kompletterande, sätt att mäta produktiviteten är att i stället ställa den samlade ärendemängden mot

Produktivitet, produktionsvolym och förvaltningskostnader i fasta priser (Index 2004 = 1,00)



Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp Produktivitet, produktionsvolym och förvaltningskostnader i fasta priser (Index 2006 = 1,00)



Förvaltningskostnader per förmån finns beräknade från och med 2006.

antalet årsarbetskrafter. Ett sådant arbetsproduktivetsmått visar att produktiviteten ökat med drygt 1 procent mellan 2008 och 2009.

Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp

Utgiftsområdet Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp svarar för 53 av Försäkringskassans förvaltningskostnader. Produktiviteten har ökat med 9

procent jämfört med 2008. Arbetssituationen under 2008 var dock speciell inom ohälsoområdet och bidrog då till en kraftig produktivitetsminskning. Regeländringarna som infördes 1 juli 2008 föranledde mycket förberedelsearbete i form av omfattande utbildningsinsatser. Höga förvaltningskostnader motsvarades inte av lika hög ärendeproduktion, vilket bidrog till lägre produktivitet.

⁸ Styckkostnaderna är omräknade till fasta priser. I kapitlet Nyckeltal per förmån redovisas styckkostnaderna i löpande priser.



Inom området ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp fortsatte förvaltningskostnaderna att sjunka i en snabbare takt än volymerna under 2009. Det innebär att produktiviteten har ökat. Produktivetsökningen har skett samtidigt som handläggningstiderna för sjuk- och aktivitetsersättning aldrig varit så bra och även handläggningstiden för sjukpenning har utvecklats positivt.

Om man studerar trenden sedan 2007 för utvecklingen av styckkostnaderna inom utgiftsområdet, har drygt hälften av förmånerna en positiv utveckling. Jämfört med 2008 är styckkostnaderna lägre för samtliga förmåner.

För sjukpenning som står för 58 procent av förvaltningskostnaderna inom utgiftsområdet, minskade styckkostnaden per avslutat sjukfall jämfört med 2008. Att kostnaden per handlagt ärende minskat för sjukpenning är glädjande mot bakgrund av en mer strikt tillämpning av försäkringen och nya regler som innebär mer arbete i varje enskilt sjukfall.

Styckkostnader Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp, fasta priser

Ersättning vid arbetsoförmåga	2006 ¹	2007	2008	2009	Förändring 2008–2009 (%)
Aktivitetsersättning	6 878	6 293	8 483	7 967	–6
Arbetshjälpmedel	3 208	4 839	4 115	2 577	–37
Arbetskadeersättning	5 166	3 560	4 171	3 429	–18
Arbetskadelivränta	9 492	10 838	14 090	11 474	–19
Handikappersättning	10 853	11 413	11 181	9 739	–13
Närståendepenning	907	947	1 119	770	–31
Rehabiliteringspenning	283	1 565	1 219	1 028	–16
Sjukersättning	7 611	8 777	10 567	9 874	–7
Sjukpenning	5 975	5 327	5 719	5 278	–8

¹ I samband med att tidredovisningen gjordes om från 2007 gjordes förändringar i hur tiden skulle redovisas inom utgiftsområdet, som gör att styckkostnaderna för förmånerna inom detta område inte utan vidare kan jämföras förmån för förmån med 2006.

Styckkostnader Övrig verksamhet, fasta priser

Övrig verksamhet	2006	2007	2008	2009	Förändring 2008–2009 (%)
Aktivitetsstöd	159	236	241	296	23
Assistansersättning	12 299	13 872	13 511	13 978	3
Barnbidrag	11	11	12	12	0
Bilstöd	10 124	13 372	10 182	7 422	–27
Bostadsbidrag (BOB)	861	848	696	560	–20
BTP inkl. äldreförsörjn.stöd	820	733	749	657	–12
Efterlevandepension	2 540	2 750	1 768	1 551	–12
Föräldrapenning	235	199	195	192	–1
Havandeskapspenning	720	633	759	687	–9
Tillfällig föräldrapenning	266	259	237	225	–5
Underhållsstöd, bidr.förskött	4 071	4 057	4 083	3 375	–17
Vårdbidrag	8 611	8 885	9 226	8 505	–8
Ålderspension	35	31	27	28	4

Övrig verksamhet

Produktiviteten inom Försäkringskassans övriga verksamhet har ökat med 3 procent jämfört med 2008. Under förra året kunde Försäkringskassan konstatera att produktivetsförbättringen var, åtminstone delvis, en följd av det pressade produktionsläget som gjorde att kvaliteten blev lidande inom vissa förmåner i form av långa handläggningstider. Under 2009 har däremot handläggningstiderna överlag förbättrats.

Till skillnad mot Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp har både förvaltningskostnaderna och volymerna ökat under 2009. Eftersom volymerna har ökat mer än förvaltningskostnaderna ökar produktiviteten.

När det gäller utvecklingen av styckkostnaderna är trenden övervägande positiv. Samtliga volymärenden, som exempelvis föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, bostadsbidrag och bostadstillägg till pensionärer har en positiv utveckling sedan 2006 och även jämfört med förra året. Noteras bör den positiva utvecklingen för bilstöd, som var ett av de första ärendeslagen som koncentrerades till ett ställe i landet.

Självbetjäning för ökad produktivitet

Utvecklingen mot ökad produktivitet är bland annat tänkt att ske genom att kunderna i högre grad använder självbetjäningstjänster och Internet som är enkla för dem och billiga för Försäkringskassan. Ju fler kunder som använder sådana kanaler i kontakterna med Försäkringskassan, desto mindre tid behöver handläggarna använda i ren ärendehantering.

Elektroniska underskrifter via Internet är ett exempel på en självbetjäningstjänst som ger möjligheter att rationalisera verksamheten, eftersom dessa ärenden inte kräver lika mycket tid för handläggning som de som skickas med vanlig post. För kunden blir det oftast enklare och dessutom utbetalas pengarna snabbare. Möjligheterna till elektroniska underskrifter gäller främst förmånerna föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Andelen ärenden som handläggs med elektronisk underskrift har ökat under 2009 jämfört med 2008 för både föräldrapenning, från 63 till 70 procent, och tillfällig föräldrapenning, från 42 till 46 procent.

IT-tillgänglighet och produktivitet

Ny teknik är inte bara viktig för kundernas kontakter med Försäkringskassan. Även för medarbetarna bidrar de automatiserade ärendehanteringssystem som används till att effektivisera arbetet. Detta gör att hög tillgänglighet i både de externa och interna IT-systemen till en nyckelfaktor för en ökad effektivitet. Under 2009 har tillgängligheten i IT-systemen varit högre och avbrotten färre än under förra året.

Metod för produktivetsberäkning

Försäkringskassan mäter administrationens totala produktivetsutveckling med den så kallade nationalräkenskapsmetoden som används av de flesta myndigheter som mäter produktivetsutvecklingen. Metoden har även använts vid ett antal studier, bland annat i ESO:s regi, av produktivetsutvecklingen för statsförvaltningen som helhet.

Metoden innebär att man, med hjälp av vikter som speglar hur resurskrävande olika ärendeslag är beräknar en sammanvägd produktionsvolym, bestående av beslut eller utbetalningar, som ett mått på hur mycket myndigheten producerat. För varje ärendeslag beräknas en vikt som utgörs av styckkostnaden under basåret 2009. (För tandvård

används däremot 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). Vikten multipliceras med antalet ärenden som producerats under året. Samma beräkning genomförs för samtliga drygt 35 ärendeslag som ingår i måttet. Därefter görs en summering av beräkningarna varvid det aktuella årets produktionsvolym 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 2009 års priser. Detta görs med implicitprisindex för statlig konsumtion som beräknas ur nationalräkenskaperna och visar löne- och prisutvecklingen inom den statliga sektorn.

Verksamhetsutveckling

Försäkringskassans nya organisation ger goda förutsättningar för mer effektiva utvecklingsinsatser. Den tidigare höga förändringstakten har ersatts av ett flerårigt strategiskt utvecklingsarbete som avser att förbättra servicen och effektivisera verksamheten.

Utvecklingsinsatser

Utvecklingsramen under 2009 omfattade 518 miljoner kronor och har bestått av ett 70-tal projekt. Under året har inga nämnvärda leveransförseningar uppstått som påverkat ärendehandläggningen, problemen som uppstod 2008 har om händer tagits. Utvecklingsramen har inte överstigit under 2009.

Genomförandet av utvecklingsinsatser har prioriterats utifrån reformer, regeländringar och kritiska projekt. Årets utvecklingsinsatser har präglats av framför allt två stora insatser, dels för att

förbereda för den nya pensionsmyndigheten och dels överföringen av den gamla stordatorplattformen till UNIX. Dessa två utvecklingsaktiviteter har varit resurskrävande för Försäkringskassan. Ett längre projekt med anpassningar av IT-stöd med anledning av sjukförsäkringsreformen påbörjades 2008 och kommer att avslutas 2010. Fler leveranser har skett under året, bland annat som följd av fortsatta anpassningar inom rehabiliteringskedjan, steglös avräkning inom sjukersättning samt ändring av tidsbegränsad sjukersättning. Inom tandvården har en ny version av tandvårdssystemet driftsatts.

Ny pensionsmyndighet

Bildandet av Pensionsmyndigheten innebär en stor förändring av Försäkringskassans verksamhet. Under 2009 har Försäkringskassan bidragit med betydande verksamhetsresurser inom ramen för Pensionsmyndighetsutredningens arbete. Förberedelsearbete har genomförts, förutom på central nivå, även på de orter där Pensionsmyndigheten kommer att finnas. Den sammantagna bedömningen är att arbetet med bildandet av Pensionsmyndigheten varit framgångsrikt.



Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har tecknat en övergripande överenskommelse rörande ett antal tjänsteleveranser som Försäkringskassan ska utföra till Pensionsmyndigheten. Dessa tjänster omfattar: Administrativt stöd och service, Utbetalningstjänster, Tjänster som avser fordringshantering, IT-tjänster och Personligt möte. Under 2009 har Försäkringskassan genomfört en omfattande IT-utveckling åt Pensionsmyndighetsutredningen. Arbetet har omfattat anpassningar av alla system som har varit nödvändiga för att myndigheten ska kunna bedriva sin verksamhet från och med 1 januari 2010 och resursinsatsen har uppgått till 94 000 timmar. Försäkringskassans totala resursinsats i projektet har varit 125 000 timmar.

Ett löpande samarbete har etablerats mellan Försäkringskassan och Pensionsmyndighetsutredningen i syfte att säkerställa informations- och kompetensöverföring till blivande verksamhetsansvariga på Pensionsmyndigheten. Detta rör bl.a. produktionsplanerings- och produktionsstyrningsfrågor. Det har under året genomförts en kontinuerlig hantering av de risker som kartlades inför inrättandet av Pensionsmyndigheten. Flera av riskerna har under året bedömts allvarliga men har hanterats löpande med god framgång och inga nämnvärda störningar noterades i samband med produktionssättningen.

IT-plattform

Under våren år 2007 startade uppdraget att genomföra en överföring av den gamla stordatorplattformen till en modernare teknikplattform. Den nya plattformen togs i drift under november 2009 och det är glädjande att konstatera att flytten skedde smidigt och utan större problem. Den enhetliga miljön blir stabilare än tidigare och leder till minskade driftavbrott i IT-systemen. Överföringen till ny miljö innebär också att drifts- och underhållskostnaderna för Försäkringskassan blir lägre. Överföringen var ett både kostsamt och

riskabelt projekt eftersom mer än femtio procent av alla försäkringsapplikationer fanns i den gamla stordatormiljön och hälften av alla utbetalningar gjordes via Bull-miljön. Projektets kostnader 2009 var 155 miljoner kronor.

Automatisering och självbetjäning

Inom området automatisering har en förstudie påbörjats under året avseende automatisering av Föräldrapenning. Vidare pågår utveckling kring tjänsten "avisera händelser" som ska levereras under 2010. Kunden ska kunna följa sitt ärende via Internet och få händelser aviserade i särskilda kanaler, såsom SMS eller e-post. Kunden ska exempelvis få information om "Begäran om tillfällig föräldrapenning mottagen". Denna tjänst innebär att kunden enklare och snabbare kan få information från Försäkringskassan. Tjänsten minskar också behovet av att kontakta Försäkringskassan för att få svar på sina frågor.

Utveckling av kundmötesorganisationen

En ny inriktning har beslutats under året för det lokala kundmötet. Försäkringskassans lokala kontorsnät ska i framtiden bestå av myndighetsgemensamma servicekontor som kompletteras av serviceplatser. Lösningar för distansservice ska utvecklas med Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten. Antalet servicekontor har under året fördubblats till ett 80-tal. Försäkringskassan och Skatteverket har under året beslutat om att etablera servicekontor på ytterligare 35 orter. Även Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten kommer att ingå i samarbetet. Samverkanskontoren avvecklas successivt och ersätts av serviceplatser som ska komplettera servicekontoren och utformas efter lokala behov.

Etablering av tjänsten nystartskontor har fortsatt under året. Tjänsten kommer att erbjudas på samtliga etablerade servicekontor som därmed breddar sitt serviceutbud. Nystartskontoret är en tjänst för individuellt anpassad vägledning, service och stöd för att starta och driva företag.

Under 2009 har en ny struktur för Försäkringskassans ledning och styrning av lokal- och servicekontoren etablerats i syfte att skapa effektivare och tydligare ledning av verksamheten. För en fortsatt gemensam styrning och ledning av servicekontoren har en myndighetsgemensam ledningsgrupp med deltagare från Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen bildats.

Serviceåtagande

Regeringen har uppdragit till Försäkringskassan att presentera serviceåtaganden för de förmåner som Försäkringskassan handlägger. Det första serviceåtagandet som presenterades den 15 juni 2009 och gällde de volymmässigt största förmånerna, sjukpenning, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, bostadsbidrag och bostadstillägg till pensionärer. Serviceåtaganden från 30 november gäller handikappersättning, vårdbidrag, bilstöd, assistansersättning, sjuk- och aktivitetsersättning (SA), handikappspenning, närståendepenning och bostadstillägg SA.

På det sätt som serviceåtaganden uttrycks är det inte möjligt att exakt mäta i vilken mån Försäkringskassan lever upp till serviceåtagandet. För att det ska bli möjligt krävs en utveckling av arbetsprocesserna och dess IT-stöd. Ett arbete har påbörjats för att kunna mäta de delar som saknas i uppföljningen av hur Försäkringskassan förmår leva upp till serviceåtagandena.

Mot bakgrund av kortare handläggningstider för flera förmåner är Försäkringskassan på god väg att leva upp till serviceåtagandet.

Medarbetare

I avsnittet nedan redogörs för hur personalen inom Försäkringskassan upplever sin arbetssituation. Dessutom beskrivs bland annat Försäkringskassans sjukfrånvaro och sjukskrivningsmönster, arbetsmiljöarbetet, kompetensutvecklingsinsatser, personalomsättning och åldersfördelning samt antalet anställda.

Samlad bedömning

Medarbetarundersökningen visar att nöjdmedarbetarindex (NMI) har ökat jämfört med mätningarna år 2008. Liksom föregående år visar resultaten att medarbetarna är nöjda med sina närmaste chefer. Värdena är fortsatt svaga för förtroendet, informationsflödet och påverkansmöjligheter i det dagliga arbetet gentemot ledningen. Försäkringskassans ledningsgrupp har därför arbetat fram en myndighetsövergripande handlingsplan vilken innehåller aktiviteter som ska bidra till förbättringar inom de utvecklingsområden som är identifierade. Vidare visar med-

arbetarundersökningen att en lägre andel medarbetare upplever tidspress i år jämfört med föregående år.

Sjukfrånvaron har i år fortsatt att minska. Minskningen av den totala sjukfrånvaron beror främst på att antalet långtids-sjukskrivna har blivit färre. Däremot har korttidssjukfrånvaron fortsatt öka varför det finns anledning att lägga mer fokus på hälsofrämjande insatser framöver.

Under året har Försäkringskassan aktivt arbetat med att implementera hälsorelaterade nyckeltal, vilka tidigare tagits fram tillsammans med andra myndigheter. Syftet med dessa nyckeltal är att på ett enkelt sätt tydliggöra skillnader i sjukfrånvaromönster mellan olika organisatoriska delar inom Försäkringskassan.

Långsiktig kompetensförsörjning

Året har präglats av anställningsstopp och möjligheten att nyrekrytera har varit begränsad. Totalt har Försäkringskassan rekryterat 268 medarbetare med tillsvidareanställning. Förra året var motsvarande siffra drygt 1000. Merparten av dessa rekryteringar har avsett medarbetare till de nyetablerade servicekontoren samt ersättningsrekryteringar av nyckelpersoner inom övriga delar av verksamheten.



Yrkesroller och utvecklingsvägar

Försäkringskassan har under detta år bland annat arbetat med att förenkla och utveckla den nuvarande modellen för yrkesroller. Syftet med detta är att kunna förse organisationen med rätt kompetens samt att medarbetaren får större utvecklingsmöjligheter inom ramen för sin yrkesroll. Utöver detta möjliggör också yrkesrollerna en beskrivning av utvecklingsvägar för chefer och medarbetare. Under året har 24 nya yrkesroller tagits fram, främst inom staber och stödfunktioner på huvudkontoret.

Medarbetarsamtalen har ökat under år 2009

Medarbetarundersökningen visar att 93 procent av medarbetarna har genomfört medarbetarsamtal, vilket är en ökning jämfört med 80 procent föregående år. Då syftet med medarbetarsamtal är att tydliggöra medarbetarens uppdrag och utvecklingsbehov är denna ökning en positiv förändring och viktig ur ett lednings- och styrningsperspektiv. Individuella utvecklingsplaner är det instrument där chef och medarbetare utifrån medarbetarsamtal samt chefs- och medarbetaröverenskommelsen tillsammans bestämmer vilka utvecklingsaktiviteter medarbetaren behöver och ska genomföra.

Utbildningsplan och kompetensinsatser

Antalet utbildningsdagar 2009, cirka 29 500, har nästan halverats i jämförelse med antalet föregående år, 52 000. Den främsta förklaringen är att det under året har varit ett högt produktionstryck i verksamheten vilket har medfört nedprioritering av utbildningar. Under året har Försäkringskassan även utvecklat och implementerat gemensamma handlägningsprocesser vilket uppgår till ytterligare cirka 1 100 utbildningsdagar för chefer och specialister.

De utbildningar som har haft flest deltagare är bland annat Säkerhetsutbildning med cirka 6 600 deltagare samt Hot och våld, Mänskliga rättigheter, Förvaltningsrätt och Försäkringsekonomi med drygt 2 100 deltagare per utbildning. Årets medarbetarundersökning visar att andelen medarbetare, som anser sig ha fått den kompetensutveckling de behöver för sitt arbete, har ökat med nio procentenheter. Dessutom har en ny form av kompetensutveckling med handledning i grupp införts inom det Försäkringsmedicinska området, som på längre sikt ska leda till ett mer självständigt beslutsfattande.

Intern rörlighet

Försäkringskassan har under året identifierat åtgärder som skapar förutsättningar för en ökad flexibilitet i resursutnyttjande och bemanning utifrån verksamhetens behov. En av de åtgärder som ska stödja bemannings- och produktionsplaneringsarbetet samt den långsiktiga kompetensförsörjningen är att bredda medarbetarnas kompetens och ansvar. På så sätt kan kraven på en effektiv resursanvändning bättre mötas samtidigt som det ger möjligheter att tillvara ta kompetens och ger utvecklingsmöjligheter för medarbetare.

Insatserna ska möjliggöra att Försäkringskassan upplevs som en attraktiv och utvecklande arbetsplats som håller sina serviceåtaganden. Utöver detta har Försäkringskassan även tagit fram nya riktlinjer för hur organisationen ska arbeta med personalomställning.

Fokus på chefs- och ledarutveckling

Under året har Försäkringskassan arbetat fram en ledarförsörjningsplan som syftar till att beskriva hur organisationen ska arbeta med identifiering och utveckling av potentiella chefer på alla nivåer. Totalt har fyra utvecklingsprogram genomförts för befintliga chefer i samarbete med Uppsala Universitet samt en utbildningssatsning för 254 av våra chefer för att stärka dem i arbetsgivarrollen.

Lika värde

Ett förslag på ny handlingsplan – Lika Värde – Mångfalds- och jämställdhetsplan 2009–2011 har tagits fram under året. Planen innehåller aktiviteter på övergripande nivå inom arbetsmiljöområdet, rekrytering av personal, bemötande inom och utom Försäkringskassan samt för kompetens och karriärutveckling. Förutom att skapa goda arbetsförhållanden och utvecklingsmöjligheter är syftet med handlingsplanen att säkerställa att Försäkringskassan är en organisation som tillvaratar mångfalden och ger anställda samt arbetssökande likvärdiga möjligheter till anställning.

Försäkringskassan är en av de myndigheter som har sektoransvar för handikappolitikens förverkligande. Ett av etappmålen för att uppnå detta ansvar är att samtliga personer, med eller utan funktionsnedsättning, ska kunna anställas och arbeta på lika villkor inom socialförsäkringen. För att kunna uppnå målet behöver Försäkringskassan bland annat arbeta med att utveckla IT-systemen. Av denna anledning planeras nu en förstudie som ska påbörjas under 2010 i syfte att tydliggöra hur myndigheten ska arbeta.

Köns- och ålderstruktur

Andelen anställda över 50 år är oförändrad sedan 2008 och uppgår till 51 procent, medan andelen över 60 år har ökat till 12 procent från 11 procent 2008. Könsfördelningen är fortfarande ojämn, 78 procent av medarbetarna är kvinnor och andelen män uppgår till 22 procent. Andelen kvinnliga chefer uppgår till 62 procent jämfört med 64 procent år 2008. Medelåldern är oförändrad mot tidigare år.

Definitionen utländsk bakgrund enligt Statistiska centralbyrån (Scb) är utrikes född eller född i Sverige och båda föräldrarna utrikes födda. Andelen med utländsk bakgrund inom Försäkringskassan uppgår till nio procent i år, vilket är en marginell ökning jämfört med föregående år då motsvarande siffra uppgick till åtta procent. Andelen nyrekryterade med utländsk bakgrund har minskat från 13 procent 2008 till 11 procent 2009.

I Försäkringskassans system för klagomål och beröm registrerades under året 6 750 synpunkter, av dessa var 70 % positiva och 30 % negativa.



Lönerevision

Lönerevision per den 1 januari genomfördes under våren. Löneökningstrymmet har fördelats i enlighet med inriktningsavtalet. Lönerevisionen genomfördes genom traditionell förhandling med ST och SEKO samt genom lönesättande samtal med SACO:s medlemmar.

Antal anställda har minskat

Totalt har Försäkringskassan minskat antal anställda med cirka 550 medarbetare sedan början av året.

Totalt har 934 tillsvidareanställda slutat under året vilket är en minskning jämfört med föregående år då motsvarande siffra uppgick till 1 650. Personalomsättningen uppgår till 7,1 procent och har nästan halverats jämfört med år 2008. En förklaring är att Försäkringskassan tidigare år aktivt arbetat med omställning och tvingats att säga upp medarbetare samtidigt som det inte har varit möjligt att nyrekrytera i samma utsträckning som tidigare.

Försäkringskassan genomför löpande en enkätundersökning riktad till de medarbetare vilka frivilligt avslutat sin anställning. Undersökningen omfattade

inte uppsagda, ålderspensionärer eller visstidsanställningar som upphör. De vanligaste skälen till varför medarbetare väljer att lämna Försäkringskassan är främst en önskan om mer stimulerande arbetsuppgifter och högre lön.

Arbetsmiljö och hälsa

Under året har Försäkringskassan fortsatt arbetet kring implementering av samverkansavtalet. Avtalet täcker alla nivåer i organisationen och i år har fokus framför allt legat på att utveckla arbetsplatsträffar. Cheferna har som stöd, för detta utvecklingsarbete, haft tillgång till ett dialogverktyg som implementerades i samtliga ledningsgrupper under 2008.

Totalt har 20 arbetsmiljöutbildningar genomförts på nio orter och sammanlagt har 350 chefer och arbetsmiljöombud deltagit. Arbetsmiljöorganisationen, som bildades 2008, har utarbetat en aktivitetsplan vilken tydliggör hur kommunikation, träffar och kompetensutveckling ska hanteras fram till och med år 2010. Denna satsning inom Försäkringskassan är en del i arbetet att

skapa en bra arbetsmiljö och hälsa samtidigt som förutsättningarna för en god samverkan mellan arbetsgivare och personalorganisationer stärks.

Medarbetarna är mer nöjda

Resultaten från årets medarbetarundersökning visar entydigt att Försäkringskassan är på rätt väg. Medarbetarundersökningens samtliga värden har förbättrats jämfört med föregående års resultat. Nöjd medarbetarindex (NMI) har ökat till 93 procent jämfört med föregående år då motsvarande siffra uppgick till 86 procent. Försäkringskassans resultat överstiger benchmarkingvärdet på 88 procent vid en jämförelse mellan leverantörens andra stora organisationer. Resultaten visar vidare att medarbetarna är nöjda med sina närmaste chefer, ledarskapsindex ligger återigen på 4.1 (skala 1–5) efter en nedgång under 2008. Medarbetarna upplever mindre tidspress i sitt arbete i år jämfört med föregående vilket också återspeglas i lönesystemet där antalet registrerade övertidstimmar uppgår till cirka 189 000 timmar jämfört med 282 000 timmar år 2008.

Totalt antal anställda, genomsnittligt antal årsarbetare och genomsnittsålder

	2005	2006	2007	2008	2009		
	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Kvinnor	Män
Antal anställda	15 904	17 078	14 581	14 099	13 562	10 608	2 954
Genomsnittligt antal årsarbetare	14 238	15 106	14 038	12 568	12 318	9 521	2 797
Genomsnittsålder	47	46	47	47	47	47	46

Personalomsättning tillsvidareanställda

	2005	2006	2007	2008	2009		
	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Kvinnor	Män
Antal tillsvidareanställda	15 524	15 778	13 820	13 433	12 809	10 073	2 736
Antal som börjat	664	1 251	193	1 037	268		
Antal som slutat	764	997	2 151	1 650	934		
Personalomsättning i % ¹	4,9%	6,4%	14,5%	12,1%	7,1%		
Genomsnittlig anställningstid	21,2 år	19,9 år	19,6 år	19,5 år	19,7 år	20,1 år	18,0 år

¹ Antalet som har slutat i förhållande till medelvärde av antalet tillsvidareanställda i början och slutet av respektive år.

Nöjd medarbetarindex (NMI)

NMI	2007	2008	2009
Totalt	89	86	93 ¹
Kvinnor	90	86	100
Män	89	87	100

Ledarskapsindex (LSI)

LSI	2007	2008	2009
Totalt	4.1	3.9	4.1
Kvinnor	4.1	3.9	4.1
Män	4.1	3.9	4.1

¹ När NMI beräknas på totalgruppen så ger "ytterligheterna", det vill säga de medarbetare vilka har svarat mycket bra eller mycket dåligt ett utslag på totalen. När sedan totalgruppen delas upp per kön så får ytterligheterna inte samma genomslag utifrån den svars-skala som används. Ett NMI på 100 procent innebär att medelvärdet för respektive kön ligger på eller över lägsta acceptabla nivå det vill säga 6 i skala 1-9. Detta innebär inte att hela gruppen har svarat 9 på samtliga frågor.

Trots årets positiva utveckling på myndighetsnivå finns ett antal områden som ytterligare behöver utvecklas. Framförallt gäller det medarbetarnas möjligheter att påverka sin arbetssituation, förtroendet för och informationsflödet från Försäkringskassans ledning. Ledningsgruppen har arbetat fram en myndighetsövergripande handlingsplan vilken innehåller aktiviteter som ska bidra till förbättringar inom de utvecklingsområden som är identifierade. Bland annat ska hela organisationen arbeta med att tydliggöra och definiera medarbetarnas möjlighet att påverka och tydliggöra ansvar och befogenheter inom olika yrkesroller.

På samma sätt arbetar samtliga chefer tillsammans med sina arbetsgrupper fram handlingsplaner utifrån de lokala resultaten.

Fler medarbetare åter i arbete

Sjukfrånvaron har under året fortsatt att minska där minskningen hos kvinnor är störst och återfinns inom grupperna kvinnor 30-49 år samt kvinnor och män 50 år och äldre. Detta beror främst på den kontinuerliga minskningen av andel sjukfall som har varat 60 dagar eller mer. Sjukfrånvaron i åldersgruppen upp till 29 år och korttidsfrånvaron visar på en kontinuerlig ökning. Korttidsfrånvarons ökning genererar en hög kostnad för Försäkringskassan som arbetsgivare i form av ökade sjuklönekostnader och produktionsbortfall. Det finns därför anledning att i framtiden lägga mer fokus på hälsofrämjande och förebyggande insatser inom Försäkringskassan.

Under året har Försäkringskassan börjat arbeta aktivt med hälsorelaterade

nyckeltal, vilka har tagits fram tillsammans med andra myndigheter⁹. Syftet med dessa nyckeltal är att tydliggöra skillnader i sjukfrånvaromönster mellan olika organisatoriska delar inom Försäkringskassan. Ett av dessa nyckeltal visar antal påbörjade sjukfall under en tolv månadersperiod i relation till totalt tillgänglig arbetstid. Nyckeltalet inkluderar alla som insjuknat och speglar situationen i nutid. Vid en jämförelse med övriga myndigheter som använder nyckeltalen har Försäkringskassan fortfarande en relativt hög sjukfrånvaro. Inom Försäkringskassan är det tydligt att olika karaktärer på arbetet påverkar sjukfrånvaromönster inom olika organisatoriska delar. Speciellt tydligt är det inom de delar i organisationen där medarbetarna har en lägre grad av egenkontroll i kombination med höga krav.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent	2007	2008	2009
Totalt	5,8	5,4	4,9
Kvinnor	6,4	5,9	5,4
Män	3,6	3,4	3,2
Anställda – 29 år	3,5	4,2	4,4
Anställda 30–49 år	5,4	5,1	4,8
Anställda 50 år–	6,4	5,8	5,1
Andel av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, totalt	63,3	57,5	51,6
Kvinnor	64,3	58,4	52,7
Män	57,0	52,2	45,1
Kostnader för sjukfrånvaro, totalt, mnkr	43,5	43,3	45,7
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 2–14, mnkr	37,3	37,6	40,6
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 15–90, mnkr	4,0	4,3	3,6
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 90–, mnkr	2,2	1,4	1,5

⁹ Dessa myndigheter är Arbetsförmedlingen, Domstolsverket, Försvarmakten, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Polisen, Skatteverket, Tullverket och Åklagarmyndigheten.

Stabsuppgifter

Stabs- och expertfunktionen levererar löpande stöd till framför allt regeringen och Regeringskansliet i form av prognoser, utredningar, svar på remisser och medverkan i statliga utredningar. I stabs- och expertfunktionen ingår också produktion av Sveriges officiella statistik inom socialförsäkringsområdet samt statistik för lednings- och beslutsstöd, att initiera egna utvärderingsprojekt och att administrera Försäkringskassans anslag för forskningsmedel.

Utredning och utvärdering

Försäkringskassan har under 2009 genomfört 28 mer eller mindre omfattande utredningar och utvärderingar i anslutning till årets regeringsuppdrag. Utöver dessa har Försäkringskassan utfört ett stort antal internt initierade uppföljningar och utvärderingar av försäkrings- och bidragssystemen inom de olika huvudområdena.

Inom området ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp har fokus varit på utvärdering av de nya regelsystemen för sjukförsäkringen som i huvudsak slutförs under 2010. En utvärdering av beslutstödet som introducerades vid slutet av 2007 visar att stödet används i ökande grad och att spridningen i antalet dagar för sjukskrivningar i en viss diagnos har minskat.¹⁰ Försäkringskassan har i en annan utredning¹¹ som baseras på statistik från Eurostat visat att svensk sjukfrånvaro från 2005 gradvis har gått ner mot EU-genomsnittet men att sjukfrånvaron bland anställda kvinnor i Sverige fortfarande är förhållande-

vis hög. Ytterligare en undersökning¹² visar en ökande trend i antalet personer med aktivitets- och sjukersättning med en låg ekonomisk standard, bland dessa ensamstående föräldrar med barn.

Försäkringskassan har också lämnat en delrapport från utvärderingen av det nya tandvårdsstödet¹³. I denna görs en bedömning av prisutvecklingen samt en analys av i vilken utsträckning de ökade statliga resurserna lett till lägre kostnader för patienterna. Utvärderingen visar att reformen har resulterat i lägre kostnader för dem med stort behov av tandvård men att det blivit dyrare för medelpatienten.

Inom det handikappolitiska området har Försäkringskassan på uppdrag av regeringen utrett hur ett kostnadseffektivt system med differentierad timschablon för assistansersättning kan genomföras¹⁴. Försäkringskassan föreslog ett system där ersättningen differentieras och beräknas individuellt beroende på när på dygnet assistansen lämnas i motsats till dagens schablon som lämnas oavsett när man har assistansen. Försäkringskassan har också undersökt vilka konsekvenser bestämmelsen om sex månaders avräkningsperiod får

för personer som själva är arbetsgivare för sina personliga assistenter. Försäkringskassan föreslog en förlängd avräkningsperiod från sex till tolv månader, vilket ger bättre förutsättningar för att skaffa en buffert för oväntade assistansomkostnader.¹⁵

Inom området ekonomisk trygghet vid ålderdom fick Försäkringskassan i uppdrag av regeringen att analysera balanstalets konstruktion och funktion. Försäkringskassan undersökte och framförde fördelarna med att sprida ut nödvändiga balanseringar över ett antal år så att pensionärerna skulle få en jämnare inkomstutveckling vid behov av justeringar.¹⁶

Inom området ekonomisk trygghet för familjer och barn har Försäkringskassan genomfört en utredning av den ekonomiska situationen för ensamstående föräldrar och deras barn mellan åren 1991 och 2006¹⁷. Av rapporten framgår bl.a. att inkomststandaren sjönk i ensamförälderhushållen under 1990-talet, både i absoluta tal och i förhållande till den övriga befolkningen. Under 2000-talet har inkomsterna i ensamföräldershushållen ökat i samma takt som för den övriga befolkningen.

¹⁰ Beslutsstödet: Sjukskrivningsmönster före och efter införandet av försäkringsmedicinska rekommendationer för fysiska sjukdomar. Socialförsäkringsrapport 2009:5.

¹¹ Sjukfrånvaron i Sverige – på väg mot europeiska nivåer? Utvecklingen i åtta länder 1990–2007. Socialförsäkringsrapport 2009:10.

¹² Individer med sjukersättning och aktivitetsersättning Ekonomisk standard åren 1991–2006. Socialförsäkringsrapport 2009:12.

¹³ Prisutveckling inom tandvården 2008–2009 samt analys av patientkostnader i det gamla respektive nya tandvårdsstödet. Dnr. 74853–2009.

¹⁴ Differentierade timschablon i lag (1993:389) om assistansersättning. Dnr. 62746–2009.

¹⁵ Uppföljning av assistansersättning – konsekvenser av sexmånaders avräkningsperiod för egna arbetsgivare. Dnr. 27264–2009.

¹⁶ Analys av balanstalets konstruktion och funktion, Dnr. 18662–2009.

¹⁷ Ensamstående föräldrars ekonomiska situation. Socialförsäkringsrapport 2009:4.



Prognoser

Försäkringskassan har enligt uppdrag i regleringsbrevet redovisat utgiftsprognoser och analyser av socialförsäkringens utgifter till regeringen. Under året har utgiftsprognoser för ett femtiotal olika förmåner lämnats vid fem tillfällen och vid två av dessa tillfällen har även prognoser avseende jämställdhetsbonusen samt prognoser för balanstalet 2011 lämnats. I Årsredovisningen för pensionssystemet, Orange Rapport,¹⁸ har Försäkringskassan även redovisat den långsiktiga utvecklingen för pensionssystemet med olika ekonomiska och demografiska antaganden med en kalkylhorisont på 75 år.

Försäkringskassan gör även ärendevolymprognoser för omkring femton förmåner. Det är huvudsakligen de största förmånerna med hänsyn till volym som prioriterats. Prognoserna görs varje månad med en prognoshorisont på ett år. Två gånger under året görs prognoser med en horisont på två respektive fyra år. Arbetet med ärendevolymprognoser är internt initierat och syftar bland annat till att användas som ett underlag för prioritering och fördelning av personalresurser.

Försäkringskassan ansvarar också för att ta fram och vidareutveckla prognosmodeller bland annat för nya förmåner. En ny modell har utvecklats för att prognostisera jämställdhetsbonusen. Prognosmodellerna för sjukpenning och tandvårdsstödet har utvecklats som följd av nya regelverk.

Statistik och uppföljning

Försäkringskassan har ett särskilt ansvar att bidra till utvecklingen av försäkringen genom att skapa och tillhandahålla statistik, analysdatabaser och dataunderlag som stöd för forskning, analys och prognosverksamhet. Mottagare av statistik och data är dels Försäkringskassan internt, men även Regeringskansliet, allmänhet, media, myndigheter, universitet och forskningsinstitut är viktiga målgrupper. Förädling av data i syfte att på bästa sätt skapa förutsättningar för analyser och statistik är ett ständigt pågående arbete. Detta arbete har hittills resulterat i ca 60 olika produkter inom sjukförmånsområdet. Ett likartat arbete påbörjades

¹⁸ Pensionssystemets årsredovisning 2008.

under år 2009 även inom området för-
måner som riktar sig till främst barn-
familjer. Försäkringskassan publicerar
årligen "Socialförsäkringen i siffror"
en skrift som syftar till att genom kort-
fattad kommenterad statistik samlat
redogöra för socialförsäkringens utfall
samt tillhandahålla statistiska uppgifter
bland annat genom Försäkringskassans
hemsida.

I samband med Försäkringskassans om-
organisation 2008 påbörjades ett lång-
siktigt arbete i syfte att bygga upp en
funktion för lednings- och beslutsstöds-
information (LBI). Som ett led i att åstad-
komma ett snabbare informationsflöde
och en effektivare produktionsstyrning
har en första prototyp ("portal") för de
lokala försäkringscentra (LFC) tagits

fram. Syftet är att operativa chefer ute
i organisationen snabbare och enklare
ska kunna ta till sig informationen men
också att informationsmognaden för
hela Försäkringskassan ska öka och
därmed effektiviteten i handläggningen.

I den operativa verksamheten för sta-
tistik och återsrapportering har resur-
ser koncentrerats dels till att få den nya
organisationen att fungera vad gäller
mått, nyckeltal och produktionsstyrning
dels att fånga, dokumentera och rap-
portera de omfattande förändringarna
i regelverken vad gäller ohälsan. En stor
mängd rapporter har framställts för att
följa upp såväl försäkringsutfall som ad-
ministration inom ohälsan. Beträffande
återsrapportering av de tio högst priori-
terade måtten för styrning och ledning
har leddiden pressats ned med fem dagar.

Forskning

Under 2009 finansierade Försäkrings-
kassan sammanlagt 13 projekt samt två
konferenser med 7,9 miljoner kronor.
Forskarvärlden visar fortsatt intres-
se för att söka forskningsmedel från
Försäkringskassan. Fem nya projekt be-
viljades medel 2009.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Antal ansökta projekt	47	55	55	41	45	34
Antal beviljade projekt	11	11	10	6	5	5

Ansökningarna och beviljade medel har
god spridning över de forskningsområ-
den som Försäkringskassan anger som



prioriterade. Ansökningar som tar upp frågeställningar inom ohälsoområdet utgör den största enskilda gruppen av ansökningar. Under 2009 var det anmärkningsvärt få ansökningar om forskning inom barn och familjområdet och det har under en längre tid varit få ansökningar gällande det handikappolitiska området. Globalisering och socialförsäkringar har nyligen förts upp som ett prioriterat område. Flera ansökningar under 2009 faller inom områdena komparativa studier med en internationell inriktning, varav två har beviljats medel.

Ett sätt att föra ut resultaten från forskningen är "Socialförsäkringsforskningens dag – Försäkringskassan möter forskare". Forskare som fått medel från Försäkringskassan presenterar där sina resultat. Årets tema var "Försäkringskassan i förändring" och innehöll presentationer från ett flertal forskningsfält. Seminariet var välbesökt av forskare och medarbetare på Försäkringskassan från hela landet.

Försäkringskassan ordnar även varje år tillsammans med Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap (FAS) och Centralförbundet för socialt arbete (CSA) en forskarkonferens i Umeå där medarbetare från Försäkringskassan och forskare möts för att diskutera socialförsäkringsfrågor. Presentationerna från konferensen 2009 har publicerats i Försäkringskassans publikationsserie.¹⁹

Försäkringskassans internationella arbete

Försäkringskassans internationella arbete har främst riktats mot EU/EES, Norden och länderna runt Östersjön.

Under året har EU/EES och höstens ordförandeskap i EU varit i fokus. Försäkringskassan har lämnat stöd till regeringen i den EU-kommitté som hanterar förordningarna inom socialförsäkringsområdet i EU, den administrativa kommissionen (AK). Myndigheten har varit

ordförande i två kommittéer som lyder under AK, den tekniska kommissionen (TK) och revisionskommittén (RK) vilken hanterar sjukvårdsräkningar i EU.

Arbetet under ordförandeskapet har framförallt varit inriktat på de nya samordningsbestämmelserna som ska börja tillämpas våren 2010; EG-förordning 883/04 respektive 987/09. Förordningarna innefattar ett antal förändringar, där en viktig skillnad mot i dag är att information ska skickas elektroniskt mellan medlemsstaterna från och med maj 2012. Målsättningen är en effektivare handläggning av EU-ärenden.

Som ett led i ordförandeskapet har Försäkringskassan även arrangerat en EU-konferens med deltagande från samtliga medlemsstater. Temat för konferensen var de nya EG-förordningarna.

Försäkringskassan har påbörjat arbetet med införandet de nya samordningsbestämmelserna. Arbetet har innefattat uppdatering av styrande och stödjande dokument, utbildning till handläggare, externt informationsmaterial och framtagande av nytt IT-stöd. Behovet av nya IT-stöd är förhållandevis omfattande.

Det nordiska samarbetet har under året fokuserat på stöd till Regeringen i arbetet med att revidera den nordiska konventionen samt framtagandet av ett nytt administrativt avtal. Det har även genomförts ett nordiskt möte arrangerat av Försäkringskassan gällande EU:s nya samordningsbestämmelser. Försäkringskassan har också arrangerat den årliga nordiska socialförsäkringskursen.

Inom ramen för det nordiska arbetet har ett förbindelseorgansmöte genomförts inklusive ett antal arbetsgruppsmöten där frågor inom pension, familjeförmåner, lagval, rehabilitering och internationell sjukvård har diskuterats.

Försäkringskassan har tagit emot internationella besök från olika delar i världen. Besökarna har framför allt visat intresse för det svenska pensionssystemet och den svenska föräldraförsäkringen även om finansiering och organisation också har varit efterfrågat.

Regeringsuppdrag

På regeringens uppdrag har Försäkringskassan i samverkan med Inspektionen för arbetslöshetsförsäkring redovisat myndigheternas arbete med införandet av det nationella IT-stöd som ska möjliggöra anslutning till det kommande gemensamma elektroniska utbytet av socialförsäkringsinformation inom EU (Electronic Exchange of Social Security Information [EESSI]). I enlighet med uppdraget har myndigheterna även lämnat en första lägesrapport.

Försäkringskassan i samverkan med Socialdepartementet har analyserat de åtaganden och behov som finns avseende statistik m.m. över ärenden med internationell anknytning samt över behov av utveckling av IT-stöd. I uppdraget har Försäkringskassan samrått med Inspektionen för arbetslöshetsförsäkring.

Tjänsteexport

Försäkringskassan har enligt sin instruktion rätt att bedriva tjänsteexport. Under 2009 har myndigheten endast deltagit i en mycket begränsad omfattning. Bakgrunden är att Försäkringskassan inte ansett sig ha haft möjlighet att prioritera tjänsteexport i relation till annan verksamhet.

¹⁹ Arbetslinjens återkomst? Socialförsäkringsrapport 2009:3.

Detta avsnitt redogör för hur förvaltningskostnaderna har utvecklats fördelade på kostnadsslag, som exempelvis personal och lokaler, samt hur verksamheten har finansierats med anslag, AP-fond etcetera.

Förvaltningskostnader

De totala förvaltningskostnaderna uppgick 2009 till 8,4 miljarder kronor, vilket är en minskning med drygt 5 procent eller 460 miljoner kronor jämfört med 2008.

Den största enskilda kostnadsminskningen avser lägre konsultutnyttjande i verksamheten som åtminstone delvis kan förklaras av att den tidigare höga förändringstakten ersatts av ett flerårigt strategiskt utvecklingsarbete.

Kostnadsminskningen är också resultatet av det sparprogram som genomförts under 2009 för att inrymma budgeten inom av regeringen tilldelat förvaltningsanslag. Den huvudsakliga strategin i sparprogrammet har varit att inte återrekrytera medarbetare som slutar i verksamheten genom naturlig avgång, pension, egen uppsägning med mera.

Förvaltningskostnaderna 2007-2009 uppdelade på kostnadsslag

Kostnadsslag	2007	2008	2009
Personal	6 613	5 920	5 855
Lokaler	735	775	736
Konsulter/IT-tjänster	400	545	295
Övriga kostnader	832	868	798
Räntor och avskrivningar	645	707	671
Summa	9 225	8 815	8 355

En analys av kostnadsslagen visar att kostnaderna för personal har minskat med 65 miljoner kronor i jämförelse med 2008. De totala förvaltningskostnaderna avseende den verksamhet som ligger utanför socialförsäkringens utgiftsområden har i princip fördubblats i förhållande till 2008, vilket framgått av tidigare kapitel. Denna ökning avser i huvudsak aktivitetsstöd som betalas ut till individer som deltar i arbetsmarknadsprogram. Försäkringskassans personalkostnader ökade i förhållande

till budget som en konsekvens av den resursförstärkning som var nödvändig till följd av kraftigt ökade ärendevolymer inom aktivitetsstödet. De planerade effekterna på personalkostnaderna med anledning av sparprogrammet reducerades därmed i omfattning.

Konsulter/IT-tjänster uppvisar minskade kostnader 2009 jämfört med 2008 med 250 miljoner kronor. Under 2008 genomfördes en större nedskrivning av ett IT-projekt vilket inte motsvaras av någon liknande post under 2009. Under 2009 har IT-utvecklingen varit av mindre omfattning då fokus legat på migrering till en ny stordatormiljö. Detta har bland annat fått till följd att egen personal utnyttjats i större utsträckning än tidigare år och att konsultutnyttjandet minskat. Det tidigare förändringsprogrammet, som avslutades vid årsskiftet 2008/2009, genomfördes med omfattande konsultutnyttjande och har inte sin motsvarighet under 2009.

I övriga kostnader ingår bland annat porto 134 miljoner kronor, telefoni- och datakommunikation 121 miljoner kronor, ersättning för betaltjänster 53 miljoner kronor, översättningsuppdrag 30 miljoner kronor samt resor och logi 89 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 2009 minskat beroende på en lägre investeringsnivå.

De samlade investeringarna i IT-utveckling uppgick till 470 miljoner kronor under 2009. De större projekten var Fenix, överföring av den gamla stordatorplattformen till UNIX, 155 miljoner kronor, förberedelser för den nya Pensionsmyndigheten 80 miljoner kronor, sjukvårdsreformen 42 miljoner kronor och tandvårdsreformen 39 miljoner kronor.

Verksamhetens finansiering

Försäkringskassans verksamhet finansieras till största delen med anslag. År 2009 uppgick anslagsfinansieringen till 7 385 miljoner kronor. Anslaget finansierar också medarbetarnas uttag av tidigare års intjänade semester vilket påverkat anslagsutfallet vid sidan av resultaträkningen med 74 miljoner kronor. Årets slutliga anslagsutfall uppgick till 7 459 miljoner kronor. Årets tillgängliga medel inklusive tilläggsanslag på 950 miljoner kronor uppgick till 7 411 miljoner kronor. Den utnyttjade anslagskrediten blev därmed 48 miljoner kronor vilket är en minskning med 232 miljoner kronor jämfört med föregående år.

Finansieringen av verksamheten inom resultatområdet AP-fond har skett med under året erhållna medel om 555 miljoner kronor.

Förändringarna inom samverkan och övriga intäkter motsvaras av förändringar av verksamhet finansierad med dessa medel.

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

Finansiering av Försäkringskassans verksamhet 2007-2009

Finansiering	2007	2008	2009
Anslag	7 430	7 695	7 385
AP-fond	520	265	555
Samverkan	782	484	257
Övriga intäkter	196	119	165
Finansiella intäkter	4	13	9
Årets kapitalförändring	293	239	-16
Summa	9 225	8 815	8 355

Fördjupad redovisning

Tidigare år har Försäkringskassans årsredovisning varit indelad efter politikområden, dessa finns inte längre. Därför avrapporteras följande delar från regleringsbrevet samt punkter i Försäkringskassans instruktion i detta kapitel. Försäkringskassans uppdrag omfattar försäkringar och bidrag till barnfamiljer, till sjuka och till de äldre. Här redogörs även för likabehandling, felaktiga utbetalningar och den strategiska utvecklingsplanens återrapporeringspunkter.

Sjukförsäkringen

Antalet sjukfall har under året blivit färre och sjukfallens längd har blivit kortare. Även antalet personer med sjukersättning har minskat markant. I december 2009 var ohälsotalet 32,8 vilket är det lägsta värdet på 10 år. Skillnaderna i ohälsotalet mellan kvinnor och män minskar liksom den regionala spridningen av ohälsotalet. Totalt fick knappt 618 000 personer någon form av ersättning från sjukförsäkringen i december vilket är en minskning med knappt 9 procent jämfört med 2008.

Mål: Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp

Mål: 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. Det minskade ohälsotalet och att sjukfallen blir allt kortare bör tyda på en allt bättre fungerande sjukskrivningsprocess. Det finns fortfarande brister i handläggningen, bl.a. görs inte prövningarna i rehabiliteringskedjan i tillräcklig utsträckning vid utsatt tid.

Mål: 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 sjukförsäkringens funktionssätt. De med sjukpenning har generellt relativ god kännedom om de nya reglerna i sjukförsäkringen medan de med sjuk- och aktivitetsersättning har varierande kännedom om de nya reglerna. Personer som omfattas av reglerna att arbeta med bibehållen rätt till ersättning har kännedom om de nya reglerna varav 25 procent har mycket god kännedom. Det går inte på ett säkerställt sätt att besvara om Försäkringskassans samarbetspartners har god kännedom om de nya reglerna i sjukförsäkringen eller inte.

Samlad bedömning

Det har skett en förbättring av handläggningstiderna för sjukpenning jämfört med 2008. Det försäkringsmedicinska beslutsstödet används i allt högre utsträckning och efter att beslutsstödet infördes har sjukskrivningstiderna blivit kortare. Utredning med arbetsgivaren inom tre månader görs inte i tillräcklig utsträckning, även om en förbättring skett under året. Likaså registreras bedömning mot den reguljära arbetsmarknaden i alltför få ärenden när ärendet passerar 180 dagar. Antalet avslag på sjukpenning har ökat under året. Allt fler personer har under 2009 fått beslut om att sjukpenning inte längre kommer att betalas ut. En studie visar att förmånen fortsatt sjukpenning har beviljats för den grupp som avses. Tidsgränserna i sjukförsäkringen innebär att det finns personer som vid årsskiftet 2010 inte längre kan

få ytterligare förlängd sjukpenning eller tidsbegränsad sjukersättning. För att se till att alla som hade möjlighet att kunna återgå i arbete innan ersättningen upphörde tog Försäkringskassan fram riktlinjer för arbetet med de personer som riskerade att inte få ytterligare ersättning. Från regeländringarnas införande i juli 2008 till årsskiftet 2010 har knappt 80 procent av dessa sjukfall avslutats. Försäkringskassan har samverkat med Arbetsförmedlingen för att säkerställa en väl fungerande övergång till insatser i Arbetsförmedlingens regi. Av dem som ansöker om sjukersättning får de flesta tidsbegränsad sjukersättning enligt övergångsreglerna. En aktstudie visar att Försäkringskassan har tillräckliga och dokumenterade beslutsunderlag i avslagsärendena. Studien visar att bedömningen till viss del varit för generös när sjukersättning tills vidare beviljats. Under 2009 har 8 800 personer arbetat enligt reglerna för steglös avräkning vilket är färre än förväntat.

Sjukfrånvaron

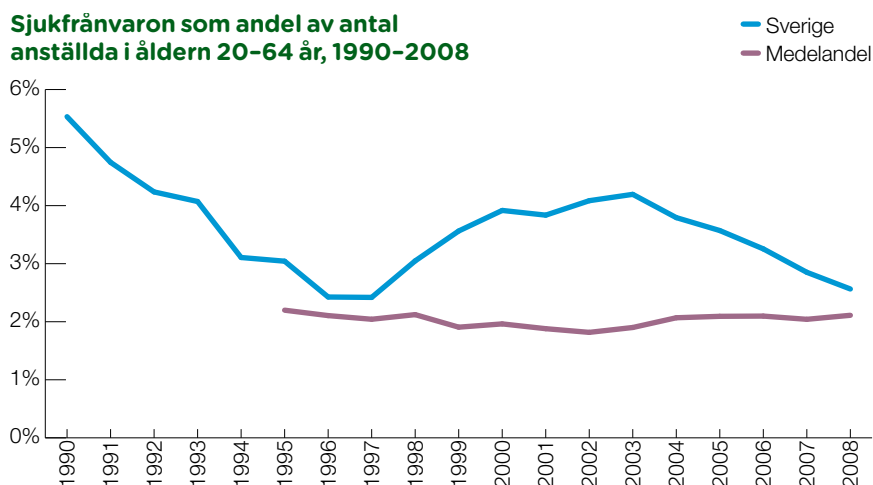
Regeringen anger att frånvaron från arbetet på grund av sjukdom ska ligga på en låg och stabil nivå. De regeländringar som genomfördes i juli 2008 gällande sjukpenning bör innebära en ytterligare minskning av ohälsotalet under 2010. Det är därför rimligt att börja mäta måluppfyllelse för stabiliteten avseende sjukpenning först under 2011. Antalet personer med sjukersättning har minskat kraftigt. Regeländringarna för sjukersättning som genomfördes i juli 2008 innebär att antalet personer med sjukersättning de närmaste åren bör minska markant. Det är därmed inte heller rimligt att mäta måluppfyllelse för stabiliteten avseende sjukersättning under de närmaste åren.

Eftersom sjukförsäkringarna ser olika ut i alla länder kan inte sjukförsäkringsstatistik användas för jämförelser mellan länder varför sjukfrånvaron i stället används. Sjukfrånvaro är heltidsfrånvaro från arbetet på grund av sjukdom eller skada för anställda, oavsett om frånvaron ersätts av någon part eller inte ersätts alls. Sjukfrånvaron i Sverige ligger fortfarande på en högre nivå jämfört med medeltalet för Tyskland, Storbritannien, Frankrike, Nederländerna, Danmark, Finland och Norge. Sjukfrånvaron för män i Sverige ligger strax under genomsnittet i förhållande till sjukfrånvaron i ovannämnda länder men för kvinnor i Sverige ligger sjukfrånvaron betydligt över genomsnittet.

Markant minskning av ohälsotal

Målet för ohälsotal 2009 var 33,5 dagar. Under 2009 var det 32,8 vilket är det lägsta värdet sedan år 2000. Minskningen 2009 var 8,4 procent vilket kan jämföras med 6,5 procent 2008. Tidigare år har minskningen av ohälsotal berott på att antalet personer med sjuk- och rehabiliteringspenning minskat. Denna minskning fortsatte 2009 samtidigt som antalet personer med sjukersättning minskade kraftigt. Under 2009 minskade antalet personer med sjuk- och aktivitetsersättning med drygt 33 000 vilket kan jämföras med en minskning på 20 000 under 2008. Motsvarande minskning var under 2007

Sjukfrånvaron som andel av antal anställda i åldern 20-64 år, 1990-2008



cirka 3 000. Antalet individer med sjuk- och aktivitetsersättning var vid årets slut 498 000. Av dessa var 297 000 kvinnor och 201 000 män.

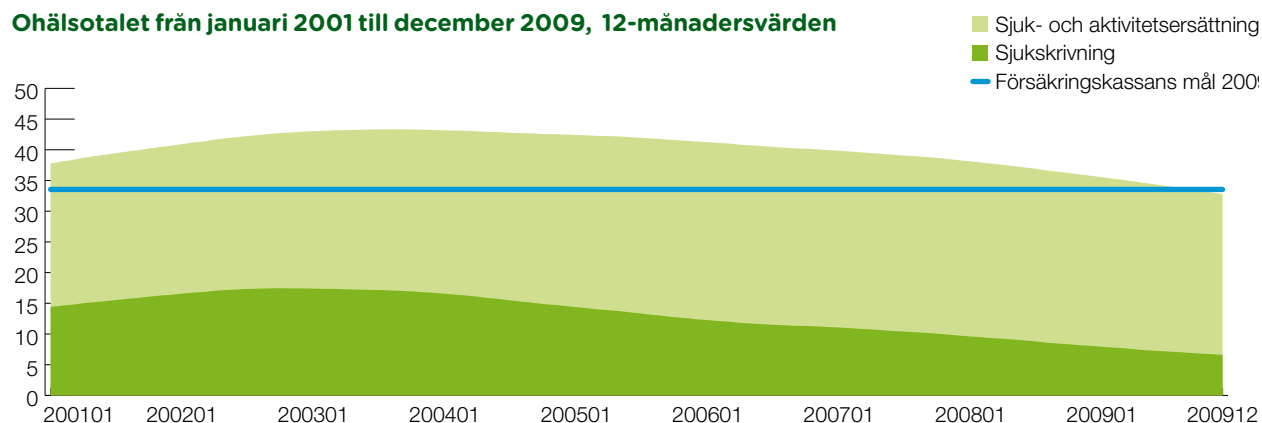
Ohälsotalets spridning: kön, födelseland och region

Skillnaderna i ohälsotal mellan kvinnor och män har minskat successivt. För både män och kvinnor är ohälsotal högre för dem som är utrikes födda. Den kontinuerliga minskningen de senaste åren omfattar dock alla, oavsett födelseland.²⁰ Då åldersfördelningen skiljer sig mycket mellan inrikes och utrikes födda har ohälsotal i tabellen standardiserats för en mer rättvisande jämförelse.

Detta innebär ett betydligt högre ohälsotal för de flesta grupper som är utrikes födda, men ett betydligt lägre ohälsotal för dem som är födda i "Norden utom Sverige".²¹

Ohälsotal har blivit lägre i samtliga län. Det finns dock fortfarande relativt stora skillnader inom landet. Under 2009 var ohälsotal 40,0 dagar i Jämtland och 27,9 i Stockholm. Till viss del beror skillnaderna på att åldersfördelningen skiljer sig åt över landet varför ett åldersstandardiserat ohälsotal är mer rättvisande. Högst åldersstandardiserat ohälsotal hade Västerbottens län (37,8) medan Hallands län hade det lägsta (28,6). Minskningen av de regionala skillnaderna har varit markant under de två senaste åren.

Ohälsotal från januari 2001 till december 2009, 12-månadersvärden



²⁰ Orsaken till att ohälsotal stiger för Övriga Europa mellan 2008 och 2009 beror på att beräkningen för gruppen numera inkluderar personer som föddes i f.d. Sovjet.

²¹ Då totalbefolkningens åldersstruktur använts som norm i standardiseringen ger den även ett något lägre ohälsotal för de som är födda i Sverige.

Ohälsotalet uppdelat på kön och födelseland

		Ohälsotal ¹				Absolut ohälsotal	Antal i gruppen
		2005	2006	2007	2008	2009	2009
Kvinnor	Afrika söder om Sahara	54,1	51,2	49,4	47,4	42,3	28 300
	Asien utan mellanöstern	46,5	44,6	42,9	40,2	36,5	63 800
	EU 27 utom Norden	57,8	53,3	50,7	47,5	45,8	74 900
	MENA ² + Turkiet	78,3	76,2	74,4	70,6	65,0	103 100
	Norden utom Sverige	61,0	57,8	55,7	51,5	46,8	87 300
	Sverige	46,7	44,6	42,5	39,3	35,7	2 412 400
	Sydamerika	66,7	64,0	61,8	57,6	52,5	24 900
	Övriga Europa	76,8	69,5	67,8	64,5	68,9	75 000
	Kvinnor totalt	49,7	48,0	45,9	42,7	38,9	2 869 700
Män	Afrika söder om Sahara	39,5	38,8	37,7	34,3	31,0	28 800
	Asien utan mellanöstern	36,6	36,3	35,3	33,5	30,5	36 400
	EU 27 utom Norden	39,0	35,4	33,4	31,2	31,6	68 400
	MENA ² + Turkiet	61,4	59,8	57,5	53,8	49,8	123 900
	Norden utom Sverige	46,8	44,8	43,7	41,2	38,5	67 900
	Sverige	29,8	28,8	27,5	25,7	23,8	2 519 000
	Sydamerika	40,8	39,7	38,0	35,7	32,5	23 200
	Övriga Europa	60,1	55,7	54,4	52,3	54,6	68 300
	Män totalt	33,2	32,0	30,8	28,9	26,8	2 935 900

¹ Med avseende på totalbefolkningens åldersstruktur² Mellanöstern och Nordafrika

Sjukfallen färre och kortare

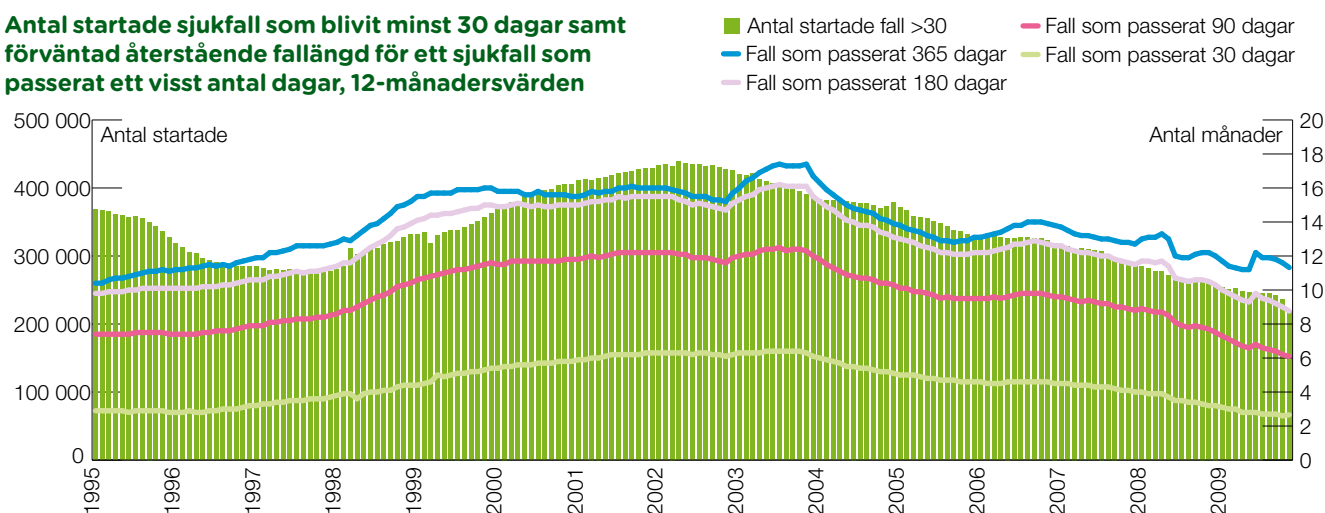
Under 2009 beräknas färre än 244 000 sjukfall ha startat som blivit 30 dagar eller längre. Det är en minskning på ungefär 6,9 procent jämfört med 2008. Parallellt med att antalet sjukfall blivit färre har även falllängderna blivit kortare, en utveckling som pågått sedan slutet av 2003. Av de 244 000 startade sjukfallen som blev mer än 30 dagar utgjorde kvinnornas antal 148 500 medan männens antal var knappt 95 500.

Beräknas medelfalllängden med liknande teknik som den förväntade livslängden beräknas inom demografin, så är det genomsnittliga sjukfallet i dag 62 dagar långt vilket är en minskning med knappt 17 procent jämfört med 2008. Medelfalllängden var lägre för kvinnor än för män, 61 respektive 65 dagar. Efter det försäkringsmedicinska beslutsstöds införande har sjukskrivningstiderna minskat mer för kvinnor än för män och detta kan vara en förklaring till att medelfalllängden för sjukfall är kortare för kvinnor.

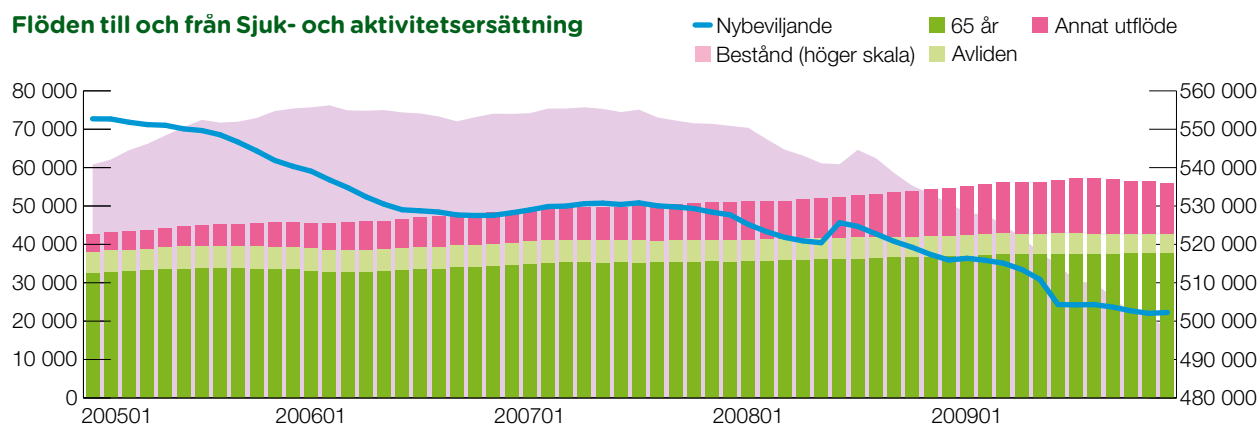
Allt färre med sjukersättning

Under 2009 var det drygt 56 000 personer vars ärenden med sjuk- eller aktivitetsersättning avslutades. Merparten, 37 500 personer, utgjordes av dem som fyllde 65 år, 5 000 avled och 13 500 bedömdes kunna stå till arbetsmarknadens förfogande. Det sistnämnda är en ökning med cirka 1 100 personer jämfört med 2008.

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



Flöden till och från Sjuk- och aktivitetsersättning



Förutom trendbrottet under juni 2008 har nybeviljandet av sjukersättning minskat under 2008 och under början av 2009. De senaste månaderna har nybeviljandet planat ut och majoriteten av besluten fattas nu enligt nytt regelverk. Nivån är betydligt lägre än vad den varit de senaste åren och det är framförallt för kvinnor som nybeviljandet har minskat. Skillnaden mellan könen är klart mindre än vad den varit tidigare. Nybeviljandet av aktivitetsersättning har legat på en ganska stabil nivå de senaste åren. Värt att notera är att det sedan början av 2009 är en större andel män än kvinnor som nybeviljas aktivitetsersättning.

Utvecklingen uppdelad på ersättningsformer

Antalet personer med någon form av sjuk- eller rehabiliteringspenning har fortsatt att minska och var 132 000 i december 2009. Under 2008 var motsvarande antal ungefär 163 000 individer. Därmed har det skett en marginellt större minskning under 2009 i jämförelse med 2008. 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 individer som fått en utbetalning. För

män var dock minskningen i absoluta mått större för dem med sjukersättning tills vidare än dem med tidsbegränsad sjukersättning. Det omvända gäller för kvinnorna. Antalet personer med aktivitetsersättning fortsatte dock att öka långsamt. Under 2009 var ökningen knappt 2 000 personer.

Totalt fick knappt 618 000 personer eller ungefär 10,5 procent av befolkningen mellan 16 och 64 år en ersättning från sjukförsäkringen i december 2009. Det är en minskning med 0,9 procentenheter från december 2008.

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

	2006		2007		2008		2009	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Sjukskrivning totalt	147 149	85 123	122 496	71 187	101 610	61 334	81 640	50 041
därav som fått								
Fortsatt sjukpenning					1 115	800	1 466	1 074
Förlängd sjukpenning ¹					40 759	22 228	28 977	16 785
Rehabiliteringspenning	8 490	3 887	7 329	3 567	1 326	599	1 127	555
Förebyggande sjukpenning ²							1 112	712
Sjukpenning	142 289	82 617	118 096	68 826	63 089	39 970	53 997	33 681
SA totalt	331 049	222 958	329 965	220 917	317 992	212 667	297 282	200 397
därav som fått								
Aktivitetsersättning	9 786	9 581	11 043	11 179	11 766	12 168	12 452	13 416
Sjukersättning – tidsbegränsad	65 075	28 781	63 650	27 963	55 441	24 339	42 968	18 489
Sjukersättning – tills vidare	256 188	184 596	255 272	181 775	250 785	176 160	241 862	168 492
Totalt ³	461 441	301 163	437 884	286 418	408 530	269 495	370 923	247 313
Båda könen totalt	762 604		724 302		678 025		618 236	

¹ Inklusive förlängd förebyggande sjukpenning och förlängd rehabiliteringspenning

² Inklusive fortsatt förebyggande sjukpenning

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

Försäkringskassans bidrag till en väl fungerande sjuk-skrivningsprocess

Handläggningstiden för första utbetalning av sjukpenning var kortare 2009 än under 2008. Andel utbetalningar inom 30 dagar 2009 var 88 procent vilket kan jämföras med 85 procent under 2008. I 12 procent av sjukfallen har inte utbetalning gjorts inom 30 dagar. De främsta orsakerna till det bedöms vara att begärda kompletteringar från läkare och försäkrade inte kommer in tillräckligt snabbt.

I förhållande till det totala antalet sjukfall som startade under året låg andelen avslag på begäran om sjukpenning 2009 på en betydligt högre nivå jämfört med 2008. Trots ökningen var det mer än 97 procent som beviljades sjukpenning. En möjlig förklaring till ökningen av avslagen kan vara att Försäkringskassan blivit bättre på att utreda arbetsförmågan med sjukskrivande läkare. Av de personer som får avslag på sin begäran om sjukpenning gör 5 procent en ny sjukansmälan inom 90 dagar från avslaget. Det är drygt 60 procent av alla som får avslag på sin begäran om sjukpenning som inte haft något sjukfall under året före avslaget.

Avslag på begäran om sjukpenning

	2007	2008	2009
Kvinnor			
Antal avslag	5 975	5 493	8 807
Andel avslag ¹	1,8%	1,8%	3,0 %
Män			
Antal avslag	3 310	2 993	5 122
Andel avslag ¹	1,6%	1,6%	2,8 %
Totalt	9 285	8 486	13 929

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

Läkare och handläggare på Försäkringskassan använder sig av de försäkringsmedicinska rekommendationerna i allt större utsträckning. Sjukskrivningstiderna har blivit kortare efter rekommendationernas införande. Medianlängden har minskat från 46 till 43 dagar. För kvinnor har sjukskrivningslängderna minskat mer jämfört med män. Av 72 diagno-

ser har sjukskrivningstiden reducerats i 50 diagnoser. Huruvida detta beror på införandet av beslutsstödet går det dock inte dra några säkra slutsatser om.

Utredning med arbetsgivaren

Försäkringskassan ska i sjukfall som passerar 90 dagar bedöma om personen kan arbeta hos sin arbetsgivare efter omplacering till annat arbete. En studie som Försäkringskassan genomförde i början av 2009 visar att utredning med arbetsgivaren då den anställda varit sjukskriven i 90 dagar gjordes i mindre än 20 procent av fallen. För att utredning med arbetsgivaren ska göras i fler ärenden genomfördes utbildningsinsatser. Under året har utredning med arbetsgivaren gjorts i knappt hälften av fallen. Sista kvartalet gjordes utredning med arbetsgivaren i 67 procent av fallen innan ärendet passerar 90 dagar. Det bör tilläggas att sjukfall där rehabiliteringskedjan inte tillämpas, exempelvis för studerande, inkluderas i de statistiska uppgifterna. Det innebär att utredning med arbetsgivaren görs i större andel av sjukfallen än vad resultatet visar. Orsaker till varför större andel utredningar inte genomförts före dag 91 under 2009 kan vara att utredningen av olika skäl inte påbörjats i tid och att uppgifter från arbetsgivaren inte kommit in tillräckligt snabbt. Vissa åtgärder har redan vidtagits som syftar till att öka andelen utredningar med arbetsgivaren. Under 2010 kommer ännu mer vikt läggas vid att provningar vid olika tidpunkter i rehabiliteringskedjan ska göras i tid.

Om det finns risk att en försäkrad inte kommer att återgå till arbete hos arbetsgivaren innan ärendet passerar 180 dagar ska Försäkringskassan erbjuda den försäkrade kontakt med Arbetsförmedlingen för att söka arbete. Om erbjudandet antas ska Försäkringskassan kalla den försäkrade och Arbetsförmedlingen till ett kontaktmöte. Mellan dag 91 och 180 kan den försäkrade söka arbeten med bibehållen rätt till ersättning förutsatt att arbetsförmågan är nedsatt. Uppgifter om genomförda kontaktmöten började registreras i Försäkringskassans handläggningssystem i juli 2009. Sedan dess har 720 kontaktmöten genomförts.

Det är rimligtvis fler personer än så som riskerar att inte återgå i arbete hos sin arbetsgivare inom 180 dagar och som därför kan få stöd via ett kontaktmöte. En förklaring till att fler möten inte genomförts kan vara att personerna inriktar sig på återgång i ordinarie arbete i stället för att orientera sig mot andra arbeten på arbetsmarknaden.

Bedömning mot den reguljära arbetsmarknaden

Försäkringskassan ska, om det inte finns särskilda skäl, efter 180 dagars sjukskrivning bedöma arbetsförmågan mot den reguljära arbetsmarknaden. Särskilda skäl innebär att bedömningen mot den reguljära arbetsmarknaden kan skjutas upp om det är stor sannolikhet att personen inom kort kan återgå i arbete hos arbetsgivaren. Under 2009 finns det i knappt hälften av fallen en bedömning mot den reguljära arbetsmarknaden registrerad i sjukfall som passerade 180 dagar. Bedömning har alltså inte gjorts i tillräckligt många fall men andelen har ökat under året. I 91 procent var bedömningen mot den reguljära arbetsmarknaden registrerad när ärendet passerade 365 dagar.

Under 2009 har Försäkringskassan i betydligt fler fall jämfört med 2008 beslutat att inte längre betala ut sjukpenning. Ökningen beror rimligtvis på att personer som befinner sig efter dag 180 i rehabiliteringskedjan bedöms klara ett arbete på den reguljära arbetsmarknaden vilket innebär att sjukpenning inte längre betalas ut. En annan möjlig förklaring kan vara att Försäkringskassan blivit bättre på att utreda arbetsförmågan med sjukskrivande läkare. Trots ökningen var det cirka 98 procent av alla avslutade sjukfall 2009 som avslutades på annat sätt än att beslut togs om att sjukpenning inte längre kommer betalas ut. Andelen beslut om att sjukpenning inte längre kommer att betalas ut är något större för män jämfört med kvinnor. Om rätt till sjukpenning inte längre finns erbjuds ett överlämningsmöte tillsammans med Arbetsförmedlingen. Syftet med mötet är att den försäkrade ska informeras om vilket stöd Arbetsförmedlingen kan ge för att möjliggöra återgång i arbete.

Fortsatt sjukpenning

Efter ett års sjukskrivning kan fortsatt sjukpenning beviljas om synnerliga skäl föreligger. Med synnerliga skäl menas att personen har en mycket allvarlig sjukdom. Fortsatt sjukpenning motsvarar cirka 80 procent av den sjukpenninggrundande inkomsten (SGI). Under 2009 har 6 200 personer ansökt om fortsatt sjukpenning. I december fick 2 500 personer ersättningen utbetald. Försäkringskassan har i en studie belyst de bakomliggande skälen till beslut om fortsatt sjukpenning. Studien visar att Försäkringskassan i mycket stor utsträckning fattar beslut på tillräckliga underlag i avslagsärendena. I några få fall där underlaget är tillräckligt görs bedömningen att kriterierna för fortsatt sjukpenning är uppfyllda trots ett avslagsbeslut. Resultatet indikerar att Försäkringskassans tillämpning inte är för restriktiv utan snarare att fortsatt sjukpenning ibland beviljats trots att det inte funnits synnerliga skäl. En förklaring kan vara att det fortfarande finns en osäkerhet om vad som avses med synnerliga skäl. I de ärenden som beviljats fortsatt sjukpenning ligger huvuddiagnosen i närmare tre fjärdedelar inom diagnoskapitlet för tumörer. Detta tyder på att fortsatt sjukpenning beviljas för den avsedda gruppen försäkrade. Det finns inga skillnader mellan könen när ansökan om fortsatt sjukpenning avslås eller beviljas.

Tidsgränser i sjukförsäkringen

I januari 2010 når de första grupperna tidsgränsen för att inte längre ha rätt till ersättning från sjukförsäkringen. Det gäller personer som haft förlängd sjukpenning i 550 dagar och personer som fått tidsbegränsad sjukersättning enligt övergångsreglerna från och med juli 2008. Vid årsskiftet är det ca 1 100 personer i den senare gruppen som inte kan få ytterligare period med tidsbegränsad ersättning. När reglerna i sjukförsäkringen infördes i juli 2008 var det 62 000 personer som varit sjukskrivna minst ett år som fick förlängd sjukpenning. Det är denna grupp vars ersättning upphör i januari 2010. Gruppen har till 1 januari minskat till cirka 12 800 personer. Från regeländ-

ringarnas införande har alltså knappt 80 procent av fallen avslutats som vid årsskiftet annars skulle stå utan ersättning från sjukförsäkringen. En förklaring till minskningen av de som riskerar att inte få ytterligare ersättning efter årsskiftet 2010 kan vara att Försäkringskassan arbetat intensivt med att dessa personer ska återfå arbetsförmåga innan ersättningsdagarna är slut.

Riktlinjer togs fram under 2009 för hur stödet ska utformas för personer som riskerar att inte få ersättning från sjukförsäkringen från och med årsskiftet 2010. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har samverkat för att säkerställa en väl fungerande övergång till insatser i Arbetsförmedlingens regi från och med januari 2010. Tillsammans med Arbetsförmedlingen och Arbetslöshetskassornas samorganisation har Försäkringskassan även tagit fram ett informationspaket till berörda personer. Försäkringskassan har erbjudit dessa personer ett överlämningsmöte tillsammans med Arbetsförmedlingen. Totalt har knappt 7 500 överlämningsmöten genomförts för personer vars förlängda sjukpenning upphör vid årsskiftet 2010.

Sjukersättning

Alla ansökningar om sjukersättning omfattas från och med 1 oktober 2008 av reglerna som gäller från juli 2008. Det beror på att en ansökan kan göras tre månader retroaktivt. Mellan 1 oktober 2008 till och med 31 december 2009 har knappt 59 000 ansökningar behandlats. Av dessa kom de allra flesta från personer med tidsbegränsad sjukersättning. Det vanligaste var att personer med tidsbegränsad sjukersättning fick en ny period enligt övergångsreglerna och inte enligt nya regler för sjukersättning.

Ställningstagande till sjukersättning

Försäkringskassan har genomfört en aktstudie som syftar till att undersöka de bakomliggande skälen till ställningstagande av beviljande respektive avslag av sjukersättning tills vidare enligt de regler som gäller från och med juli 2008. Det som studerats är beslut efter ansökan om sjukersättning, avslagsbeslut samt beviljande av sjukersättning ("ut-

byte" från sjukpenning). Resultatet visar att Försäkringskassan i stor utsträckning fattar beslut på tillräckliga underlag i avslagsärendena. Resultatet indikerar att Försäkringskassans tillämpning inte är för restriktiv utan snarare för generös och att personer beviljats sjukersättning trots att arbetsförmågan inte varit stadigvarande nedsatt. Resultatet skulle kunna tyda på vissa svårigheter att avslå en ansökan där en försäkrad i många fall under flera perioder och under åtskilliga år har haft en ersättning från sjukförsäkringen. De nya skärpta reglerna i kombination med att många ärenden har sitt ursprung i och har handlagts enligt den tidigare lagstiftningen kan vara en möjlig förklaring till en något generös tillämpning. Det kan även finnas en osäkerhet kring vad som avses med stadigvarande nedsatt arbetsförmåga. Försäkringskassan har under 2009 genomfört utbildningsinsatser vars syfte är att uppnå korrekt och likartad tillämpning av de nya reglerna inom sjukersättning.

Möjlighet till arbete för personer med sjukersättning

Från och med 1 januari 2009 kan personer som fick sjukersättning tills vidare före juli 2008 arbeta med behållen rätt till ersättning, så kallad steglös avräkning. Under 2009 har totalt 8 800 personer arbetat enligt reglerna för steglös avräkning vilket är betydligt färre än förväntat. Det beror på att många personer känner sig alltför sjuka för att arbeta. En del personer är även, trots regelverket, rädda att förlora ersättningen om de börjar arbeta.



Försäkrades och partners kännedom om sjukförsäkringen

Kampanjen "Vägen tillbaka" genomfördes under 2009. Den handlade om sjuk-skrivningsprocessen och rehabiliteringskedjan och riktade sig till personer som är sjukskrivna, fackliga företrädare och arbetsgivare. Kampanjen bestod av en speciell webbsida på Försäkringskassans externa webb. Tidningsannonser och ett informationsblad som skickades med försäkran för sjukpenning lanserade webbsidan.

I början av 2009 sände Försäkringskassan ut ett brev till de cirka 420 000 personer som omfattas av reglerna att arbeta med bibehållen rätt till ersättning. Brevet till de försäkrade kompletterades av en annonskampanj i arbetsgivarpress. Syftet med informationsinsatsen var att informera om och uppmärksamma målgruppen på de nya reglerna, samt uppmärksamma dem om de möjligheter som det nya regelverket innebär för dessa försäkrade. Försäkringskassan har även informationsmaterial som finns publicerat på webben om de särskilda reglerna för sjukersättning.

Ett omfattande lokalt informationsarbete har under 2009 löpande genomförts via samverkansansvariga på För-

säkringskassan. Informationsarbetet har i första hand har riktats till vårdgivare och arbetsgivare men även till personal på kommunernas socialtjänster och Arbetsförmedlingen.

Kännedom om nya regler i sjukförsäkringen

Försäkringskassan kan inte besvara om samarbetspartners har god kännedom om de nya reglerna i sjukförsäkringen eller inte. Försäkringskassan bedömer att hälso- och sjukvården, arbetsgivare, Arbetsförmedlingen och socialtjänsten har god kännedom om sjukförsäkringen. Stora arbetsgivare och hälso- och sjukvården anses ha bäst kännedom om sjukförsäkringen.

En studie har genomförts av Tns Sifo på uppdrag av Försäkringskassan med syfte att undersöka de försäkrades kännedom om de nya reglerna i sjukförsäkringen. Kunskapen kring reglerna om sjukpenning är generellt relativt bra, men det finns vissa brister i kunskapen hur arbetsförmågan bedöms mot olika grunder i rehabiliteringskedjan. Drygt 80 procent känner till att det finns en tidsgräns i sjukpenningförsäkringen. Nästan 60 procent känner till rehabiliteringskedjans regler, men 20 procent tror att bedömningen bara görs mot det egna arbetet. Drygt 70 procent vet att det krävs både ett läkarintyg och att

Försäkringskassan godkänner intyget för att man ska ha rätt till sjukpenning. De allra flesta (96 procent) känner till att det inte är avgörande hur sjuk man är, utan att Försäkringskassan också bedömer arbetsförmågan. Den information som de försäkrade får kommer oftast från Försäkringskassans handläggare. Media är också en viktig informationskälla.

När det gäller kunskaperna kring reglerna om sjukersättning och aktivitetsersättning framkommer att 93 procent har kännedom om att det bland annat är vilken nedsättning av arbetsförmågan personen har på grund av sjukdom som bedöms för rätt till ersättning. 61 procent känner till att rätten till sjuk- och aktivitetsersättning också bedöms utifrån om man kan utföra något arbete som finns på arbetsmarknaden, medan var fjärde tror att man har rätt till ersättningen om man inte klarar av sitt ordinarie arbete. Dock är det endast var femte som känner till att arbetsförmågan även måste vara nedsatt för all överskådlig tid för att man kan kunna få sjukersättning enligt reglerna som gäller från juli 2008. Bland personer med sjukersättning utan tidsbegränsning enligt regler från juli 2008 samt de med tidsbegränsad sjukersättning uppgår hälften att de känner till hur de påverkas.

Demoskop genomförde på uppdrag av Försäkringskassan en studie som bland annat syftade till att undersöka försäkrades kännedom om reglerna kring steglös avräkning. Målgruppen i studien är personer som omfattas av reglerna att arbeta med behållen rätt till sjukersättning. Resultatet visar att 82 procent av dem som inte arbetat med steglös avräkning ändå kände till reglerna, varav 25 procent kände till reglerna mycket väl.

En sammanfattande bedömning är att personer med sjukpenning respektive de med sjuk- eller aktivitetsersättning har varierande kännedom om de nya reglerna i sjukförsäkringen. Personer som omfattas av reglerna att arbeta med behållen rätt till sjukersättning har kännedom om de nya sjukförsäkringsreglerna, varav 25 procent har mycket god kännedom.



Samverkan inom rehabiliteringsområdet

För att sjukskrivningsprocessen ska fungera väl och präglas av aktiva och tidiga insatser krävs god samverkan med aktörer som har en viktig roll i sjukskrivningsprocessen. Försäkringskassans, Socialstyrelsens och hälso- och sjukvårdens gemensamma arbete med det försäkringsmedicinska beslutsstödet bedöms ha bidragit till mer aktiva insatser tidigt i sjukfallen. Samverkan med Arbetsförmedlingen syftar bland annat till att återföra långvarigt sjukskrivna till arbetsmarknaden. Det fördjupade samarbetet med stora arbetsgivare med hög sjukfrånvaro kan underlätta att fler tidiga och aktiva insatser görs för snabba återgång i arbete.

Samverkan med hälso- och sjukvården

Sjukvårdsmiljarden har till syfte att via ekonomiska incitament stimulera hälso- och sjukvården att aktivt medverka till att utveckla sjukskrivningsprocessen. För utbetalning av medel 2009 har kravet varit att respektive landsting ska träffa en överenskommelse med Försäkringskassan om förlängning av tidigare överenskommelser om åtgärdsplaner för 2009. Försäkringskassan har betalat ut medlen efter det att landstingen rapporterat om vidtagna åtgärder och fördelat utifrån en fast och en rörlig del. Alla landsting har svarat upp

mot dessa krav för 2009. Karolinska Institutet och Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering har genomfört studier som berör sjukvårdsmiljardens effekter på arbetet med sjukskrivning. Mot bakgrund av studierna är det svårt att dra generella slutsatser om vilken betydelse sjukvårdsmiljarden haft för utvecklingen av sjukskrivningsprocessen i landstingen.

Genom finansiell samordning kan Försäkringskassan tillsammans med landstingen verka för att förbättra behandling och rehabilitering så att den enskildes arbetsförmåga kan återställas. För 2009 är anslaget 60 miljoner kronor för finansiell samordning mellan socialförsäkring och hälso- och sjukvård. Överenskommelser rörande totalt 66 projekt och cirka 51 miljoner kronor har tecknats mellan Försäkringskassan och berörda landsting.

Försäkringskassan har under 2009 skapat rutiner för och administrerat utbetalning av medel till landstingen för rehabilitering/behandling inom ramen för rehabiliteringsgarantin.

Finansiell samordning

Sedan 2004 är det möjligt för Försäkringskassan, Arbetsförmedling, kommuner och landsting att bedriva finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet (Finsam). Till och med 2009 har 83 samordningsförbund bildats som omfattar 172 kommuner. I uppdraget ligger även att stödja utvecklingen av finansiell samordning.

Utbildningssatsningar i försäkringsmedicin

Satsningen på försäkringsmedicinsk utbildning och kunskapsbyggande har under året utvecklats. Samarbetet med universiteten som bedriver grundutbildning för läkare har intensifierats i syfte att förbättra förutsättningarna för det försäkringsmedicinska inslaget i grundutbildningen. Ett strukturerat utbildningsmaterial för AT- och ST-utbildningarna har även tagits fram. Försäkringskassan har också medverkat i grundutbildningen för läkare, i AT- och ST-utbildningarna samt i breddutbildningen i samtliga landsting.

Samverkan med Arbetsförmedlingen

Samarbetet med Arbetsförmedlingen för att återföra långvarigt sjukskrivna till arbetsmarknaden fortsätter att utvecklas med den årliga gemensamma handlingsplanen som grund. Målgrupper för samverkan med Arbetsförmedlingen är arbetslösa sjukskrivna eller med tidsbegränsad sjuk- eller aktivitetsersättning samt anställda som inte kan återgå till sin tidigare anställning på grund av ohälsa. Antal nya deltagare under 2009 är 16 000 personer. Det planerade inflödet var minst 15 000 personer. Inflödet av personer har ökat kraftigt med 38 procent jämfört med 2008. Resultatet för 2009 är att 34 procent av deltagarna tolv månader efter påbörjad insats arbetade eller deltog i en utbildning, varav män står för en något större andel. Målet var 40 procent. Motsvarande resultat för 2008 var 37 procent. Trots att målet inte uppnåtts bedöms resultatet vara relativt gott med hänsyn till rådande konjunkturläge och i förhållande till de berörda målgruppernas förutsättningar på arbetsmarknaden.

Förbrukade resurser per samverkansform, tkr

Samverkansform	Tilldelade medel	Reviderad tilldelning	Utfall januari–december 2009
Handlingsplanen med AF	650 000	677 389	662 940
Alternativa insatser	50 000	50 220	46 631
Samordningsförbund	250 000	235 875	238 543
Tvåpartsfinansiering	60 000	54 260	50 797
Centrala medel	20 000	12 256	15 636
Övrig samverkan prop. 63	0	0	225
Totalt	1 030 000	1 030 000	1 014 773

Under 2008 startade myndigheterna försöksverksamheten "Alternativa insatser för långtidssjukskrivna". Syftet med försöket är att se om alternativa aktörer snabbare och effektivare kan ge långtidssjukskrivna stöd för att komma åter i ett reguljärt arbete. De sista deltagarna kom med i försöksverksamheten i september 2009, vilket gör att det kommer att finnas deltagare i försöksverksamheten fram till september 2010. Totalt under hela projektperioden får

cirka 3 100 personer arbetslivsinriktad rehabilitering inom ramen för försöksverksamheten, varav cirka 1 600 hos en alternativ aktör.

Samverkan med Arbetsmiljöverket

För att stärka samverkan har Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket sedan år 2005 ett nationellt samverkansavtal. Avtalet omarbetades under 2007,

bland annat med anledning av regeländringar. Under 2009 har en bilaga till avtalet reviderats. Regionala samverkansträffar har under året genomförts i syfte att utveckla och förstärka samverkan mellan myndigheterna.



Ålderspension

Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten har under året fortsatt den gemensamma strävan att öka kunskaperna om pensionssystemet. Under året har utvecklingen av pensionsinformation till övervägande del bedrivits inom Pensionsmyndighetsutredningen. Fokus har varit att etablera en användarvänlig webbplats som ska vara tillgänglig när Pensionsmyndigheten startar sin verksamhet den 1 januari 2010. I övrigt har verksamheten inom pensionsområdet präglats av det arbete som bedrivits inom ramen för Pensionsmyndighetsutredningens arbete där Försäkringskassan bidragit med betydande verksamhetsresurser.

Mål: Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten

Mål 1. Försäkringskassan tillsammans med Premiepensionsmyndigheten ska verka för en ökad kunskap om pensionssystemet.

Mål 2. Fler ska ha sådan kunskap om hela ålderspensionssystemet att de kan bedöma nivån på sin framtida allmänna pension och på vilket sätt de kan påverka pensionens storlek.

Mål 3. Informations- och uppföljningsinsatser ska vara kostnadseffektiva och sammantaget ge en helhetsbild av ålderspensionssystemet.

Mål 4. Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten ska på ett effektivt sätt samverka för att minska kostnaderna inom pensionssystemet till nytta för pensions-sparare och pensionärer.

Bedömning av måluppfyllelse: Målen bedöms vara uppfyllda. Försäkringskassan och PPM har utvecklat årsbeskedet, det orange kuvertet. En webbplats har utvecklats för Pensionsmyndigheten. Kunskapen om den allmänna pensionen ökar. Kostnaderna för utskicket av årsbeskedet minskar. Försäkringskassan har bidragit med betydande verksamhetsresurser i arbetet att bilda den nya Pensionsmyndigheten.

Ökad kunskaps-spridning

Försäkringskassan och PPM bedriver ständig utveckling mot bättre pensionsinformation till pensionssparare och pensionärer. Information om det allmänna ålderspensionssystemet förmedlas framförallt i årsbeskedet, det orange kuvertet. I samarbete med Försäkringsförbundet och pensionsbolagen drivs sedan 2004 pensionsportalen MinPension.se som ger individuell information om hela pensionen, dvs. allmän pension, tjänstepension och privat pension. Information om MinPension.se ingår i utskicket av det orange kuvertet, dels i form av en hänvisning i själva årsbeskedet, dels i form av ett separat

informationsblad. MinPension.se passerade vid årsskiftet miljonstrecket i antal registrerade användare.

Försäkringskassan och PPM har sedan det orange kuvertet började skickas ut 1999 årligen följt upp utskicken. Syftet är att mäta hur mottagarna tar emot, läser och uppfattar informationen. Uppföljningen sker i två undersökningar, en till pensionärer och en till pensions-sparare.

Andelen pensionssparare som upplever att de känner till den allmänna pensionen fortsätter att öka, 44 procent jämfört med 40 procent år 2008. Bland pensionärer ligger motsvarande andel stabilt över 60 procent. Andelen är högre bland män än kvinnor. Bland utrikes födda pensionssparare är andelen lägre, 38 procent.

Andelen respondenter som kommer ihåg att de fått det orange kuvertet är fortsatt hög, 92 procent av pensionärerna och 95 procent av pensionsspararna. Bland utrikes födda pensionssparare är det 88 procent som erinrar sig att de fått kuvertet.

Bland dem som säger sig ha fått kuvertet har 94 procent av pensionärerna och 75 procent av pensionsspararna öppnat det. Av dem har 96 procent respektive 91 procent läst något av innehållet, eller åtminstone tittat på det. Av dessa tycker 74 procent av pensionärerna och 72 procent av pensionsspararna att informationen är värdefull och användbar. Bland utrikes födda pensionssparare är andelen som sätter värde på informationen högre, 82 procent.

Kunskaperna om ålderspensions-systemet

Varje höst genomförs en kunskapsmätning om den allmänna pensionen. Sammanfattningsvis påvisar årets undersökning varaktiga kunskaper om hur pensionssystemet fungerar. I de flesta frågor är kunskaperna hos personer födda utrikes fortsatt något lägre än hos födda i Sverige.

Kunskapen om att den allmänna pensionen påverkas av vid vilken ålder man börjar ta ut den ligger kvar på 93 procent.

Cirka 86 procent av respondenterna känner till att den svenska ekonomins utveckling påverkar storleken på den allmänna pensionen. Både bland kvinnor och män har andelen ökat marginellt, och ligger på 88 respektive 85 procent. Bland utrikes födda har kännedomen minskat något och ligger på 78 procent jämfört med 2008 då andelen var 81 procent.

Kunskapen om att inkomster man haft under hela livet påverkar hur mycket man får i pension är densamma som 2008, 88 procent. Här ligger kunskapen i årets undersökning på samma nivå, oavsett födelseland. För utrikes födda har dock andelen minskat från förra årets 91 procent.

Den allmänna missuppfattningen om första uttagsålder består och andelarna är höga för samtliga åldersgrupper. Totalt anger 22 procent att den allmänna pensionen kan tas ut först från och med 65 års ålder och 25 procent tror att den kan tas ut vid 60 års ålder. Bland de utrikes födda är motsvarande andelar 34 respektive 16 procent.

Av de tillfrågade känner 87 procent till att man kan arbeta samtidigt som man tar ut sin pension, en ökning med 3 procent. Bland utrikes födda anger 84 procent att det är möjligt att jobba samtidigt som man tar ut sin pension. Vilket är en stor ökning på 10 procent i jämförelse med 2008.

Kostnad för det orange kuvertet, kronor

	2005	2006	2007	2008	2009
Produktion och utskick	28 468 402	25 823 801	26 919 933	28 021 088	25 825 561
Information och uppföljning	9 982 110	513 900	261 845	327 040	145 691
	36 450 512	26 337 701	27 181 778	28 348 128	25 971 252
Styckkostnad per kuvert	6,08	4,44	4,62	4,68	4,25

Kostnadseffektivt orange kuvert

År 2009 distribuerades 6 106 399 orange kuvert, 47 868 fler än 2008. Totalkostnaden för det orange kuvertet har minskat med 2 376 876 kronor jämfört med 2008. Det finns flera anledningar till kostnadsminskningen. I ett nytt avtal med Parajett från och med 2009 har kostnaderna för tryck sjunkit. Likaså har styckkostnaden för porto sjunkit med anledning av att Försäkringskassan övergick från särskilt avtal till statligt ramavtal. Kostnaden för information och uppföljning är cirka 180 000 kronor lägre än 2008, beroende dels på att det under 2009 inte skedde någon utveckling av årsbeskedet för 2010 och inga fokusgrupper därför genomfördes, dels eftersom vissa analysuppgifter i uppföljningen av det orange kuvertet utgick.

Myndighetens tillsyn över Skatteverket

Enligt Försäkringskassans instruktion 2 § 6 p. ska myndigheten utöva tillsyn över Skatteverket när det gäller beslut om pensionsgrundande inkomst (punkten har utgått 2009-07-01).

Skattekontoren beräknar varje år pensionsgrundande inkomst, PGI, på underlag av taxeringen till statlig inkomstskatt, eller om taxering inte sker, på underlag av kontrolluppgifter. Beslutad PGI översänds därefter via Skatteverket till Försäkringskassan som lagrar uppgifterna i ett intjänanderegister.

Riksförsäkringsverket genomförde 2003 en granskning av beräkningen av PGI. Man besökte då 13 skattekontor och

på varje kontor granskades cirka 300 deklARATIONER. Av dessa var PGI beräkningen felaktig i 2,3 procent. Samtliga Skattekontor fick ta del av resultatet för att kunna förebygga felaktiga beräkningar.

Sedan 2003 har Försäkringskassan valt att inte följa upp beräkningen av PGI på samma sätt som tidigare skett, i stället har en satsning på förebyggande åtgärder vidtagits. Bland annat utifrån de fel som hittades 2003 har Skatteverkets utbildningsmaterial rörande PGI-beräkningen uppdaterats i samarbete med Försäkringskassan. Försäkringskassan har påpekat vikten av att dessa utbildningar prioriteras. Försäkringskassan deltar också i Skatteverkets arbete med att årligen uppdatera en handledning för PGI-beräkning.

Försäkringskassan har dessutom tagit initiativ till regelbundna möten mellan Försäkringskassan, Premiepensionsmyndigheten och Skatteverket där bland annat PGI-hanteringens följs upp och diskuteras. Detta har gett Försäkringskassan möjlighet att ta del av Skatteverkets interna arbete med att följa upp PGI-hanteringens. Skatteverket har under 2009 genomfört en kvalitetskontroll av PGI och Försäkringskassan kommer att ta del av resultatet av denna.

Försäkringskassan har valt att under 2009 inte utöva någon tillsyn över beräkningen av PGI. En anledning är att Försäkringskassan avvaktar resultatet av Skatteverkets egen kvalitetskontroll. En annan anledning är att det i mars 2007 tillsattes en särskild utredare för att se över tillsynen inom socialförsäkringsområdet och den 1 juli 2009 inrättades Inspektionen för socialförsäkringen som bland annat har till uppgift att utöva systemtillsyn över Skatteverket i de delar som avser beslut om pensionsgrundande inkomst.

Barn och familj

Detta avsnitt behandlar ekonomisk trygghet för familjer och barn. Genom den ekonomiska familjepolitiken förbättras förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard. Trots detta har många barnhushåll en låg ekonomisk standard. Men den ekonomiska familjepolitikens förmåner utgör också en viktig del av inkomsterna för barnfamiljerna. Den ökar möjligheterna att kombinera arbetsliv och familjeliv och bidrar till att förbättra förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard.

Mål: Ekonomisk trygghet för familjer och barn

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

Målet är delvis uppfyllt. Den ekonomiska familjepolitiken förbättrar förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard men trots det har en stor andel av ensamstående hushållen med barn en låg ekonomisk standard. Många barn med utrikes födda föräldrar växer också upp med en låg ekonomisk standard.

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

Målet är delvis uppfyllt. Många föräldrar hämtar information från flera av Försäkringskassans informationskanaler och en majoritet av föräldrarna uppfattar informationen som lättillgänglig. Men nästan hälften av föräldrarna anser att Försäkringskassans information inte är tillräcklig för att kunna planera sin föräldraledighet.

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

Målet är uppfyllt. Andelen föräldrar som inte använder Försäkringskassan för att lösa underhållet ökar.

Samlad bedömning

I Sverige finns det drygt 1,9 miljoner barn i åldern 0–17 år som bor i närmare 1,1 miljoner familjer, det är för dem som den ekonomiska familjepolitiken främst har betydelse. Det finns skillnader i hur mycket den ekonomiska familjepolitiken betyder för olika barnfamiljers ekonomi. Ungefär en halv miljon barn växer upp med särlevande föräldrar, för dessa hushåll har den ekonomiska familjepolitiken stor betydelse.

För att mäta hur mycket den ekonomiska familjepolitiken betyder för olika barnfamiljers ekonomi har Försäkringskassan utvecklat ett antal indikatorer. Dessa visar bland annat att under 2009 bi-

drog den ekonomiska familjepolitikens förmåner till att höja den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet med i genomsnitt 11 procent för barnhushållen²². De visar även att den ekonomiska familjepolitiken betyder mer för hushåll med ensamstående föräldrar med barn och hushåll med många barn. Trots den ekonomiska familjepolitiken har många barnhushåll en låg ekonomisk standard, av alla barnhushåll hade knappt 15 procent en låg ekonomisk standard år 2009. Men om den ekonomiska familjepolitikens förmåner dras av från barnhushållens disponibla inkomster har 26 procent en låg ekonomisk standard²³. Andelen barnhushåll med låg ekonomisk standard är högst bland ensamstående med barn, cirka 30 procent. Denna grupp har ökat med cirka fem procent under

de senaste fem åren. I barnhushåll med ensamstående utrikesfödda föräldrar hade över 50 procent en låg ekonomisk standard år 2009.

Antalet nyfödda fortsätter att öka sedan 2000-talet. Under 2009 föddes cirka 112 000 barn. Försäkringskassan erbjuder information till blivande föräldrar och föräldrar via flera kanaler. Försäkringskassans undersökning hösten 2009 bland drygt 500 nyblivna föräldrar till barn födda i juni 2009 visar att många föräldrar inhämtar information från Försäkringskassans informationskanaler. Mammorna är mer aktiva och har också större kunskaper om föräldraförsäkringen än papporna. En majoritet av föräldrarna uppfattar informationen som lättillgänglig, men nästan hälften

²² I avsnittet har inkomstuppgifterna för 2009 skrivits fram utifrån faktiska inkomstuppgifter från 2007. 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.

²³ Resultaten bygger på en statisk ansats, där individernas beteende inte antas påverkas av den ekonomiska familjepolitikens utformning eller omfattning.



anser att Försäkringskassans information inte är tillräcklig för att planera sin föräldraledighet.

Försäkringskassan har i uppdrag att verka för att separerade föräldrar i större utsträckning på egen hand reglerar underhållet för barnet. Antalet barn med fullt underhållsstöd har minskat under de senaste 10 åren och förväntas fortsätta att göra det de närmaste åren. En anledning till det är de låga födelsetalen under slutet av 1990-talet och början av 2000-talet. En annan anledning är att separationerna har minskat, denna minskning har nu stagnerat. Försäkringskassans arbete med att få föräldrarna att sköta underhållet direkt mellan sig kan också vara en bidragande orsak. Andelen föräldrar som inte använder Försäkringskassan för att lösa underhållet ökar.

Barnfamiljernas förutsättningar för en god ekonomisk levnadsstandard

Försäkringskassans indikatorer visar att familjepolitikens förmåner bidrar till att förbättra förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard för barnfamiljerna då den bidrar till att höja den ekonomiska standarden i mer eller mindre stor omfattning för alla barnhushåll²⁴. Utöver familjepolitikens socialförsäkringsförmåner finns även andra faktorer inom och utanför politikområdet 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.

Att ha inkomst från arbete är en av de främsta förutsättningarna för barnhushållen att uppnå en god ekonomisk levnadsstandard. Men den ekonomiska familjepolitikens förmåner utgör också en viktig del av inkomsterna för barnfamiljerna. Den ökar möjligheterna att kombinera arbetsliv och familjeliv och bidrar till att förbättra förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard.

Av diagrammet till höger framgår att den ekonomiska familjepolitikens förmåner höjer den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet med i genomsnitt 11 procent för barnhushållen. Två tydliga mönster finns i betydelsen av den eko-

²⁴ 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.

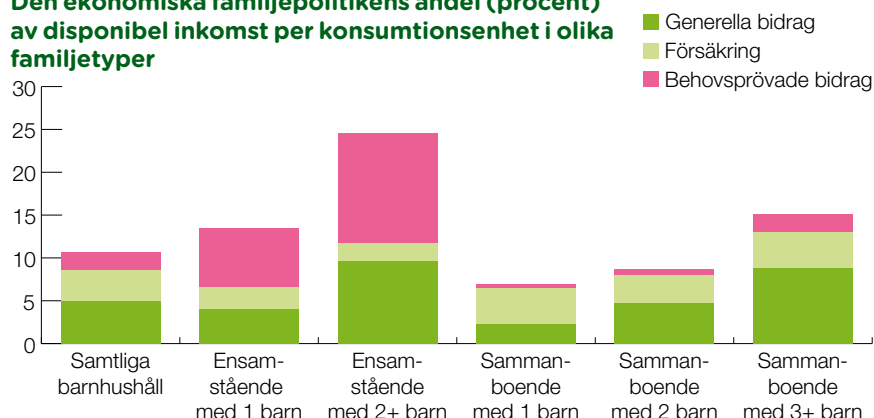
nomiska familjepolitiken. Den betyder mer för hushåll med många barn än för hushåll med få barn och mer för ensamstående än för sammanboende hushåll med barn. För ensamstående med två eller flera barn utgjorde familjestöden 25 procent av disponibel inkomst per konsumtionsenhet under 2009. Sett under en längre period så har den ekonomiska familjepolitiken under de 10 senaste åren hela tiden haft störst betydelse för ensamstående med barn.

Sammansättningen av den ekonomiska familjepolitiken varierar mellan olika hushållstyper. För ensamstående är behovsprövade bidrag (ex. bostadsbidrag) av störst betydelse, medan de generella bidragen (ex. barnbidrag) och försäkringarna (ex. föräldrapenning) är viktigast för sammanboende.

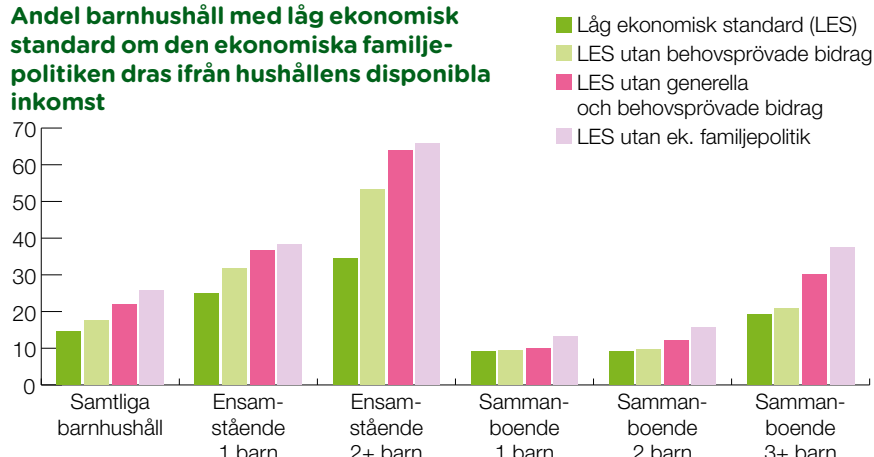
Av alla personer som bor i barnhushåll hade knappt 15 procent låg ekonomisk standard år 2009, vilket framgår i diagrammet av stapeln längst till vänster för "Samtliga barnhushåll". I diagrammet visas också betydelsen av den ekonomiska familjepolitiken genom att redovisa hur stor andel av barnhushållen som har låg ekonomisk standard om den ekonomiska familjepolitiken tas bort från barnhushållens disponibla inkomst. Om de behovsprövade bidragen räknas bort ökar andelen med låg ekonomisk standard något till drygt 17 procent. Om både generella och behovsprövade bidrag tas bort från den disponibla inkomsten ökar andelen med låg ekonomisk standard till knappt 22 procent av personerna i barnhushåll. Slutligen, om hela den ekonomiska familjepolitiken dras av från barnhushållens disponibla inkomster har 26 procent låg ekonomisk standard.

Som diagrammet visar skiljer sig resultaten kraftigt åt 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. Den ekonomiska familjepolitiken är också av större betydelse för hushåll med många barn än få.

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



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



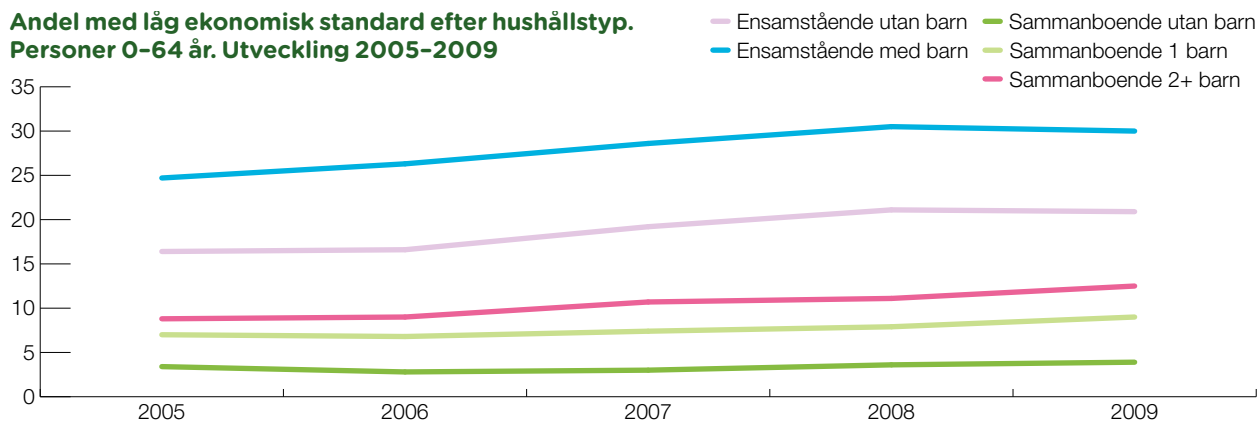
Disponibel inkomst per konsumtionsenhet, låg ekonomisk standard

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. 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 beaktar

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 låga inkomster. Här har andelen individer vars inkomst understiger 60 procent av medianen av disponibel inkomst per konsumtionsenhet för samtliga individer använts som gräns.

Andel med låg ekonomisk standard efter hushållstyp. Personer 0–64 år. Utveckling 2005–2009



Den ekonomiska familjepolitikens omfördelningseffekt mellan hushåll med och utan barn bidrog under 2009 till att minska inkomstskillnaderna med drygt 3 procent. De behovsprövade bidragen har störst betydelse för omfördelningen till ekonomiskt svaga barnhushåll framförallt ensamstående med barn, men även generella bidrag och transfereringar bidrar till att utjämna inkomsterna.

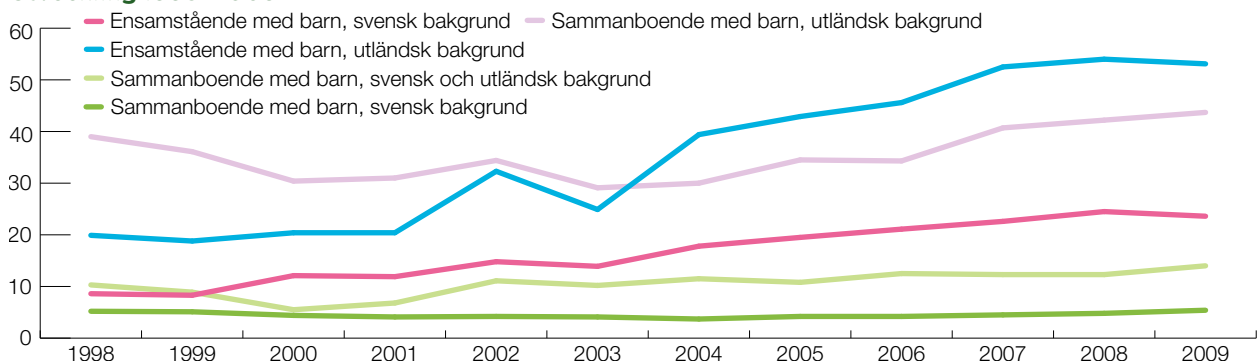
I diagrammet redovisas utvecklingen av andelen som har låg ekonomisk standard mellan år 2005 och år 2009. Ensamstående har en högre andel med låg ekonomisk standard än vad sammanboende har och barnhushåll har en

högre andel med låg ekonomisk standard än vad hushåll utan barn har. 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 25 procent i början av perioden till 30 procent i slutet.

Av diagrammet nedan framgår skillnader i andelen barnhushåll med låg ekonomisk standard beroende på föräldrarnas födelseland. Bland barnhushåll med utländsk bakgrund har en högre andel

låg ekonomisk standard jämfört med bland barnhushåll med svensk bakgrund. Skillnaden är relativt stor och gäller oberoende av hushållstyp. Mer än vartannat barnhushåll med ensamstående utrikes födda föräldrar hade under 2009 en låg ekonomisk standard. Bland sammanboende barnhushåll med utrikes födda föräldrar hade över 40 procent en låg ekonomisk standard. Det är i dessa grupper som andelen hushåll med låg ekonomisk standard har ökat mest under de fem sista åren. Detta är en avspeglning av gruppens etablering på arbetsmarknaden.

Andel med låg ekonomisk standard efter hushållstyp och födelseland. Personer 0–64 år. Utveckling 1998–2009



Analysen i texten avser år 2005–2009.

Försäkringskassans information till blivande föräldrar

Försäkringskassans undersökning hösten 2009 bland 500 nyblivna föräldrar till barn födda i juni 2009 visar tydligt att många föräldrar inhämtar information från flera av Försäkringskassans informationskanaler. Mammorna är mer aktiva och har också större kunskaper om föräldraförsäkringen än papporna. Informationen i alla informationskanalerna uppfattas av en majoritet av föräldrarna som lättillgänglig. Nästan hälften av föräldrarna anser dock att Försäkringskassans information inte är tillräcklig för att fördela sin föräldraleidighet

Föräldrainformation under 2009

Genom kunskap om föräldraförsäkringens syfte och regler skapas bättre förutsättningar för föräldrarna att välja hur de vill fördela föräldrapenningdagarna mellan sig. Tidigare studier visar att kvinnor i högre grad än män har den bästa kunskapen om föräldraförsäkringen och att föräldrarnas uttag av föräldrapenningdagar ofta planeras i god tid före ledigheten. Som ett led i att utöka föräldrars kunskap och förståelse om föräldraförsäkringen har Försäkringskassan tagit fram Föräldraguiden, en interaktiv snabbkurs i föräldraförsäkringen.

Försäkringskassan har även fortsatt att bjuda in blivande föräldrar eller nyblivna föräldrar till informationsträffar. Där ges information om föräldraförsäkringens regler och hur föräldrarna kan ta ut föräldrapenningdagarna, även Försäkringskassans webbplats, digitala medarbetaren Hanna, självbetjäning via telefon, broschyrer och faktablad innehåller information om detta. På Försäkringskassans webbplats erbjuds föräldrar dessutom att chatta med handläggare om föräldraförsäkringen. Vidare har Försäkringskassan under året särskilt lyft fram jämställdhetsbonusen i annonser, i tryckt press och i digitala media. I höstas skickade Försäkringskassan för nionde året i rad ut ett informationsbrev till föräldrar som har ett visst antal föräldrapenningdagar kvar att ta ut för ett eller flera barn. Inför årets utskick undersökte Försäkringskassan föräldrarnas informationsbehov kring föräldraförsäkringen. Informationsbrevet kom därför att innehålla dels information om hur många dagar som finns kvar för barnet, dels information om hur den som har avstått dagar till den andra föräldern kan ta tillbaka dagar som han eller hon inte redan har tagit ut.

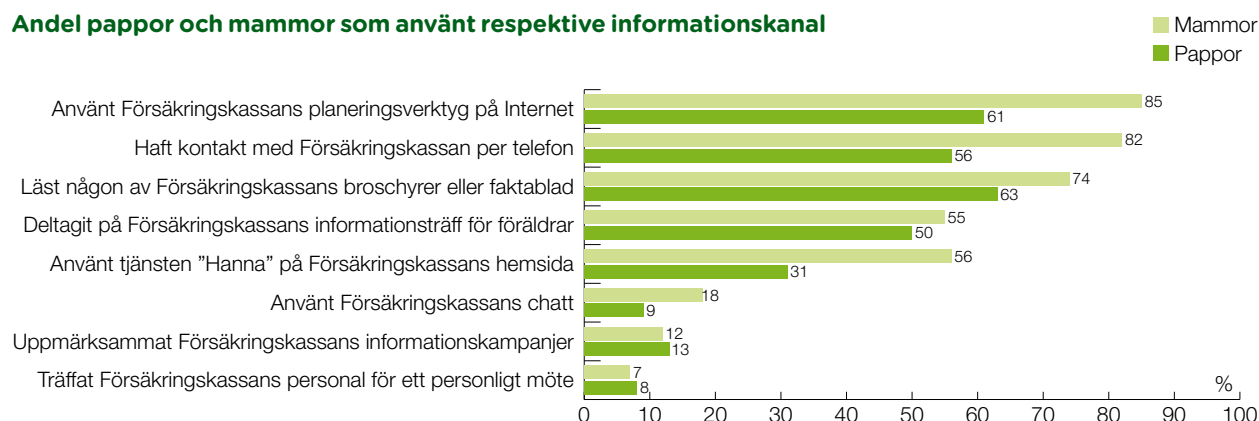
Är Försäkringskassans information tillräcklig och tillgänglig?

Försäkringskassan erbjuder information om föräldraförsäkringen via en mängd kanaler. För att undersöka hur dessa används och uppfattas av föräldrar har

Försäkringskassan i en telefonintervju²⁵ frågat nyblivna föräldrar, till barn födda i juni 2009, om vilka informationskanaler de använt, i vilken uträkning de upplever informationen som tillgänglig och tillräcklig samt vilka kunskaper de har om föräldraförsäkringen.

De informationskanaler som undersöks närmare i studien framgår i diagrammet nedan. Där redovisas också hur stor andel av mammor och pappor som inhämtat information från respektive informationskanal. Tydligt är att mammorna generellt sett är betydligt mer aktiva i att inhämta information för att planera sin föräldraleidighet. De tre flitigast använda informationskanalerna är planeringsverktyget på Försäkringskassans hemsida, telefonkontakt och Försäkringskassans broschyrer samt faktablad. Relativt få har använt Försäkringskassans chatt med handläggare, personligen träffat Försäkringskassans personal eller uppmärksammat Försäkringskassans informationskampanjer. Mammornas större aktivitet i informationsinhämtande syns också i att de har större kunskaper om föräldraförsäkringen. Denna skillnad verkar dock ha minskat i relation till tidigare undersökningar²⁶. Pappornas lägre aktivitet och kunskaper kan också delvis förklaras av att de vanligen tar ut sina föräldrapenningdagar senare efter barnets födelse och därför ännu inte haft så mycket kontakt med Försäkringskassan.

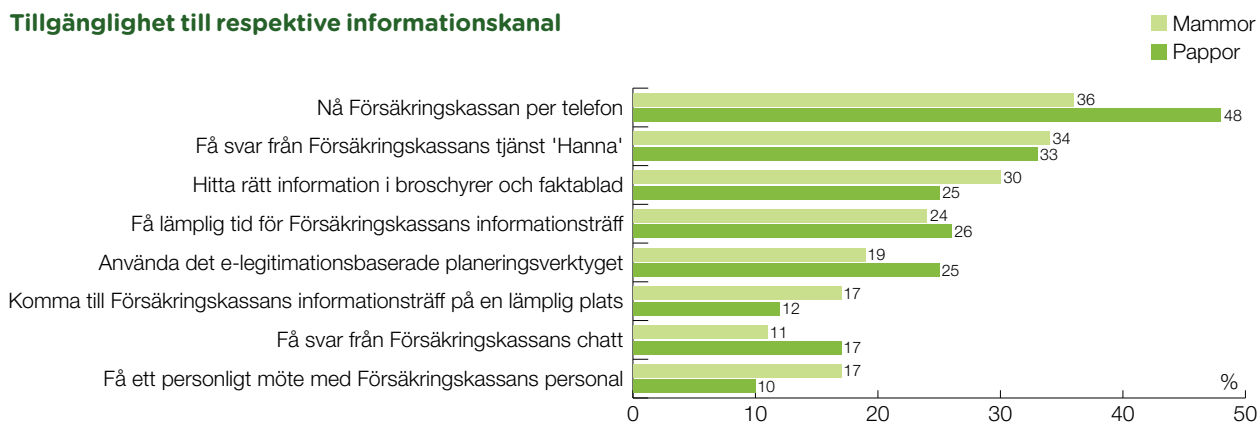
Andel pappor och mammor som använt respektive informationskanal



²⁵ Telefonintervjun besvarades fullständigt av 506 föräldrar, 248 pappor och 258 mammor.

²⁶ RFV Analyserar 2003:19, Mamma vet bäst.

Tillgänglighet till respektive informationskanal

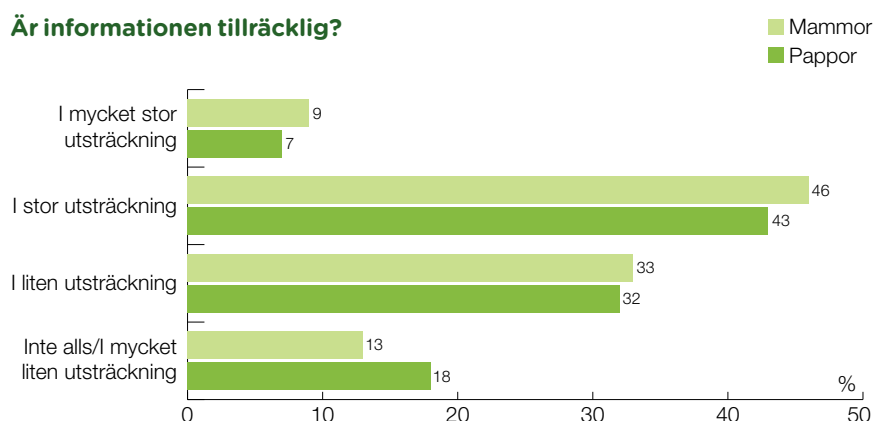


För att ta reda på i vilken utsträckning föräldrarna uppfattar informationen som tillgänglig frågade Försäkringskassan de föräldrar som använt sig av respektive informationskanal hur lätt-tillgänglig de tyckte informationen var. Eftersom tillgänglighet till en informationsträff eller till ett webbaserat planeringsverktyg är av väldigt olika karaktär så anpassades frågorna till den specifika informationskanalen. Frågorna är således inte identiska men har besvarats med samma fyrgradiga skala med svarsalternativen Mycket svårt, Svårt, Lätt och Mycket lätt. Frågorna framgår i diagram om tillgänglighet. I diagrammet har svarsalternativen Mycket svårt och Svårt kombinerats. Av svaren framgår att föräldrarna uppfattar det som svårast att nå Försäkringskassan på telefon, få svar från den digitala medarbetaren Hanna²⁷ samt att hitta rätt information i Försäkringskassans broschyrer och faktablad. Att få svar från chattfunktionen, komma till informationsträffen på en lämplig plats och få träffa Försäkringskassans personal upplever många som lätt. Det kan dock tilläggas att väldigt få föräldrar träffar Försäkringskassans personal, det stora flertalet kontakter Försäkringskassans personal per telefon.

På frågan om föräldrarna bedömer att Försäkringskassans samlade information är tillräcklig finns inga stora skillnader mellan mammor och pappor. Av diagrammet nedan framgår att det är relativt många, 46 procent av mammorna och 50 procent av papporna, som inte tycker att informationen från Försäkringskassan är tillräcklig. Det kan tolkas som att Försäkringskassans information är bristfällig och behöver förbättras. Det kan också uppfattas

som att familjers beslut om föräldralejdighet är ett mycket komplext familjeekonomiskt beslut som påverkas av en stor mängd individuella omständigheter och har svåröverskådliga ekonomiska och icke-ekonomiska effekter. Om Försäkringskassans information breddades till att även innefatta förmåner och villkor som inte direkt har med föräldraförsäkringen att göra skulle den kunna komma att uppfattas som mer tillräcklig av föräldrarna.

Är informationen tillräcklig?



²⁷ Hanna är en webbaserad frågefunktion.

Andelen föräldrar som själva sköter barnens underhåll

Underhållsstödet ska garantera att barn till särlevande föräldrar får ett visst underhåll även när den bidragsskyldige inte fullgör sin underhållsskyldighet. Men i första hand ska föräldrar själva sköta försörjningen även efter en separation. Antalet separationer har minskat sedan 1999, men nu tycks denna trend ha avstannat. Totalt fanns det i december 2009 cirka 498 000 barn i åldern 0–17 år med separerade föräldrar. Andelen föräldrar som löser underhållet själva utan Försäkringskassans medverkan ökar.

För att hjälpa separerade föräldrar att själva reglera underhållet har Försäkringskassan på sin hemsida information om hur föräldrar kan beräkna underhållsbidrag och ett beräkningsinstru-

ment för underhållsbidrag samt blanketter för avtal. Försäkringskassan har under hösten gjort tillägg i arbetsprocessen för underhållsstöd som innebär att handläggarna ska informera separerade föräldrar att de i första hand ska sköta barnens försörjning själva. I de fall en ansökan om underhållsstöd innebär att den bidragsskyldige föräldern ska återbetala ett belopp som motsvarar ett fullt underhållsstöd, 1 273 kronor, ska handläggaren ringa 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 den bidragsskyldige efter ett halvår och föreslå direktbetalning.

Försäkringskassan betalade i december 2009 ut fullt underhållsstöd för drygt 181 000 barn, det är en minskning jämfört med 2008 och även tidigare år. En bidragande orsak till minskningen är låga födelsetal under slutet av 1990-ta-

let och början av 2000-talet som gör att inströmningen av nya ärenden om underhållsstöd är lägre än antalet ärenden som slussas ut ur systemet på grund av barnets ålder. 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 löste underhållet direkt med varandra för cirka 75 procent av alla barn till separerade föräldrar. Denna andel har ökat kontinuerligt under de senaste åren.



Likabehandling

Försäkringskassans arbete med likabehandling handlar om att alla ska bemötas professionellt och få service och stöd utifrån sina förutsättningar och behov. Som ansvarig myndighet för socialförsäkringen ska Försäkringskassan garantera den enskilde en likformig och rättssäker tillämpning av den allmänna försäkringen. Försäkringskassans medarbetare ska vara medvetna om de normer, värderingar och attityder som finns i samhället och hur dessa i sin tur kan påverka tillämpningen av socialförsäkringen. Arbetet tar sin utgångspunkt i Diskrimineringslagen.

Försäkringskassan har en policy (dnr 66385-2006, uppdaterad november 2009) för mänskliga rättigheter och en policy för tillgänglighet (dnr 70089-2006). Där till finns en treårig handlingsplan för mänskliga rättigheter (dnr 66379-2006) som gäller mellan 2007 och 2009.

Den övergripande målsättningen för arbetet med mänskliga rättigheter är att motverka all form av diskriminering på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk bakgrund, religion eller trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Åtgärderna i handlingsplanen för mänskliga rättigheter har fokus på Försäkringskassans utåtriktade verksamhet. För det interna mångfalds- och jämställdhetsarbetet finns en särskild plan (dnr 075976-2009).

Diskriminerings- ärenden

Sedan 1 januari 2009 har de tidigare fyra diskrimineringsombudsmännen reformerats till en Diskrimineringsombudsman (DO). I kap.2, 14 § i diskrimineringslagen (2008:567) står det att diskriminering på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder är förbjuden i fråga om socialförsäkringen och anslutande bidragssystem.

Under 2009 har Diskrimineringsmannen mottagit 66 anmälningar gällande Försäkringskassan varav 19 har granskats av DO. I ett fall har Försäkringskassan stämts och 14 ärenden har avskrivits, resterande fyra är under utredning. Många av anmälningarna riktar sig mot själva besluten som Försäkringskassan fattar i sjukskrivningsärenden. I flertalet av dessa anmälningar kan DO inte agera med stöd av diskrimineringslagen eftersom det inte går att påvisa någon diskrimineringsgrund. Undantaget är kvinnor som nekats sjukpenning vid graviditet. Andra exempel gällande könsdiskriminering är utbetalningar av vårdbidrag och barnbidrag. Det är vanligt att klagomålet gäller bemötandet oberoende av om grunden till anmälan upplevs som kränkning eller diskriminering.

Försäkringskassan dömdes under oktober i tingsrätten för könsdiskriminering av fyra kvinnor på grund av att de nekats sjukpenning med motivering att deras besvär var graviditetsrelaterade. Ärendena är under överklagande till Svea hovrätt. DO har även ett pågående fall mot Försäkringskassan i Arbetsdomstolen. Fallet gäller en synskadad person som DO menar nekats tillträda en tjänst på grund av sin funktionsnedsättning. Dom i fallet meddelas i januari 2010.

Försäkringskassan har regelbundet en dialog med DO gällande verksamheten i stort, förutom förhandlingarna gällande aktuella anmälningar. Antalet anmälningar mot Försäkringskassan är få i jämförelse med det antal beslut som Försäkringskassan fattar per år. Försäkringskassan tar anmälningarna på allvar och har dessa som utgångspunkt i ett förändringsarbete som bland annat syftar till att förbättra bemötandet

Försäkringskassans handlingsplan för mänskliga rättigheter

Försäkringskassans ledning antog 2006 en treårig handlingsplan för mänskliga rättigheter i socialförsäkringen. Handlingsplanen innehåller fyra mål och 53 åtgärder.

Centralt i Försäkringskassans arbete med att motverka all form av diskriminering är att systematiskt arbeta med jämställdhetsintegrering och tillgänglighet utifrån ett integrations-, handikapp- och barnrättspolitiskt perspektiv.

Ett av Försäkringskassans mål med arbetet är att styrning och ledning ska genomsyras av rättighetsperspektiven. Många av myndighetens interna styrdokument har under handlingsplansperioden reviderats och inkluderat ett rättighetsperspektiv, bland annat Försäkringskassans riktlinjer för bemötande och riktlinjer för grafisk profil likväl som vägledningar för olika försäkringsförmåner.

Centralt i arbetet med mänskliga rättigheter är också att höja medvetenheten och kunskapen hos chefer och medarbetare om såväl diskrimineringslagen som jämställdhets-, integrations-, handikapp- och barnrättspolitik. Totalt har 1520 personer genomfört Försäkringskassans webbaserade grundutbildning i mänskliga rättigheter under året. Utbildningen syftar till att uppmärksamma medarbetare på de normer och värderingar som kan påverka myndighetsutövningen och synliggöra hur myndigheten kan motverka diskriminering i det vardagliga

arbetet. Därtill har Försäkringskassan via huvudkontoret haft återkommande lunchseminarier vid sammanlagt 11 tillfällen på tema mänskliga rättigheter med cirka 300 deltagare totalt.

Försäkringskassan gör regelbundet analyser av såväl socialförsäkringens utfall i samhället som analyser av interna administrativa processer. I stor utsträckning inkluderar dessa analyser variabeln kön och när det är relevant och möjligt även variabeln födelseland. Exempelvis i Socialförsäkringsrapport 2009:4 konstateras att ensamstående kvinnors ekonomiska standard är lägre än ensamstående mäns, liksom den ekonomiska standarden för ensamstående födda utom Europa är lägre i jämförelse med ensamstående födda i Sverige.

Nedan följer en återrapportering av insatser som gjorts med utgångspunkt i jämställdhets-, integrations-, handikapp- och barnrättspolitik.

Jämställdhetspolitik

Jämställdhetsintegrering är en etablerad strategi för att arbeta jämställdhetspolitiskt som också Försäkringskassan anammat. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har sedan länge ett gemensamt uppdrag att arbeta med fördjupad arbetslivsinriktad rehabilitering. Under 2009 har myndigheterna gjort en nationell satsning, "Jämnt arbetsför", i syfte att öka kompetensen och medvetenheten om hur genus påverkar bemötande och beslut. Satsningen innehåller ett samarbete med Malmö högskola och omfattar ca 250 samverkanshandläggare i landet. Målet för både kvinnor och män är att 40 procent ska vara tillbaka i studier eller arbete efter en arbetslivsinriktad rehabiliteringsinsats. I dag når gruppen män målet medan gruppen kvinnor ligger på 34 procent. En majoritet av handläggarna inom samverkansteamerna som har deltagit i "Jämnt arbetsför" anser att de har stora möjligheter att påverka och bidra i ett förändringsarbete med fokus på genus.

Försäkringskassan har under året även deltagit i en satsning som leds av Sveriges Kommuner och Landsting, "Jämt sjukskriften". Där har resursteam inom primärvården, där personliga handläggare från Försäkringskassan ingår,

fått genuskunskap och metoder för att kartlägga och analysera sin verksamhet utifrån genus i syfte att förbättra sina resultat.

Integrationspolitik

Försäkringskassans åtgärder utifrån ett integrationspolitiskt perspektiv handlar i stor utsträckning om myndighetens tillgänglighet för dem som inte pratar svenska. Som ett resultat finns i dag all basinformation om försäkringen översatt till 16 olika språk, varav minoritetsspråken utgör en del. Därtill finns en uppläsningsfunktion på hemsidan på engelska, tyska, franska, spanska och italienska för att öka tillgängligheten för dem som inte kan svenska och har en funktionsnedsättning.

Under året har Försäkringskassan inlett en förstudie för att identifiera vägar till effektivare kundmöten för kunder med andra modersmål än svenska. Syftet är att kunna stödja de personer som i dag har svårt att nå och förstå Försäkringskassan på grund av bristande kunskaper i svenska. Det handlar bland annat om översättningar av försäkringsinformation på hemsidan, anvisningar för ifyllnad av blanketter, kontaktinformation och serviceåtaganden samt interaktiv utbildning till blivande föräldrar.

Försäkringskassans medverkan i kommuners introduktionsprogram för nyanlända är styrt av lokala behov och efterfrågan. Exempelvis genomförde Försäkringskassan i Kristianstad under det gångna året informationsinsatser om socialförsäkringen för cirka 400 nyanlända personer spridda över nora Skånes kommuner. Det finns ännu ingen central styrning och uppföljning av arbetet och därför sker inte rapportering utifrån nationella resultat. Försäkringskassan deltar i den utredning som regeringen tillsatt om samhällsorientering för nyanlända invandrare som ska avrapporteras i maj 2010.

Handikappolitik

Under 2009 gjorde Försäkringskassan en redovisning av myndighetens arbete med sektorsansvaret för handikappolitiken 2003–2008 (dnr 60835-2008). Redovisningen visade på fortsatta behov av att utveckla tillgängligheten på

Försäkringskassan avseende fysisk miljö, information och kommunikation och verksamhet.

Etableringen av en nationell Försäkringskassa 2005 innebar en upphandling av många nya lokaler. Under året har myndigheten avsatt medel för att tillgänglighetsinventera de servicekontor där Försäkringskassan är huvudman. Syftet är att identifiera behov av åtgärder för ökad tillgänglighet i kundmötet. Försäkringskassan ingår också i ett metodutvecklingsprojekt för tillgänglighetsinventering av fysisk miljö som initierats av Handisam.

Försäkringskassans arbetar fortlöpande med tillgänglighet vad gäller information och kommunikation. Det senaste tillskottet är en pågående upphandling av teckenspråksfilm till Försäkringskassans hemsida.

För att möjliggöra att fler personer med funktionsnedsättning kan arbeta på Försäkringskassan inleddes under året ett projekt med fokus på att anpassa myndighetens interna IT-stöd. Projektet utgår från de brister som påvisades i en kartläggning av de interna IT-stöden från 2008.

I januari 2009 fick Arbetsförmedlingen i uppdrag att i samverkan med Försäkringskassan upphandla rehabilitering för personer med nedsatt arbetsförmåga på grund av psykisk funktionsnedsättning, det så kallade Resaprojektet. Inom projektet har Arbetsförmedlingen under året upphandlat 445 platser hos sociala företag²⁸. Handläggare från båda myndigheterna har anmält 311 personer till Resaprojektet, varav 62 personer har avbokats innan start. Av de 159 personer som startat hos ett socialt företag har åtta avbrott skett och två personer har fått arbete med stöd från Arbetsförmedlingen.

Barnrättspolitik

Försäkringskassan lyfter systematiskt fram barnperspektivet i remissvar och i rapporter som rör familjepolitikens förhållanden. Ett framträdande mönster vid uppföljningen av handlingsplanen för mänskliga rättigheter är att få åtgärder med ett utpräglat barnrättsperspektiv har genomförts under 2007–2009.

²⁸ Social företag har som ett av sina huvudsakliga ändamål att genom företagande integrera personer som står långt från arbetsmarknaden.

Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringshandläggningen

Fokus för Försäkringskassans kontrollarbete är att arbeta preventivt, det ska bli rätt från början. Det preventiva arbetet kompletteras med olika former av kontrollåtgärder och kontroller i handläggningen.

Ett aktivt arbete med bland annat vidareutveckling av handläggningsprocesserna, ett strukturerat arbete med riskhantering gällande felaktiga utbetalningar, kontrollåtgärder i handläggningen, IT-stöd, samt riktade efterhandskontroller bidrar tillsammans till en god kontrollstruktur i socialförsäkringshandläggningen. Det förebyggande arbetet kompletteras med kontrollutredningar av impulser om avsiktliga fel från kunden, vilka under det senaste året blivit allt mer träffsäkra. Den samlade bedömningen är att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och att införliva kontrollperspektivet i handläggningen har haft effekt och bidragit till att omfattningen av de felaktiga utbetalningarna minskat under 2009.

Rätt från början

Försäkringskassan ska verka för en lagenlig och enhetlig rättstillämpning av socialförsäkringen samt för andra förmåner och ersättningar som enligt lag eller förordning ska handläggas av myndigheten. Försäkringskassan ska också stävja bidragsbrott och motverka felaktiga utbetalningar. För tilltron till socialförsäkringen är det nödvändigt att förhindra otillbörligt nyttjande av försäkringen.

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 den ordinarie

handläggningen. Myndigheten arbetar preventivt genom att handläggningen struktureras utifrån enhetliga handläggningsprocesser. 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.

Riskhanteringsarbetet

Försäkringskassans riskhantering för felaktiga utbetalningar har bidragit till ett än mer fokuserat åtgärdsarbete mot



felaktiga utbetalningar. Under 2009 har grunden för arbetet med att åtgärda risker för felaktiga utbetalningar varit att prioritera åtgärder mot risker som gäller stora belopp.

Resultatet av riskanalyserna visar att ungefär hälften av de identifierade riskerna för felaktiga utbetalningar handlar om fel som orsakas av allmänheten. För flertalet av dessa risker är det dock inte möjligt att avgöra om felen sker avsiktligt eller oavsiktligt. Dessa risker är mest vanligt förekommande vid ansökningstillfället och under tid med ersättning. Den andra halvan av de identifierade riskerna gäller oavsiktliga fel från myndigheter eller samverkanspartners. Dessa risker återfinns i huvudsak inom förmåner med många bedömningsmoment, och förekommer vanligtvis i kategorin bedömningar och beslut.

Under 2009 har Försäkringskassan bedrivit ett omfattande arbete med att utveckla metoden för riskhantering gällande risker för felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringshandläggningen. Det har skett bland annat genom att utveckla en tydlig struktur för riskhanteringsarbetet och genom en konkretisering och kategorisering av riskerna. Konkretiseringen innebär tydliga beskrivningar av vad som är den direkta orsaken till den felaktiga utbetalningen. Kategoriseringen utgår från vem som orsakar felet (allmänhet eller myndighet) samt om felet är avsiktligt eller oavsiktligt. Vidare kategoriseras när i handlägningsprocessen som den specifika risken för en felutbetalning uppstår, det vill säga om det är vid tid före ansökan, i ansökan, handläggning och beslut eller under tid med ersättning.

Kontrollåtgärder

Under 2009 har Försäkringskassan arbetat med två olika kategorier av kontrollåtgärder inom socialförsäkringshandläggningen, förebyggande åtgärder samt olika former av efterhandskontroller. Exempel på förebyggande åtgärder är direkta kontroller i handläggningen och olika åtgärder för att säkerställa rätt bedömning i handläggningen.

Efterhandskontrollerna består av riktade kvalitetskontroller samt kontrollutredningar av impuls om avsiktliga fel från kund.

Förebyggande åtgärder

Under 2009 har Försäkringskassan bedrivit ett omfattande utvecklingsarbete med att omarbeta ett antal enhetliga handlägningsprocesser. Syfte har varit att säkerställa rätt från början och därmed kvalitet och kontroll i handläggningen. De uppgraderade processerna blir mer effektiva och innehåller utförliga beskrivningar av arbetsmoment, samtidigt prioriteras kritiska arbetsmoment. Grunden för att handlägningsprocesserna ska fungera som avsett är kompetenta och engagerade medarbetare. Försäkringskassans medarbetarundersökning för 2009 visar att 85 procent känner till myndighetens målbild. Genom att de anställda är väl förtrogna med syften och mål för verksamheten skapas förutsättningar för var och en att ta ansvar för att den interna kontrollen ska fungera.

Försäkringskassan har även vidtagit förebyggande kontrollåtgärder i form av omarbetningar och förtydliganden av information till kunderna gällande skyldigheten att göra rätt från början och att anmäla ändrade förhållanden, revideringar av vägledningar och metodstöd för att säkra rätt bedömning i handläggningen samt genomfört utbildningsinsatser för att säkerställa kompetensen hos medarbetarna.

Det finns även moment i handlägningsprocesserna som kan benämnas som förebyggande kontroller snarare än ett utredningsmoment i enlighet med Förvaltningslagen. Exempel på förebyggande kontroller som genomförts i handläggningen under 2009 är elektroniskt informationsutbyte med arbetslöshetskassorna, Arbetsmarknadsstyrelsen och Centrala studiestödsnämnden, löpande kontroll av ärenden som rör tillfällig föräldrapenning, kontroll av försäkringstillhörighet och dubbelattesting vid utbetalning av höga belopp.

Under 2009 har även hanteringen av kontrollutredningar implementerats i ärendehanteringssystemet ÄHS, vil-

ket effektiviserat och ökat säkerheten för dessa ärenden. Försäkringskassan har också initierat ett projekt för att se över förutsättningarna för att skapa ett kontrollramverk som ska kunna hantera samtliga kontroller inom IT-systemen som används för förmånshandläggningen. Syftet med projektet är att skapa ett flexibelt verktyg som kan anpassas beroende på vilka behov som finns.

Efterhandskontroller

Som ett komplement till arbetet med att utveckla en god preventiv kontrollstruktur har Försäkringskassan under 2009 genomfört ett antal riktade efterhandskontroller i direkt syfte att stoppa felaktiga utbetalningar. Kontroller har genomförts inom arbetsskadelivranta, sjukpenning, barnbidrag samt sjuk- och aktivitetsersättning och har lett till återkrav, avslag, nedsättningar och indragningar.

Det har även genomförts riktade efterhandskontroller inom bland annat assistansersättning, familjebidrag till totalförsvarspiktiga och vårdbidrag, i syfte att få fördjupad kunskap om felens karaktär för att kunna utforma effektiva åtgärder. Dessa kontroller har gett goda underlag för det fortsatta arbetet med att förhindra felaktiga utbetalningar.

Under 2009 har Försäkringskassan slutfört arbetet med att utveckla ett IT-stöd för att slumpa ut ärenden via ärendehanteringssystemet för kontroll inom förmånerna arbetsskador, sjukersättning, sjukpenning och tillfällig föräldrapenning. IT-stödet kommer att börja användas för kontroller under 2010. Försäkringskassan har också initierat ett projekt för att se över förutsättningarna för att skapa ett kontrollramverk som ska kunna hantera samtliga kontroller inom IT-systemen som används för förmånshandläggningen. Syftet med projektet är att skapa ett flexibelt verktyg som kan anpassas beroende på vilka behov som finns.

Kontrollutredningar

Försäkringskassans kontrollutredningar har resulterat i att summan felaktiga utbetalningar som lett till beslut återkrav har ökat kraftigt jämfört med 2008. Genom att arbetet med riskanalyser utvecklats, har de efterhandskontroller som genomförts blivit mer träffsäkra på vilka typer av ärenden myndigheten väljer att kontrollera. Under året har inriktningen varit att utreda ärenden där stora belopp misstänks gå ut felaktigt.

Antalet polisanmälningar har minskat något i jämförelse med föregående år. Antalet domar, strafföreläggande och åtalsunderlåtelse har däremot ökat. Antalet domar och beslut av polis och åklagare grundar sig till största delen på polisanmälningar som Försäkringskassan gjort tidigare år på grund av handläggningstiden hos respektive myndighet. Detta gör att det är svårt att dra slutsatser av de förändringar som skett mellan åren. Utvecklingen av polisanmälningar och domar kan inte läggas till grund för någon bedömning av förändringar om antalet brott mot socialförsäkringen.

Avslutade kontrollutredningar 2009

Antalet avslutade kontrollutredningar med anledning av impuls om avsiktliga fel från kund uppgår till 23 752 under 2009, vilket innebär att antalet är något lägre än 2008. Efterhandskontroller har utförts inom bland annat sjukpenning och arbetsskadelivränta och därmed har antalet ärenden inom dessa förmåner

ökat. Dessa utredningar är också mer tidskrävande. Antalet kontroller före utbetalning av tillfällig föräldrapenning fortsätter att minska.

Antalet avslutade kontrollutredningar 2006–2009

	2006	2007	2008	2009
Kvinna	9 505	19 730	14 390	13 183
Man	6 929	13 911	10 288	10 312
Totalt ¹	16 464	33 847	24 818	23 752

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

Återkrav och besparingsbelopp

Under 2009 upptäcktes felaktiga utbetalningar i 4 069 kontrollutredningar med ett sammanlagt belopp på 354 miljoner kronor. Antalet ärenden med felaktig utbetalning som ledde till återkrav blev därmed 16 procent lägre än 2008³⁰, men det totala beloppet ökade med 74 procent (cirka 151 miljoner kronor). Den penningmässiga ökningen har främst skett i arbetsskadelivränta, sjuk- och aktivitetsersättning, sjukpenning samt assistansersättning, förmåner som genererar höga belopp.

Återkrav i kontrollutredningar registreras inte på ett sådant sätt att det är möjligt att redovisa resultatutveckling gällande fodringshanteringen av det återkrävda beloppet. Försäkringskassan har därför samkört det IT-system som hanterar information om kontrollutredningar (Qben II) med IT-systemet

för återkrav och fordringshanteringar (Kåntra). Resultatet som inkluderar en viss osäkerhet på grund av att systemen inte är helt samstämmiga, visar att av de återkrav som beslutats under januari-september 2009 har 11 procent av den totala återkravssumman betalats in under innevarande år. Även 2007 och 2008 betalades 10 respektive 13 procent in under innevarande år. Andelen slutbetalda återkravsärenden, sett till antal, är dock lägre under 2009. Detta beror på att återkravsbeloppen per återkrav, i synnerhet i polisanmälda kontrollutredningar, har blivit större under det senaste året och därför tar längre tid att slutföras. I 39 procent av de ärenden som beslutats under 2009 och som ännu inte är slutförda pågår aktiviteter i form av upprättad avbetalningsplan, kvittningsplan, eller verkställighet hos Kronofogdemyndigheten. Detta är en lägre andel i jämförelse med föregående år.

Många kontrollutredningar leder till att ersättning betalas ut med ett lägre belopp eller dras in. Under 2009 ledde 3 461 utredningar till avslag, indragning eller nedsättning av ersättningen och den framtida besparingen, om ersättningen inte hade stoppats, bedömdes vara sammanlagt 577 miljoner kronor. Det har skett stora ökningar gällande arbetsskadelivränta, sjuk- och aktivitetsersättning och assistansersättning. Ökningen av besparingsbelopp avseende arbetsskadelivränta beror på att den efterhandskontroll som genomförts under året resulterat i ett stort antal indragningar. En anledning till det ökade besparingsbeloppet gällande sjuk- och aktivitetsersättning är regeländringarna inom sjukförsäkringen. Som en följd av dessa regeländringar räknas nu besparingsbeloppet utifrån tid kvar till 65-årsdag i stället för som tidigare kvar till förnyad prövning.

Storleken på felaktigt utbetalade belopp samt besparingsbelopp varierar beroende på vilken förmån det gäller. Eftersom det finns skillnader i vilken mån kvinnor och män nyttjar förmånerna uppstår

Kontrollutredningar av impulser om avsiktliga fel från kund

Det är viktigt att värna tilltron till försäkringen, inte enbart genom att det ska bli "rätt från början", utan även genom att utreda impulser om avsiktliga fel från kunden. Försäkringskassans genomför kontrollutredningar av impulser om avsiktliga fel från kund²⁹ av flera anledningar. En anledning till verksamheten är att identifiera felaktiga utbetalningar, och därmed kunna åtgärda och förebygga att fler felaktiga utbetalningar sker.

Ytterligare ett skäl till att Försäkringskassan genomför kontrollutredningar är att det kan handla om eventuella brott mot socialförsäkringen. Enligt bidragsbrottslagen är Försäkringskassan skyldig att polisanmäla alla misstänkta bidragsbrott.

²⁹ I tidigare årsredovisningar benämnt som "Utredningar med anledning av misstänkt brott".

³⁰ Det minskade antalet kontroller av tillfällig föräldrapenning före utbetalning 2009 påverkar antalet förekomster av felaktiga utbetalningar men inte storleken på det totala beloppet.

Felaktiga utbetalningar som lett till återkrav samt besparingsbelopp vid kontrollutredningar av impuls om avsiktligt fel från kund 2006-2009 i miljoner kronor

	2006 Felaktig utbetalning	2007 Felaktig utbetalning	Felaktig utbetalning	2008 Besparings- belopp	Felaktig utbetalning	2009 Besparings- belopp
Kvinna	40,0	79,7	87,0	242,1	116,1	307,9
Man	54,9	94,3	116,1	117,4	237,2	268,3
Total ¹	94,9	177,6	203,3	359,6	354,0	577,5

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

också skillnader mellan könen när det gäller storleken på det felaktigt utbetalade beloppet. Ärenden med sjuk- och aktivitetsersättning samt sjukpenning genererar höga belopp gällande felaktiga utbetalningar och män står för en större andel av dessa. I ärenden gällande underhållsstöd och barnbidrag beräknas besparingsbeloppen för lång tid framåt. I dessa ärenden står kvinnor för en betydande andel av ärendena.

Polisanmälningar

Av de 23 752 kontrollutredningar som avslutades under 2009 ledde sex procent till polisanmälan, det vill säga 1 419 anmälningar. Sjukpenning stod för 22 procent av samtliga polisanmälningar. En förklaring till det färre antalet po-

lisanmälningar 2008-2009 i jämförelse med år 2007 är att Försäkringskassan numera gör en noggrannare bedömning av uppsåt före polisanmälan. 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 föreligger uppsåt eller grov oaktsamhet. Försäkringskassan tillämpar numera också en beloppsgrens på 300 kronor, vid lägre belopp görs polisanmälan endast i undantagsfall.

Det är fortfarande kvinnor som är föremål för flest antal kontrollutredningar. Dock är det fler män som polisanmäls, både sett till antalet samt andelen polisanmälningar i förhållande till slutförda utredningar. Av utredningarna gällande

män ledde 7,3 procent av utredningarna till polisanmälan medan motsvarande siffra för kvinnor var 5,0 procent.

Åtterrappporterade polisanmälningar

Under 2009 fick Försäkringskassan beslut från polis, åklagare och domstol avseende 1 790 polisanmälningar³¹. Det är en minskning på 20 procent jämfört med året innan. Minskningen är en följd av Försäkringskassans färre polisanmälningar. Av de återrappporterade besluten under 2009 avgjordes 26 procent, det vill säga 461 stycken, i domstol eller resulterade i strafföreläggande eller åtalsunderlåtelse. Andelen beslut som leder till dom, strafföreläggande eller åtalsunderlåtelse är högre 2009 än under de två fö-

Antal polisanmälningar 2006-2009

Ärendeslag	2006			2007			2008			2009		
	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot
Sjukpenning	70	185	255	112	154	267	64	128	192	91	222	315
Sjuk- och aktivitetsersättning	33	59	92	51	123	174	58	141	199	88	155	243
Bostadstillägg till pensionärer	84	47	131	151	118	269	70	84	154	62	66	128
Föräldrapenning	45	82	127	73	133	208	51	87	138	45	88	134
Tillfällig föräldrapenning	315	218	533	1 729	1 159	2 888	244	168	412	97	75	172
Bostadsbidrag	162	43	205	265	87	352	155	60	215	109	45	156
Barnbidrag/Underhållsstöd	198	35	233	315	45	360	241	40	282	135	24	159
Övriga förmåner	80	150	230	84	169	255	42	110	154	36	74	112
Totalt ¹	987	819	1 806	2 780	1 988	4 773	925	818	1 746	663	749	1 419

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

³¹ 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.

Beslut från polis, åklagare och domstol 2007-2009

	2007			2008			2009		
	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot ³
Antal beslut från polis, åklagare och domstol	1 203	992	2 196	1 254	978	2 233	997	791	1 790
Antal strafförelägganden	82	57	139	50	45	95	56	50	106
Antal domar	90	110	200	102	141	243	119	150	269
Antal åtalsunderlåtelse ¹	15	28	43	22	18	40	29	57	86
Andel strafförelägganden, domar och åtalsunderlåtelse	16%	20%	17%	14%	21%	17%	20%	32%	26%
Antal ärenden med fällande och delvis fällande domar ²	172	167	339	138	161	299	152	168	320

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 och 2009

Ärendeslag	2008				2009			
	Beslut		Andel domar, strafförelägganden och åtalsunderlåtelse		Beslut		Andel domar, strafförelägganden och åtalsunderlåtelse	
	Tot	Kv	Man	Tot	Tot	Kv	Man	Tot
Sjukpenning	189	22%	27%	25%	218	27%	36%	33%
Sjuk- och aktivitetsersättning	97	29%	33%	32%	147	32%	33%	33%
Bostadstillägg till pensionärer	136	25%	21%	23%	123	20%	24%	22%
Föräldrapenning	101	20%	24%	23%	123	16%	43%	33%
Tillfällig föräldrapenning	1 173	14%	16%	15%	689	24%	30%	26%
Bostadsbidrag	184	12%	24%	15%	182	21%	26%	22%
Barnbidrag/ Underhållsstöd	198	4%	6%	4%	195	10%	6%	9%
Övriga förmåner	155	22%	25%	24%	113	11%	43%	32%
Totalt ¹	2 233	14%	21%	17%	1 790	20%	32%	26%

¹ Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall, men i totalsiffran ingår samtliga beslut.

regående åren. Detta beror framför allt på en ökad kvalitet i Försäkringskassans bedömningar i samband med polisanmälningar. Dessutom har andelen beslut gällande tillfällig föräldrapenning (som i högre grad blir avskrivna av åklagarna) minskat samtidigt som andelen beslut gällande sjukpenning samt sjuk- och aktivitetsersättning ökat.

Det är en högre andel polisanmälningar rörande män än kvinnor som leder till avgörande i domstol eller strafföreläggande alternativt åtalsunderlåtelse, 32 procent för männen jämfört med 20 procent för kvinnorna.

Påföljden av de fällande domarna och strafföreläggandena var i 85 procent av fallen villkorlig dom och/eller böter.

Samverkan med andra myndigheter

Försäkringskassan har under 2009 utvecklat samarbetet med andra myndigheter i syfte att motverka den organiserade ekonomiska brottsligheten. Samverkan har inneburit att Försäkringskassan har kunnat stoppa och förhindra felaktiga utbetalningar utifrån uppgifter som andra myndigheter har men

som rör omständigheter som Försäkringskassan själv har svårt att utreda. Försäkringskassan har även kunnat bidra med uppgifter som varit till gagn för andra myndigheter. En del i detta är deltagandet vid bildandet av 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.

Felaktiga utbetalningar

Försäkringskassan ska, enligt uppdrag i regleringsbrevet, i årsredovisningen redovisa en bedömning av den totala omfattningen av felaktiga utbetalningar och brott mot socialförsäkringen.

Resultat av omfattningsbedömning

Försäkringskassan har bedömt att de felaktiga utbetalningarna under år 2009 sammantaget kan uppskattas till 16,4 miljarder kronor. Detta motsvarar 3,65 procent av socialförsäkringssystemets totala utbetalningar, då de totala utbetalningarna uppgår till 470 miljarder³¹. Utifrån medelvärdet indikerar resultatet en minskning i förhållande till 2008. Bedömningen av omfattningen av felaktiga utbetalningar uppgick 2008 till 4,4 procent 19,2 miljarder kronor. Bedömningen för 2009 är säkrare än 2008 års, men det subjektiva osäkerhetsintervallet för 2009 omfattar även 2008 års bedömning.

Felaktiga utbetalningarna för sjuk- och aktivitetsersättning, sjukpenning samt assistansersättning bedöms utifrån medelvärdet att uppgå till 11 miljarder vilket utgör två tredjedelar av de felaktiga utbetalningarna. Bedömningen av felen fördelar sig ungefär lika mellan avsiktliga fel från allmänheten 1,3 procent, oavsiktliga fel från allmänheten 1,2 procent och oavsiktliga fel från myndigheter 1,2 procent, det vill säga en tredjedel på vardera.

Försäkringskassan redovisar löpande statistik över felaktiga utbetalningar, det vill säga de faktiska fel som upptäcks. För att få en bedömning över det totala antalet felaktiga utbetalningar genomförs omfattningsbedömningar. En viktig del i detta arbete är att uppskatta mörkertalet. En komplicerad uppgift där metoden Expert Elicitation, som Försäkringskassan använder, är en av få metoder som finns att tillgå.

Omfattningsbedömningar har genomförts för 15 förmåner som tillsammans stod för 95 procent av Försäkringskassans totala utbetalningar 2008. För tio förmåner: sjuk- och aktivitetsersättning, sjuk-

penning, assistansersättning, föräldrapenning, aktivitetsstöd, tandvårdsstöd, barnbidrag arbetsskadelivränta, tillfällig föräldrapenning samt underhållsstöd har seminarier genomförts under hösten 2009. För resterande fem förmåner efterlevandepension, bostadstillägg för pensionärer, vårdbidrag, bostadsbidrag samt ålderspension gjordes en bedömning att förhållandena var oförändrade sedan bedömning hösten 2008. Därför har 2008 års underlag vägts in för dessa förmåner i 2009 års bedömning. Resterande förmåner som står för fem procent av de totala utbetalningarna har schabloniserats utifrån medelvärdet av de 15 största förmånerna.

Metoden Expert Elicitation

Utgångspunkten för metoden är att samla experter för berörda förmåner och låta dem bedöma de totala felens omfattning utifrån väsentliga orsaker som kan generera fel. Experterna hanterar och analyserar underlag, i form av tidigare kontroller, granskningar och undersökningar, olika och kommer därmed att göra olika bedömningar. När svaren vägs samman ger detta normalt en bättre uppskattning än en enskild experts bedömning. Samtidigt skapas ett osäkerhetsintervall som är större, men sannolikt speglar den bättre den osäkerhet som råder. Metoden baseras på risk- och beslutsteori och utgår från hur olika experters enskilda bedömningar kan ge en samlad överblick. Metoden tillämpar sub-

jektiva sannolikheter och väger ihop experters sannolikhetsfördelningar (där alla experter har samma vikt) till en linjär kombination som ger en aggregerad osäkerhetsspridning.

Experterna träffas två gånger per förmån. Innan seminarierna har relevant material för respektive förmån skickats ut. Under första seminariet får experterna lära sig mer om metoden. Det handlar bland annat om grundläggande kunskap om metoden, dess brister och fallgropar. Experterna får träna på metoden genom övningsexempel och en genomgång av uppdraget. Innan första seminariet är avslutat får varje expert i uppgift att göra sin första expertbedömning inför det andra seminariet. Bedömningen är uppdelad i

tre delar. Experten ska fördela felen mellan avsiktliga fel från allmänheten, oavsiktliga fel från allmänheten och oavsiktliga fel från myndigheter. Experten ska också ange i procent hur säker denne är i sin bedömning. Under andra seminariet diskuteras de enskilda experternas första bedömning i grupp och alla experter ges möjlighet att presentera sina bedömningsgrunder samt diskutera andra experters bedömningar. Cirka en vecka efter detta görs bedömningen av den totala omfattningen. Experterna som deltar är exempelvis handläggare, specialister, enhetschefer, jurister och personer med kunskap om IT-systemen.

³¹ Totala utbetalningar 2009

Strategiska utvecklingsplanen

Regeringen har tidigare gett Försäkringskassan i uppdrag att ta fram en strategisk utvecklingsplan (S2008/3532/SF), vilken myndigheten har avrapporterat. Planen syftar till att följa verksamhetens resultat och säkerställa regeringens reformer fram till år 2012. I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans arbete med reformer under 2009.

Indikatorer för reformer

Nedan redovisas fem av de reformer som trädde i kraft under 2008. Försäkringskassan rapporterar verksamhetens resultat och arbetet med att säkerställa regeringens reformer under 2009. Då det är möjligt kommer även de långsiktiga effekterna i samhället att redovisas.

De indikatorer som ska redovisas löpande syftar till att spegla Försäkringskassans resultat samt arbetet med att reformerna. Resultat för 2009 rapporteras integrerat i kapitlet Verksamhet.

Handläggningstider och tillgänglighet i kundcenter redovisas under rubriken Snabbt, besluts kvalitet under rubriken Rätt, kundundersökningen (NKI) och effektiva kundkanaler under Enkelt, medarbetarundersökningen (NMI), medarbetarnas sjukfrånvaro och individuella utvecklingsplaner i avsnittet Medarbetare, ekonomi till avsnittet Ekonomi, regelförändringar i sjukförsäkringen samt ohälsotalet redovisas i Sjukförsäkringsavsnittet.

Sjukreformen

Ohälsotalet minskade från 35,8 i december 2008 till 32,8 dagar i december 2009 och antalet pågående sjukfall var i oktober 2009 knappt 112 000 jämfört med knappt 140 000 ett år tidigare. Antalet nya sjukfall har minskat och falllängderna har förkortats. Nybeviljandet av sjukersättning är lågt. Utvecklingen ligger väl i linje med de förväntningar som funnits på det nya regelverkets effekter. Samtidigt finns det fortfarande brister i Försäkringskassans tillämpning av det nya regelverket.

Under 2009 startades knappt 244 000 sjukfall som blev längre än 30 dagar. Minskningen jämfört med 2008 är 6,9 procent. Fallens förväntade medellängd var 62 dagar 2009 vilket är en minskning med 17 procent jämfört med 2008.

Andelen avslag och indragningar av sjukpenning ökade kraftigt under 2009 men ligger fortfarande på en låg nivå. Trots ökning var det mer än 97 procent som beviljades sjukpenning. Andelen indragningar i pågående sjukfall var under året 2,2 procent.

Sedan halvårsskiftet 2008 nybeviljas i genomsnitt 1 400 sjukersättningar per månad vilket är mindre än hälften jämfört med 2007. Under 2009 var det knappt 16 000 personer som beviljades sjukersättning vilket är i det närmaste en halvering mot 2008. Den stora minskningen påbörjades dock redan vid halvårsskiftet 2008. Antalet personer med sjuk- och aktivitetsersättning minskade med 33 000 under 2009 och var vid årets slut 498 000. Det låga nybeviljandet är mot bakgrund av det nya regelverket förväntat.

Även om utfallet i försäkringen tyder på att det nya regelverket har haft en tydlig effekt finns det fortfarande vissa brister i Försäkringskassans tillämpning. Bedömningar enligt rehabiliteringskedjan görs inte i tid. För sjukfall som passerade dag 90 respektive dag 180 hade det under 2009 gjorts en bedömning mot annat arbete hos arbetsgivaren respektive den reguljära arbetsmarknaden i hälften av fallen. Andelarna ökade dock kraftigt under året och låg i december på 66 respektive 64 procent.

Reglerna om att den försäkrade på begäran av Försäkringskassan ska lämna in ett utlåtande av sin arbetsgivare infördes den 1 januari 2009. Utlåtandet från arbetsgivaren ska beskriva de möjligheter som finns på arbetsplatsen att ta tillvara den försäkrades arbetsförmåga.

En studie har visat att majoriteten av frågorna i arbetsgivarutlåtandet besvarats med god kvalitet av det stora flertalet arbetsgivare. Frågorna avseende tillfälliga arbetsuppgifter, underlättande av ordinarie arbete samt möjligheter till omplacering besvarades samtliga med god kvalitet i cirka 90 procent av utlåtandena. Vidare visar studien att det framförallt är frågan om den försäkrades ordinarie arbetsuppgifter som besvarats med bristfällig kvalitet.

I oktober 2009 fick ca 2 400 personer fortsatt sjukpenning. I de ärenden som beviljats ersättning ligger huvuddiagnosen i närmare tre fjärdedelar inom diagnoskapitlet för tumörer. Detta tyder på att ersättning beviljats för den avsedda gruppen. Kvaliteten i beslut bedöms som god och en aktstudie visar att Försäkringskassans bedömningar snarare varit för "generösa" än motsatsen.

Under 2009 har totalt 8 800 personer arbetat enligt reglerna för steglös avräkning. Av dem som ansökt om att få arbeta med steglös avräkning är det ca 80 procent som faktiskt arbetar. Personer som tidigare inte arbetade alls har börjat arbeta efter regelförändringarna och personer som även tidigare arbetade har gått upp i arbetstid. Kännedomen om de nya reglerna varierar och att oväntat få har ansökt beror främst på många i målgruppen ansett sig som för sjuka för att arbeta.

Tandvårdsreformen

Det statliga tandvårdsstödet har långsiktigt inneburit att personer med omfattande behov av tandvård fått ett ökat statligt stöd. Konstruktionen av stödet och den information om utförd tandvård som numera elektroniskt rapporteras in har även inneburit att möjligheten att följa tandhälsan i Sverige ökat betydligt.

2009 är det första hela verksamhetsåret för det nya statliga tandvårdsstödet. Arbetet med tandvårdsstödet har under året förbättrats och hantering, handläggning, normering och kontroller har påvisat stabilitet däremot har det uppstått driftstörningar i IT-systemet. Försäkringskassan har identifierat ett antal problem och vidtagit åtgärder för att komma tillrätta med driftsstörningarna.

Antalet inrapporterade besök följer det prognostiserade och cirka 10 miljoner tandvårdsbesök har rapporterats in. Cirka 3,5 miljoner av dessa har inneburit att Försäkringskassan betalat ut ersättning. Utöver de inrapporterade besöken har Försäkringskassan svarat på cirka 50 miljoner förfrågningar angående om en patient har rätt till statligt tandvårdsstöd, om behandlingen är ersättningsberättigande och patientens nivå i högkostnadsskyddet.

Cirka 98 procent av alla inrapporterade besök handläggs maskinellt av IT-stödet medan cirka 2 procent handläggs manuellt. De vanligaste orsakerna till att ett ärende handläggs manuellt är att patienten inte är registrerad hos Försäkringskassan eller att besöket är inrapporterat senare än 14 dagar efter det att åtgärderna i besöket slutfördes.

Konstruktionen av det statliga tandvårdsstödet innebär att vårdgivaren bedömer om den utförda tandvården är ersättningsberättigad. Som stöd för denna bedömning kan vårdgivaren via IT-stödet validera att kombinationen av diagnos och åtgärd är ersättningsberättigade. Om vårdgivaren begär ersättning för tandvård som inte är ersättningsberättigande kan Försäkringskassan i efterhand återkräva för hög utbetald ersättning. Försäkringskassan genomför både

slumpmässiga och riktade efterhandskontroller för att kontrollera att för hög tandvårdsersättning inte betalats ut. Under 2009 har Försäkringskassan genomfört 80 000 efterhandskontroller och beslut om återbetalning har fattats i 6 procent av ärendena.

Den 28 oktober lanserade Försäkringskassan en elektronisk prisjämförelsetjänst där patienten kan jämföra priset för en tandvårdsåtgärd mellan olika vårdgivare. Sedan starten har tjänsten cirka 1000 besökare per dag. Enligt lag om statligt tandvårdsstöd är vårdgivarna skyldiga att rapportera in sina priser till den elektroniska prisjämförelsetjänsten. Det är vårdgivaren som ansvarar för att rapportera in sina priser och andelen privata vårdgivare som gjort detta är relativt låg, cirka 25 procent av de privata vårdgivarna har vid utgången av 2009 registrerat sina priser. Försäkringskassan har sett 2009 som ett införandeår och räknar med att antalet vårdgivare som registrerar sina uppgifter i prisportalen successivt ska öka.

Försäkringskassan har genomfört en studie av prisutvecklingen inom tandvården 2008-2009 samt en analys av patientkostnaden i det gamla respektive nya tandvårdsstödet. Patienter med hög eller mycket hög konsumtion av tandvård och patienter med låg konsumtion, till exempel endast en undersökning samt en enkel förebyggande åtgärd, har fått lägre kostnader i och med det nya tandvårdsstödet. Kostnaden för medelpatientens konsumtion av tandvård har däremot ökat.

Försäkringskassan har under året inrättat en strategisk samarbetsgrupp bestående av representanter för såväl privata som offentliga vårdgivare. Denna grupp leds av Försäkringskassans generaldirektör.

Enskilda vårdgivare som vill ha kontakt med Försäkringskassan kontaktar Kundcenter för Partner (KCP). År 2009 har KCP svarat på cirka 1 700-2 000 samtal i veckan om tandvård. Av dessa har cirka 50 skickats vidare till den fördjupade odontologiska rådgivningen som är förlagd till Nationellt försäkringscenter i Umeå.

Intyg om barns frånvaro från förskola/skola

Den första juli år 2008 införde riksdagen en lag på frånvarointyg från förskola/skola där den enskilde föräldern ålades att styrka om barnet varit frånvarande från barnomsorgen för att kunna få ersättning med tillfällig föräldrapenning, vård av barn. Under år 2009 hanterade Försäkringskassan närmare två miljoner intyg gällande cirka 700 000 barn.

Intyg om barns frånvaro från förskola/skola utgör ett delmoment i den löpande handläggningen av tillfällig föräldrapenning och följs löpande upp i resultatuppföljningen avseende handläggningstid för ärendeslaget. Resultaten redovisas i avsnittet om handläggningstider.

Även om Försäkringskassans handläggningstider inte klarat målnivån för förmånen kan det inte styrkas helt att detta skulle bero på administrationen av intyget.

Antalet dagar som utbetalats med tillfällig föräldrapenning har minskat successivt sedan år 2006. Att antalet dagar minskar kan bero på att barnen är olika mycket sjuka olika år, att det finns olika många barn i åldern två till tre år och/eller att över- eller underutnyttjandet varierat mellan åren. Minskningen kan således ha en rad olika förklaringar och en del av minskningen antas kunna förklaras med att intyget stoppar en viss typ av missbruk. Att antalet utbetalade dagar började minska före det att intyget infördes gör att minskningen inte kan förklaras enbart som en direkt effekt av intyget.

Även om det i dag inte framgår av statistiken kan intyget i förlängningen bromsa användandet av Försäkringskassans självbetjäningstjänster eftersom det krävs att den försäkrade skickar in intyget manuellt.

Sedan 2006 har det skett en successiv minskning av antalet uttagna dagar av tillfällig föräldrapenning. Sedan 2006 har även männens andel av de uttagna dagarna minskat. Under 2008 och även 2009 använde männen 36 procent av alla dagar som betalades ut för vård av sjukt

Vår effektivaste medarbetare är digital, heter Hanna och besvarar i genomsnitt 6 700 frågor varje dag.



barn. Flest dagar med tillfällig föräldrapenning används för barn i åldrarna två till tre år.

Användande av tillfällig föräldrapenning, vård av barn

Barnets ålder	Dagar igenomsnitt	Antal barn
20	7	297
19	8	282
18	14	682
17	18	1 210
16	10	3 159
15	9	4 257
14	7	4 617
13	6	6 054
12	4	25 301
11	5	37 064
10	5	41 329
9	5	46 225
8	5	49 124
7	6	54 309
6	6	59 103
5	7	61 713
4	8	62 057
3	9	67 232
2	10	67 866
1	8	34 469
0	23	8 370

Jämställdhetsbonus

Föräldrar med gemensam vårdnad till barn födda efter den 30 juni 2008 kan under vissa villkor ha rätt till jämställdhetsbonus. Bonusen gäller bara om den förälder som tagit ut flest antal föräldrapenningdagar arbetar eller studerar när den andra föräldern är föräldraledig och uppbär föräldrapenning. Bonusen gäller inte de 60 reserverade dagarna per förälder eller lägstanivådagarna. Bonusen krediteras skattekontot för den förälder som tagit ut flest föräldrapenningdagar. Högsta kreditering per månad är 3 000 kronor och maximalt 13 500 kronor per barn.

Försäkringskassan skattar kontinuerligt i samband med utgiftsprognosen antalet potentiella dagar som kan ligga till grund för jämställdhetsbonus och hur dessa fördelar sig mellan kvinnor och män. Dessa beräkningar innehåller dock osäkerheter i fråga om hur stor andel av

de föräldrar som får Försäkringskassans meddelande om att de kan vara berättigade till jämställdhetsbonus som kommer att ansöka om det och i vilken utsträckning de faktiskt kommer att vara berättigade till bonusdagar. Försäkringskassans statistik visar att för 2009 uppgår antalet preliminära bonusdagar som kan ligga till grund för jämställdhetsbonus till närmare 442 000. Antalet dagar beräknas öka från år till år och beräknas uppgå till nästan 2,8 miljoner dagar 2014. Föräldrapenning tas till största delen ut av kvinnor, därför svarar kvinnor för flest uppkomna preliminära bonusdagar. År 2009 var antalet preliminärt uppkomna bonusdagar cirka 339 000 för kvinnor och 103 000 för män. Kvinnornas andel av uppkomna bonusdagar var cirka 77 procent år 2009 och männens andel var således 23 procent. Dagarna fördelar sig år 2009 på 12 066 föräldrar varav 9 960 är kvinnor och 2 106 män.

Försäkringskassan informerar årligen i februari de föräldrar som kan vara berättigade att ansöka om jämställdhetsbonus om att de kan ansöka om det. Ansökan ska ske senast den 1 mars året efter det att bonusen tjänats in.

En stor del av handläggningen av jämställdhetsbonus är automatiserad. Handläggaren av jämställdhetsbonus bedömer rätten till jämställdhetsbonus när ansökan har kommit in till Försäkringskassan. Men det är handläggningssystemet som beräknar antalet bonusdagar, i vilken månad bonusdagarna infaller och med vilket belopp bonusen ska betalas ut. Den manuella handläggningen av jämställdhetsbonus är koncentrerad till två nationella försäkringscenter. Under 2009 har Försäkringskassan tagit fram en vägledning för handläggning av jämställdhetsbonus med metodstöd samt utvecklat en arbetsprocess. Detta kommer att implementeras i handläggningen i början av 2010.

Försäkringskassan har påbörjat en utvärdering av jämställdhetsbonusen som syftar till att undersöka om jämställdhetsbonusen haft någon effekt på fördelningen av föräldrapenningen mellan kvinnor och män.

Vårdnadsbidrag

Den 1 juli 2008 infördes möjligheten för Sveriges kommuner att erbjuda kommunalt vårdnadsbidrag. De kommuner som önskar kan genom vårdnadsbidrag ge ett skattefritt kommunalt bidrag på maximalt 3 000 kronor per månad och barn, för barn mellan 1 och 3 år. Tillsammans med Sveriges kommuner och landsting (SKL) skapade Försäkringskassan tidigt en arbetsgrupp som tog fram lösningar för att hantera reformen både kortsiktigt och långsiktigt. Försäkringskassans roll är att tillhandahålla uppgifter som behövs som underlag för att kunna bevilja vårdnadsbidrag. Ett av kriterierna för att kunna ha rätt till vårdnadsbidraget är bland annat att minst 250 dagar med föräldrapenning ska vara använda för barnet före det att föräldern är berättigad till bidraget. Uppgifterna lämnas ut till den kommunala nämnd som handlägger ärenden om vårdnadsbidrag. Informationsutbytet mellan Försäkringskassan och kommunen sker genom direktkontakt.

Försäkringskassan gör bedömningen att vårdnadsbidraget troligtvis kommer att påverka uttaget av föräldrapenning, åtminstone under det första året med föräldrapenning eftersom föräldrar som vill använda vårdnadsbidrag måste ta ut minst 250 dagar med föräldrapenning. För att utvärdera effekterna av reformen har ett arbete påbörjats under 2009 som syftar till att utvärdera om uttaget av föräldrapenning förändrats i de kommuner som infört vårdnadsbidrag jämfört med kommuner som inte infört vårdnadsbidrag (en så kallad effektutvärdering). En utvärdering av olika grupper kommer också att genomföras, där föräldrarna delas upp efter till exempel födelseland och utbildningsnivå. Utvärderingen beräknas vara klar under 2010.

Övriga upplysningar

Nyckeltal per förmån

Hälsovård, sjukvård och social omsorg.

Tandvård	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	3 159	3 749	5 323
Förvaltningskostnader, mnkr	234	205	221
Volym, antal beslut	–	–	–
Styckkostnader, kr/beslut	–	–	–
Handläggningstid, andel inom 60 dagar	54 %	38 %	–
Handläggningstid, andel inom 14 dagar	–	–	57 %
Tillräckligt beslutsunderlag	79 %	Mäts inte	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	95 %	Mäts inte	Mäts inte

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

Bilstöd	2007	2008	2009
Bidragkostnader, mnkr	240	200	221
Förvaltningskostnader, mnkr	43	31	26
Volym, antal beslut	3 380	3 068	3 502
Styckkostnader, kr/beslut	12 693	9 997	7 422
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	80 %	79 %	91 %
Tillräckligt beslutsunderlag	82 %	Mäts inte	100 %
Varav andel korrekta beslut	100 %	Mäts inte	100 %

Assistansersättning	2007	2008	2009
Bidragkostnader brutto, mnkr	18 171	19 855	21 742
Inbetalt från kommunerna, mnkr	3 590	3 818	4 106
Bidragkostnader, netto	14 581	16 037	17 636
Förvaltningskostnader, mnkr	163	158	175
Volym, antal beslut	12 406	11 885	12 529
Styckkostnader, kr/beslut	13 167	13 266	13 978
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	71 %	60 %	73 %
Tillräckligt beslutsunderlag	96 %	Mäts inte	97 %
Varav andel korrekta beslut	98 %	Mäts inte	100 %

Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp

Sjukpenning	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	27 815	23 474	19 606
Förvaltningskostnader, mnkr	2 923	2 903	2 550
Volym, antal utbetalningar	2 807 480	2 418 305	1 936 531
Volym, avslutade sjukfall	578 033	516 991	483 078
nov-okt.	578 033	516 991	483 078
Styckkostnader, kr/utbet.	1 041	1 201	1 317
Styckkostnader, kr/avslutat fall	5 057	5 616	5 278
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	92 %	85 %	88 %
Tillräckligt beslutsunderlag	75 %	Mäts inte	81 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	96 %

Rehabiliteringspenning	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	1 640	1 214	1 159
Förvaltningskostnader, mnkr	217	142	108
Volym, antal utbetalningar	146 372	118 906	105 478
Styckkostnader, kr/utbet.	1 485	1 197	1 028
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	Mäts inte	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	Mäts inte	Mäts inte

Arbetskadellivränta	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	4 644	4 280	4 081
Förvaltningskostnader, mnkr	364	245	221
Volym, antal beslut	35 445	17 905	19 292
Styckkostnader, kr/beslut	10 288	13 835	11 474
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	54 %	64 %	67 %
Tillräckligt beslutsunderlag	99 %	Mäts inte	100 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	98 %

Sjukersättning	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	66 343	67 401	65 310
Förvaltningskostnader, mnkr	1 364	1 360	1 198
Volym, antal beslut	163 709	131 102	121 347
Styckkostnader, kr/beslut	8 331	10 376	9 874
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	62 %	70 %	76 %
Tillräckligt beslutsunderlag	98 %	Mäts inte	88 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	100 %

Aktivitetersättning	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	2 028	2 254	2 530
Förvaltningskostnader, mnkr	177	172	172
Volym, antal beslut	29 711	20 666	21 627
Styckkostnader, kr/beslut	5 973	8 330	7 967
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	65 %	68 %	81 %
Tillräckligt beslutsunderlag	97 %	Mäts inte	89 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	100 %

Handikappersättning	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	1 175	1 192	1 243
Förvaltningskostnader, mnkr	91	88	86
Volym, antal beslut	8 361	8 048	8 858
Styckkostnader, kr/beslut	10 834	10 978	9 739
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	70 %	57 %	80 %
Tillräckligt beslutsunderlag	97 %	Mäts inte	99 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	100 %

Ekonomisk trygghet vid ålderdom

Ålderspension	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	20 375	19 348	19 054
Förvaltningskostnader, mnkr	623	569	609
Volym, antal utbetalningar	21 390 280	21 510 280	21 755 487
Styckkostnader, kr/utbet.	29	26	28
Tillräckligt beslutsunderlag	98 %	Mäts inte	99 %
Varav andel korrekta beslut	100 %	Mäts inte	100 %

Bostadstillägg till pensionärer	2007	2008	2009
Bidragkostnader, mnkr	7 268	7 123	6 914
Förvaltningskostnader, mnkr	356	358	335
Volym, antal beslut	516 089	488 531	511 788
Styckkostnader, kr/beslut	696	736	657
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	76 %	44 %	49 %
Tillräckligt beslutsunderlag	97 %	Mäts inte	98 %
Varav andel korrekta beslut	96 %	Mäts inte	96 %

Ekonomisk trygghet för familjer och barn

Barnbidrag	2007	2008	2009
Bidragkostnader, mnkr	23 515	23 388	23 365
Förvaltningskostnader, mnkr	209	229	248
Volym, antal utbetalningar	19 658 766	19 887 990	19 901 827
Styckkostnader, kr/utbet.	11	12	12
Tillräckligt beslutsunderlag	96 %	Mäts inte	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	Mäts inte

Föräldrapenning	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	22 689	24 063	25 230
Förvaltningskostnader, mnkr	587	611	628
Volym, antal utbetalningar	3 107 023	3 198 859	3 276 191
Styckkostnader, kr/utbet.	189	191	192
Handläggningstid, andel inom 30 dagar		76 %	79 %
82 %	76 %	79 %	97 %
Tillräckligt beslutsunderlag	95 %	Mäts inte	97 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	93 %

Tillfällig föräldrapenning	2007	2008	2009
Försäkringskostnader, mnkr	4 486	4 649	4 639
Förvaltningskostnader, mnkr	522	492	439
Volym, antal utbetalningar	2 126 661	2 111 465	1 948 484
Styckkostnader, kr/utbet.	246	233	225
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	90 %	81 %	69 %
Tillräckligt beslutsunderlag	95 %	Mäts inte	97 %
Varav andel korrekta beslut	98 %	Mäts inte	96 %

Underhållsstöd	2007	2008	2009
Försäkrings- och bidragskostnader, mnkr			
utbetalt brutto	3 884	3 717	3 653
inbetalt av bidragsskyldiga	1 468	1 498	1 395
Underhållsstöd netto	2 416	2 219	2 258
Förvaltningskostnader, mnkr	393	392	366
Volym, antal beslut	102 108	97 880	108 416
Styckkostnader, kr/beslut	3 850	4 009	3 375
Handl.tid för sökande, andel inom 40 dagar	78 %	52 %	54 %
Tillräckligt beslutsunderlag	96 %	Mäts inte	95 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	99 %

Vårdbidrag	2007	2008	2009
Bidragkostnader, mnkr	2 638	2 681	2 789
Förvaltningskostnader, mnkr	176	190	171
Volym, antal beslut	20 870	20 965	20 092
Styckkostnader, kr/beslut	8 434	9 059	8 505
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	73 %	65 %	86 %
Tillräckligt beslutsunderlag	97 %	Mäts inte	97 %
Varav andel korrekta beslut	99 %	Mäts inte	100 %

Bostadsbidrag	2007	2008	2009
Bidragkostnader, mnkr	3 389	3 208	3 361
Förvaltningskostnader, mnkr	294	265	232
Volym, antal beslut	365 630	387 048	415 294
Styckkostnader, kr/beslut	805	684	560
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	77 %	51 %	54 %
Tillräckligt beslutsunderlag	99 %	Mäts inte	96 %
Varav andel korrekta beslut	97 %	Mäts inte	94 %

Övriga utbetalningar

Aktivitetsstöd	2007	2008	2009
Bidragkostnader, mnkr	6 376	6 744	10 301
Förvaltningskostnader, mnkr	151	185	388
Volym, antal utbetalningar	671 901	780 558	1 309 090
Styckkostnader, kr/utbet.	224	237	296
Tillräckligt beslutsunderlag	99 %	Mäts inte	100 %
Varav andel korrekta beslut	100 %	Mäts inte	99 %

Upplysningar

I detta avsnitt lämnas allmänna upplysningar om resultatredovisningen.
På nästa sida finns en förmånsöversikt.

Återrapportering utanför årsredovisningen

Återrapporteringar som i regleringsbrevet är angivna som redovisningspliktiga "i samband med årsredovisningen", alternativt "i anslutning till årsredovisningen", redovisas separat till regeringen och ingår därmed inte i årsredovisningen.

Analys av förmåner

Årets årsredovisning är inte indelad i politik- eller utgiftsområden. Analyser av enskilda förmåner görs därför på andra ställen i årsredovisningen, exempelvis under rubrikerna enkelt, snabbt och rätt.

Andra utbetalningar

Förmånerna aktivitetsstöd, familjebidrag, försäkring mot kostnader för sjuklön, försäkring mot vissa semesterlönkostnader och dagpenning till totalförsvarspliktiga, vilka ingår i olika utgiftsområden utanför socialförsäkringen, eller är avgiftsfinansierade, redovisas under Andra utbetalningar.

Nyckeltal per förmån

Den samlade nyckeltalsredovisningen har i år lagt i ett särskilt avsnitt Nyckeltal per förmån.

Förändringar i nyckeltal

I några fall kan redovisade nyckeltal för 2007 och 2008 ha ändrats jämfört med Årsredovisningen för 2008. I de flesta fall handlar det om smärre fel på grund av felräkning eller någon mindre definitionsändring. I de fall ändringen är stor och har betydelse för slutsatserna som dras redovisas detta i årsredovisningen.

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 2008. En mer utförlig redovisning av metod och jämförelseproblem finns i avsnittet Rätt.

Tandvård

Uppgifter på produktionsvolymen för den nya tandvårdsförsäkringen som infördes den 1 juli 2008 är inte jämförbara med volymuppgifterna i den gamla försäkringen. Därför har ingen för hela tandvårdsområdet jämförbar styckkostnad kunnat beräknas.

Tandvård i produktivitetetsmättet

I det samlade produktivitetetsmättet har det ovan beskrivna problemet med volymstatistiken hanterats genom att betrakta den nya försäkringen och den gamla försäkringen som två olika prestationer. Volymstatistik finns för såväl den gamla som den nya försäkringen och den totala förvaltningskostnaden för tandvården har fördelats på de olika försäkringarna med ledning av tidredovisningen som finns uppdelad på den gamla och den nya försäkringen. På grund av att styckkostnaden för den gamla försäkringen blir orimligt hög 2009 används styckkostnaden 2008 för gammal tandvård i produktivitetsberäkningen.

Styckkostnader

Styckkostnaderna beräknas genom att de totala förvaltningskostnaderna för en förmån divideras med antingen antalet beslut eller antalet utbetalningar (undantaget sjukpenning, se nedan). I vissa fall redovisas båda sätten att mäta styckkostnaden i Nyckeltal per förmån.

I analyserna i resultatredovisningen används normalt endast det styckkostnadsmått som anses vara det mest relevanta måttet på produktiviteten (och som används i det sammanvägda produktivitetetsmått för hela Försäkringskassan som redovisas i avsnittet Produktivitet). När det i analyserna allmänt skrivs om styckkostnadsresultat avses styckkostnaden per beslut för alla förmåner utom barnbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, rehabiliteringspenning, ålderspension och aktivitetsstöd. I dessa fall avses styckkostnad per utbetalning. Ytterligare ett viktigt undantag är sjukpenning där styckkostnaden i analyserna baseras på antalet avslutade sjukfall. Att antalet avslutade sjukfall används som nämnare i detta fall är 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.

Styckkostnader i löpande och fasta priser

Det produktivitetetsmått för hela Försäkringskassan som redovisas i avsnittet Produktivitet är beräknat i fasta priser (se metodbeskrivning i avsnittet). Produktivitetetsmättet är i princip en sammanvägning av olika styckkostnader och när produktiviteten analyseras avses styckkostnaderna i fasta priser. I avsnittet Nyckeltal per förmån redovisas dock styckkostnaderna i löpande priser. Det prisindex som används är SCB:s implicitprisindex för statlig konsumtion. För att räkna om 2008 års styckkostnader till 2009 års har de dividerats med 0,9819. För övriga år är omräkningstalen; 2007: 0,9492, 2006: 0,9226, 2005: 0,8861 och 2004: 0,8613.

Förmånsöversikt

9. Hälsovård, sjukvård och social omsorg.

- Tandvård
- Sjukvård i internationella förhållanden
- Bilstöd till personer med funktionshinder
- Assistansersättning
- Smittbärarersättning

10. Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp

- Sjukpenning
- Förlängd sjukpenning
- Fortsatt sjukpenning
- Rehabiliteringsersättning (rehabiliteringspenning, särskilt bidrag)
- Bidrag till arbetshjälpmedel
- Sjuklönegarantin
- Särskilt högriskskydd
- Aktivitetsersättning
- Sjukersättning
- Särskild ersättning för aktiviteter
- Arbetsskadeersättningar (livränta, sjukpenning m.m.)
- Yrkesskadeersättningar (före 1 juli 1977)
- Ersättning enligt det statliga personskadeskyddet
- Närståendepenning
- Handikappersättning

11. Ekonomisk trygghet vid ålderdom

- Garantipension (till ålderspension, omställningspension, förlängd omställningspension, särskild efterlevandepension och änkepension).
- Omställningspension,
- Förlängd omställningspension,
- Särskild efterlevandepension
- Änkepension.
- Bostadstillägg till pensionärer
- Äldreförsörjningsstöd
- Särskilt pensionstillägg
- Frivillig pension
- Sjömanspension

12. Ekonomisk trygghet för familjer och barn

- Barnbidrag inkl. flerbarnstillägg
- Föräldrapenning
- Tillfällig föräldrapenning
- Havandeskapspenning
- Underhållsstöd
- Bidrag till kostnader för internationella adoptioner
- Barnpension och efterlevandestöd till barn
- Vårdbidrag för funktionshindrade barn
- Pensionsrätt för barnår
- Bostadsbidrag

Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten

- Inkomstpension
- Tilläggspension
- Premiepension

Andra utbetalningar

- Aktivitetsstöd
- Utvecklingsersättning
- Dagpenning till totalförsvarspliktiga
- Familjebidrag till totalförsvarspliktiga
- Försäkring mot kostnader för sjuklön

Övrig ekonomisk redovisning

I avsnittet redovisas egna resultatområden där Försäkringskassan får disponera intäkterna, samt Försäkringskassans intäkter och kostnader fördelade på utgiftsområden.

Egna resultatområden där avgiftsintäkterna får disponeras

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

Småföretagarförsäkring, tkr

	2007	2008	2009	Budget 2009
IB	-601	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 500	777	914	1 000
Kostnader	-1 899	-777	-914	-1 000
Årets resultat	601	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 försäkrings- ersättningar. 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.

FMC - Försäkringsmedicinskt centrum, tkr

	2007	2008	2009
IB	11 047	13 526	10 337
Avgiftsintäkter	82 950	132	0
Övriga intäkter	407	490	3
Totalt	83 357	622	3
Kostnader	-80 878	-3 811	-334
Årets resultat	2 479	-3 189	-331
Korrigerig för överförd pensionsskuld till SPV			
UB	13 526	10 337	10 006

Försäkringskassan drev fram till 1 november 2007 medicinsk utredningsverksamhet i egen regi vid Försäkringsmedicinskt centrum då rörelsen överläts till Manpower Hälsopartner AB. Kostnaderna för 2009 avser framförallt pensionskostnader för tidigare personal.

Administration av statlig fordran, tkr

	2007	2008	2009	Budget 2009
IB	-	-	0	0
Avgiftsintäkter	10 912	11 598	12 141	12 000
Kostnader	-10 912	-11 598	-12 141	-12 000
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 2009 till 33 073. Överskjutande kostnader täcks med anslagsmedel. Avvikelsen mellan budget och utfall får anses ligga inom normalt intervall.

Familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspiktiga, tkr

	2007	2008	2009	Budget 2009
IB	992	792	778	0
Avgiftsintäkter	2 708	5 292	2 922	2 800
Kostnader	-4 492	-3 722	-3 484	-3 700
Årets resultat	-1 784	1 570	-562	-900
UB	792	778	216	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. Avvikelsen mellan budget och utfall får anses ligga inom normalt intervall.

Ålderspension, tkr

	2007	2008	2009	Budget 2009
IB	311 759	301 813	65 283	48 788
Avgiftsintäkter	520 362	264 792	554 624	545 921
Kostnader	-530 308	-501 322	-530 126	-535 950
Årets resultat	-9 946	-236 530	24 498	9 971
UB	301 813	65 283	89 781	58 759

Enligt lagen (1998:674) om inkomstgrundad ålderspension ska förvaltningskostnaderna för ålderspensionssystemets fördelningsdel belasta AP-fonderna. Avgiftsintäkterna beslutas årligen av regeringen. I tabellen ingår även ersättningar från Premiepensionsmyndigheten för det arbete Försäkringskassan utför för dess räkning. Avgiftsintäkterna är 8 mnkr högre än budgeterat belopp och kostnaderna är 6 mnkr lägre än budget. Kostnadsavvikelsen får anses vara normal.

Ersättning från affärsdrivande verk, tkr

	2007	2008	2009	Budget 2009
IB	-	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 678	2 343	2 193	2 000
Kostnader	-2 678	-2 343	-2 193	-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 ca 6,3 mnkr per år. Intäkter var budgeterade till 2,0 mnkr och verkligt utfall uppgår till 2,2 mnkr. Avvikelsen får anses vara normal.

ADB, tkr

	2007	2008	2009	Budget 2009
IB	0	61	18	61
Avgiftsintäkter	2 511	1 354	1 309	3 100
Kostnader	-2 450	-1 397	-1 111	-3 100
Årets resultat	61	-43	199	0
UB	61	18	216	61

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. Full kostnadstäckning eftersträvas.

Övrigt

Under övrigt i regleringsbrevet återfinns tjänsteexport.

Tjänsteexport

	2007	2008	2009
IB	828	50	32
Avgiftsintäkter	1 658	0	192
Kostnader	-2 436	-18	-117
Årets resultat	-778	-18	75
UB	50	32	107

Försäkringskassan får enligt sin instruktion bedriva tjänsteexport inom sitt verksamhetsområde. Intäkterna under året uppgår till 192 tkr. Kostnaderna uppgår till 117 tkr. Tjänsteexporten kommenteras under avsnittet Stabs- och expertfunktion.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader 2009 på utgiftsområden, mnkr

Utgiftsområde	Verksamhetens kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Totala intäkter
9. Hälsovård, sjukvård och social omsorg	462	457	14	471
10. Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp	4 395	4 263	88	4 351
11 Ekonomisk trygghet vid ålderdom	440	428		428
Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten	531		555	555
12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn	2 132	2 107	64	2 171
Andra utbetalningar	393	387	8	395
Summa	8 353	7 642	729	8 371

Tabellen visar Försäkringskassans intäkter respektive kostnader fördelat på utgiftsområde. Intäkterna avser Försäkringskassans totala intäkter av anslag, avgifter och andra ersättningar med mera. Kostnaderna är Försäkringskassans

totala kostnader exklusive förvaltningskostnader för FMC med 334, tjänsteexport och främmande tjänster hor IT-avdelningen med 1 444. Totala förvaltningskostnader inklusive dessa poster blir 8 355.



Finansiella delar

Resultaträkning	96
Balansräkning	97
Anslagsredovisning	98
Finansieringsanalys	104
Sammanställning över väsentliga uppgifter	105
Redovisningsprinciper	106
Noter med mera	109

Finansiella delar

RESULTATRÄKNING (mnkr) Perioden 1 januari–31 december

	2009	2008
Verksamhetens intäkter		
Intäkter av anslag (not 1)	7 642	8 179
Intäkter av avgifter och andra ersättningar (not 2)	698	332
Intäkter av bidrag (not 3)	22	52
Finansiella intäkter (not 4)	9	13
Summa	8 371	8 576
Verksamhetens kostnader		
Kostnader för personal (not 5)	-5 855	-5 921
Kostnader för lokaler	-736	-775
Övriga driftkostnader (not 6)	-1 093	-1 412
Finansiella kostnader (not 7)	-20	-81
Avskrivningar och nedskrivningar	-651	-626
Summa	-8 355	-8 815
Verksamhetsutfall	16	-239
Uppbördsverksamhet		
Intäkter		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten (not 8)	38	64
Socialavgifter	388 483	403 502
Allmän pensionsavgift	88 522	86 662
Statlig ålderspensionsavgift	27 479	27 433
Skatter	5 260	5 281
	509 782	522 942
Avgår		
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamheten	-277 075	-291 805
Inleverans till AP-fonderna	-203 932	-202 745
Överföring till premiepensionssystemet	-28 821	-28 371
	-509 828	-522 921
Saldo uppbörd	-46	21
Transfereringar		
Intäkter		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	236 504	237 096
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag (not 9)	10 344	6 800
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	5 723	5 600
Medel som erhållits från AP-fonderna	217 398	199 203
Finansiella intäkter (not 10)	96	109
Finansiella kostnader (not 11)	-15	-9
	470 050	448 799
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. (not 27)	-14	-70
Kostnader		
Utgiftsområden		
9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg (not 12)	-28 075	-24 596
10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp	-102 230	-107 771
11 Ekonomisk trygghet vid ålderdom	-42 314	-42 606
12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn	-69 681	-68 077
Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten	-217 441	-199 249
Andra utbetalningar (not 13)	-10 366	-6 819
	-470 107	-449 118
Saldo transfereringar	-71	-389
Årets kapitalförändring	-101	-607

BALANSRÄKNING (mnkr)
Perioden 1 januari–31 december

	2009	2008
TILLGÅNGAR		
Immateriella anläggningstillgångar (not 14)		
Balanserade utgifter för utveckling av IT-system	1 564	1 565
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	74	74
	1 638	1 639
Materiella anläggningstillgångar		
Förbättringsutgifter på annans fastighet (not 15)	38	41
Maskiner, inventarier, installationer m.m. (not 16)	314	322
	352	363
Finansiella anläggningstillgångar		
Andra långfristiga fordringar (not 17)	3	4
Varulager m.m.		
Varulager	2	2
Fordringar		
Kundfordringar	16	22
Fordringar hos andra myndigheter	472	506
Övriga fordringar (not 18)	2 275	2 666
	2 763	3 194
Periodavgränsningsposter (not 19)		
Förutbetalda kostnader	215	194
Upplupna bidragsintäkter	83	104
Övriga upplupna intäkter	173	144
	471	442
Avräkning med statsverket		
Avräkning med statsverket (not 20)	8 958	7 055
Kortfristiga placeringar		
Obligationer och andra värdepapper (not 21)	1 546	1 526
Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret (not 22)	766	410
Kassa och bank	28	27
	794	437
Summa tillgångar	16 527	14 662
KAPITAL OCH SKULDER		
Myndighetskapital		
Statskapital	0	0
Balanserad kapitalförändring (not 23)	838	492
Kapitalförändring enligt resultaträkningen (not 24)	-101	-607
	737	-115
Fonder		
Fonder (not 25)	1 140	1 108
Avsättningar		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (not 26)	134	181
Avsättning för frivillig pensionsförsäkring (not 27)	523	541
Avsättning för engångspremier vid omställning (not 28)	14	57
	671	779
Skulder m.m.		
Lån i Riksgäldskontoret (not 29)	1 883	2 025
Skulder till andra myndigheter (not 30)	441	186
Leverantörsskulder	496	579
Övriga skulder (not 31)	9 842	8 482
	12 662	11 272
Periodavgränsningsposter (not 32)		
Upplupna kostnader	1 289	1 618
Oförbrukade bidrag	27	0
Övrigt förutbetalda intäkter	1	0
	1 317	1 618
Summa kapital och skulder	16 527	14 662
Ansvarsförbindelser		
Övriga ansvarsförbindelser (not 33)	35	46

ANSLAGSREDOVISNING (mnkr)

Utfall för perioden 1 januari–31 december 2009

Redovisning mot anslag

Anslag	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Omdis- ponerade anslags- belopp	Utnyttjad del av medgivet över- skridande	Indrag- ning	Totalt dispo- nibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överförings- belopp	Not A-K
Utgiftsområde 9										
Hälsovård, sjukvård och social omsorg										
9 01: 004 Tandvårdsförmåner m.m.										
1 Statligt tandvårdsstöd	1 364	7 279			-1 364	7 279	-5 502		1 777	A
9 01: 006 Bidrag till hälso- och sjukvård										
27 Statlig ålderspensionsavgift		1				1	-1		0	B
9 01: 007 Sjukvård i internationella förhållanden										
1 Sjukvård i internationella förhållanden	57	602			-57	602	-608		-6	C
9 03: 004 Bilstöd till personer med funktionshinder										
1 Bilstöd till personer med funktionshinder	33	247			-33	247	-222		25	
9 03: 005 Kostnader för statlig assistansersättning										
1 Kostnader för statlig assistansersättning	-18	17 785				17 767	-21 753	4 186	200	
Utgiftsområde 10										
Ekonomisk trygghet vid sjukdom och handikapp										
10 01: 001 Sjukpenning och rehabilitering m.m.										
1 Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti	500	1 236	0			1 736	-568		1 168	D
15 Närståendepenning	7	65	25		-7	90	-84		6	E
16 Statlig ålderspensionsavgift för närståendepenning		6				6	-6		0	
17 Statlig ålderspensionsavgift för rehabiliteringspenning		54				54	-54		0	
18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning		1 663				1 663	-1 663		0	
19 Rehabiliteringspenning	176	1 305			-176	1 305	-1 105		200	
20 Köp av arbetslivsinriktade rehabiliteringstjänster m.m.	55	435			-56	434	-413		21	F
21 Sjukpenning	2 381	21 242	-25		-2 381	21 217	-18 966		2 251	G
Summa 10 01:001	3 119	26 006	0		-2 620	26 505	-22 859		3 646	
10 01: 002 Aktivitets- och sjukersättningar m.m.										
5 Aktivitets- och sjukersättningar	1 434	57 377			-1 434	57 377	-56 167		1 210	
6 Bostadstillägg till personer med med aktivitets- och sjukersättningar	-32	4 416				4 384	-4 467		-83	
7 Kostnader för vissa personer aktivitets- och sjukersättningar	3	51			-3	51	-41		10	
8 Statlig ålderspensionsavgift för aktivitets- och sjukersättningar		11 597				11 597	-11 597		0	
Summa 10 01:002	1 405	73 441			-1 437	73 409	-72 272		1 137	
10 01: 003 Handikappersättningar										
1 Handikappersättningar	7	1 235			-7	1 235	-1 242		-7	
10 01: 004 Arbetsskadeersättningar m.m.										
4 Statlig ålderspensionsavgift för arbetsskadelivränta		349				349	-349		0	
5 Arbetsskadelivränta	225	4 762			-225	4 762	-4 709		53	
Summa 10 01:004	225	5 111			-225	5 111	-5 058		53	

ANSLAGSREDOVISNING (mnkr)
Utfall för perioden 1 januari–31 december 2009
Redovisning mot anslag

Anslag	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Omdis- ponerade anslags- belopp	Utnyttjad del av medgivet över- skridande	Indrag- ning	Totalt dispo- nibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överförings- belopp	Not A-K
10 1: 005 Ersättning för kroppsskador										
3 Ersättning för kroppsskador	6	52			-6	52	-49		3	
4 Statlig ålderspensionsavgift för ersättning för kroppsskador		1				1	-1		0	
Summa 10 01:005	6	53			-6	53	-50		3	
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	-280	7 989			-299	7 410	-7 459		-49	H
Utgiftsområde 11										
Ekonomisk trygghet vid ålderdom										
11 01: 001 Garantipension till ålderspension										
4 Garantipension till ålderspension	265	19 023			-265	19 023	-19 054		-31	
11 01: 002 Efterlevandepensioner till vuxna										
1 Efterlevandepens till vuxna	-144	15 842				15 698	-15 847		-149	
11 01: 003 Bostadstillägg till pensionärer										
1 Bostadstillägg till pensionärer	-43	7 118				7 075	-6 907		168	
11 01: 004 Äldreförsörjningsstöd										
1 Äldreförsörjningsstöd	-13	473				460	-497		-37	
Utgiftsområde 12										
Ekonomisk trygghet för familjer och barn										
12 01: 001 Allmänna barnbidrag										
1 Allmänna barnbidrag	-28	23 373				23 345	-23 364		-19	
12 01: 002 Föräldraförsäkring										
4 Statlig ålderspensionsavgift för föräldrapenning		2 322				2 322	-2 322		0	
8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning		398				398	-398		0	
9 Föräldrapenning	90	23 817	-100		-90	23 717	-22 902		815	I
10 Statlig ålderspensionsavgift för havandeskapspenning		47				47	-47		0	
11 Tillfällig föräldrapenning	-3	4 079	100			4 176	-4 243		-67	J
12 Havandeskapspenning	-17	485				468	-475		-7	
Summa 12 01:002	70	31 148	0		-90	31 128	-30 387		741	

ANSLAGSREDOVISNING (mnkr)

Utfall för perioden 1 januari–31 december 2009

Redovisning mot anslag

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not A-K
12 01: 003 Underhållsstöd										
1 Underhållsstöd	58	1 986			–58	1 986	–3 645	1 599	–60	
12 01: 004 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner										
1 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner	10	36			–10	36	–29		7	
12 01: 005 Barnpension och efterlevandestöd till barn										
2 Barnpens och efterlevandestöd till barn	–18	991				973	–1 016		–43	
12 01: 006 Vårdbidrag för funktionshindrade barn										
3 Statlig ålderspensionsavgift för vårdbidrag för funktionshindrade barn		238				238	–238		0	
4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	40	2 504			–40	2 504	–2 551		–47	
Summa 12 01:006	40	2 742			–40	2 742	–2 789		–47	
12 01: 007 Pensionsrätt för barnår										
2 Pensionsrätt för barnår		5 077				5 077	–5 077		0	
12 01: 008 Bostadsbidrag										
2 Bostadsbidrag	–26	3 113				3 087	–3 372		–285	
Utgiftsområde 26										
Statsskuldsräntor m.m.										
26 01: 004 Övergångseffekter vid kostnadsmässig anslagsavräkning										
114 Försäkringskassan				472		472	–472		0	K
Summa	6 089	251 671	0	472	–6 511	251 721	–250 482	5 785	7 024	

Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag		Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
9 1	7 Sjukvård i internationella förhållanden, anslagspost 1	23 836	6 432
10 1	2 Aktivitets o sjukersättning m.m., anslagspost 6	220 797	83 302
10 1	3 Handikappersättningar, anslagspost 1	61 750	6 986
10 2	1 Försäkringskassan, anslagspost 1	384 538	48 675
11 1	1 Garantipension till ålderspension, anslagspost 4	951 150	30 871
11 1	2 Efterlevandepensioner till vuxna, anslagspost 1	792 100	149 285
11 1	4 Äldreförsörjningsstöd, anslagspost 1	42 570	37 050
12 1	1 Allmänna barnbidrag, anslagspost 1	1 168 650	18 002
12 1	2 Föräldraförsäkring, anslagspost 11 tillfällig föräldrapenning	203 962	67 508
12 1	2 Föräldraförsäkring, anslagspost 12 havandeskapspenning	24 251	6 796
12 1	3 Underhållsstöd, anslagspost 1	99 300	59 918
12 1	5 Barnpension o efterlevandestöd till barn, anslagspost 2	59 460	43 674
12 1	6 Vårdbidrag för funktionshindrade barn, anslagspost 4	125 200	47 348
12 1	8 Bostadsbidrag, anslagspost 2	311 300	284 102
		4 468 864	889 949

Uppställningen redovisar endast de åtaganden som FK ännu ej har tilldelats anslag för.

Redovisning mot bemyndiganden

Anslag anslagsbenämning	Tilldelad bemyndiganderam	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år		
				2010	2011	2012
10 2:1 Ap1	8 900	8 900	8 900	7 521	1 379	0

Regeringen har föreskrivit att av anslaget får högst 7,9 mnkr användas under 2009 för att stödja forskning inom socialförsäkringens område. FK har vidare bemyndigats att under 2009 göra ekonomiska åtaganden som inklusive tidigare åtaganden om högst 8,9 mnkr vilket redovisas i tabellen ovan.

Finansiella villkor i Anslagsredovisningen

Anslag 10 01 :1 Sjukpenning och rehabilitering m.m.

Anslagspost 21 Sjukpenning

Av anslagsposten får högst 1 030 mnkr användas för samverkan och finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet.

Medlen ska främst användas för samverkan mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen samt finansiell samordning mellan sjukförsäkringen och hälso- och sjukvården. Bokförda kostnader under 2009 är 1 015 mnkr.

Anslag 10 01:004 Arbetskadeersättningar m.m.

Anslagspost 5 Arbetskadelivränta

Regeringen bemyndigar Försäkringskassan att fr.o.m. den 1 januari 2009 räkna upp livräntor från den frivilliga yrkesskadeförsäkringen med den procentsats som motsvarar förändringen av prisbasbeloppet mellan åren 2008-2009. En uppräknings har gjorts med 4,4 procent.

Anslag 10 02:001 Försäkringskassan

Anslagspost 1

Av anslagsposten får högst 7,9 mnkr användas för att stödja forskning inom socialförsäkringens område. Bokförda kostnader under 2009 är 7,4 mnkr.

Av anslagsposten ska Försäkringskassan utbetala 50 tkr till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, (MSB), som abonnemangsavgift för Rakel. Beloppet ska betalas kvartalsvis efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2009 är 50 tkr.

Av anslagsposten får högst 3 mnkr, efter beslut av regeringen (S2008/10484/HS(delvis)) användas till att samordna ett utvärderingsprogram för tandvårdsstödet. Bokförda kostnader under 2009 är 1,4 mnkr.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket, enligt regleringsbrev 2008-12-19

Försäkringskassan får med undantag av 13 § kapitalförsörjningsförordningen (1996:1188) använda statens centralkonto för utbetalningar av aktivitetsstöd enligt förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd under tiden tills bidrag för utbetalningarna lämnats från Arbetsförmedlingen.

För tjänsteexportverksamheten får Försäkringskassan undantag från kravet på lönsamhet i 3 § tjänsteexportförordningen (1992:192).

Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2008.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från Socialdepartementet 2008-12-19 om inget annat anges i not.

Samtliga indragningar av anslagsbelopp är enligt regeringsbeslut 2008-12-19 om inget annat anges i not.

A. Utgående överföringsbelopp för 2008 på anslaget 09 01 004, anslagspost 5 ska omfördelas till anslagspost 1 enligt regleringsbrev 2008-12-19.

B. Försäkringskassan disponerar anslagsposten enligt regleringsbrev 2008-12-19 avseende Socialstyrelsen.

C. Regeringsbeslut 2009-12-10 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. Tilldelade medel 2009 är 602 mnkr.

D. Regeringsbeslut 2009-06-25 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. 0,3 mnkr har omdisponerats till Ap 21 inom samma anslag. Regeringsbeslut 2009-12-10 ändrar regeringsbeslut 2009-06-25. Tilldelade medel är 1 236 mnkr.

E. Regeringsbeslut 2009-12-10 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. 25 mnkr har omfördelats från Ap 21 inom samma anslag. Tilldelade medel är 90 mnkr.

F. Regeringsbeslut 2009-05-28 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. En indragning har gjorts med 1 mnkr. Tilldelade medel är 434 mnkr.

G. Regeringsbeslut 2009-06-25 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. 0,3 mnkr har omdisponerats från Ap 21 inom samma anslag. Regeringsbeslut 2009-12-10 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. 25 mnkr har omdisponerats till anslagspost 15 inom samma anslag. Tilldelade medel är 21 217 mnkr.

H. Regeringsbeslut 2009-05-28 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. En indragning har gjorts med 299 mnkr. Regeringsbeslut 2009-06-25 ändrar årets tilldelning av medel från 7 039 mnkr till 7 639 mnkr. Regeringsbeslut 2009-12-10 ändrar årets tilldelning av medel till 7 989 mnkr.

I. Regeringsbeslut 2009-12-10 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. 100 mnkr har omdisponerats till anslagsposten 11 inom samma anslag. Tilldelade medel är 23 717 mnkr.

J. Regeringsbeslut 2009-12-10 ändrar regeringsbeslut 2008-12-19. 100 mnkr har omdisponerats från anslagsposten 9 inom samma anslag. Tilldelade medel är 4 179 mnkr.

K. Regeringsbeslut 2009-05-28 ger Försäkringskassan rätt att disponera anslaget 1:4, anslagspost 114 i form av ett medgivet överskridande.

ANSLAGSREDOVISNING

Utfall för perioden 1 januari–31 december 2009

Redovisning mot inkomsttitel (mnkr)

	Utgifter	Inkomster	Nettoinkomst
Egenföretagares avgifter			
9111 Fysiska personers inkomstskatt	-10 517		-10 517
9212 Efterlevandepensionavgift		662	662
9221 Sjukförsäkringsavgift		3 297	3 297
9222 Föräldraförsäkringsavgift		856	856
9251 Ålderspensionsavgift			
– socialavgifter		3 592	3 592
– utbetalning till AP-fonderna,	-2 501		-2 501
– utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-697		-697
Summa 9251 Ålderspensionsavgift	-3 198	3 592	394
9253 Arbetskadeavgift		264	264
9254 Arbetsmarknadsavgift		157	157
9281 Allmän löneavgift		1 690	1 690
Summa Egenföretagares avgifter¹	-13 715	10 518	-3 197
Allmän pensionsavgift			
9111 Fysiska pers inkomstskatt, allmän pensionsavg	-88 521		-88 521
9262 – avgifter		88 521	88 521
– utbetalning till AP-fonderna	-88 521		-88 521
Summa Allmän pensionsavg	-177 042	88 521	-88 521
Statliga ålderspensionsavgifter			
9251 ålderspensionsavgift		27 479	27 479
– utbetalning till AP-fonderna,	-23 869		-23 869
– utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-3 610		-3 610
Summa Statliga ålderspensionsavgifter	-27 479	27 479	0
Socialavgifter från arbetsgivare			
9212 Efterlevandepensionsavgift		19 945	19 945
9221 Sjukförsäkringsavgift		79 801	79 801
9222 Föräldraförsäkringsavgift		25 816	25 816
9251 Ålderspensionsavgift			
– socialavgifter		128 685	128 685
– utbetalning till AP-fonderna,	-89 041		-89 041
– utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-24 513		-24 513
Summa 9251 Ålderspensionsavgift	-113 554	128 685	15 131
9253 Arbetskadeavgift		7 979	7 979
9254 Arbetsmarknadsavgift		28 379	28 379
9281 Allmän löneavgift		87 360	87 360
9291 Särskild löneskatt Skatteverket		2 022	2 022
9295 Särskild Sjukförsäkringsavgift		0	0
9299 Avräkning socialavgifter ²	-379 988		-379 988
Summa Socialavgifter från arbetsgivare	-493 542	379 987	-113 555
Övriga inkomsttitlar			
9291 Särskild löneskatt, övriga		3 238	3 238
2811 Övriga inkomster av statens verksamhet		85	85
Summa Övriga inkomsttitlar		3 323	3 323
Totalt inkomsttitlar	-711 778	509 828	-201 950

¹ Uppgift om debiterade egenföretagares avgifter lämnas av Skatteverket.² Uppgift om influtna socialavgifter lämnas av Skatteverket.

Finansiella delar

Finansieringsanalys för Försäkringskassan (mnkr)

	2009	2008
Drift		
Kostnader (not 34)	-7 783	-8 272
Finansiering av drift		
Intäkter av anslag	7 642	8 179
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	698	332
Intäkter av bidrag	22	52
Övriga intäkter	9	13
Förändringar av myndighetskapital hänförliga till övergångseffekten	953	-
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	<i>9 324</i>	<i>8 576</i>
Minskning (+) av lager	0	5
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-38	-14
Minskning (-) av kortfristiga skulder	-152	-20
Kassaflöde från drift	1 351	275
Investeringar		
Investeringar i immateriella tillgångar	-513	-676
Investeringar i materiella tillgångar	-135	-163
<i>Summa investeringsutgifter</i>	<i>-648</i>	<i>-839</i>
Finansiering av investeringar		
Lån från Riksgäldskontoret	547	1 032
- amorteringar	-689	-599
Andra långfristiga lån	-	0
- amorteringar	-	-1
Försäljning av materiella anläggningstillgångar	0	1
Inlösen av finansiella anläggningstillgångar	1	2
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	<i>-141</i>	<i>435</i>
Förändring av kortfristiga skulder	-23	-24
Kassaflöde till investeringar	-812	-428
Uppbördsverksamhet		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten	38	64
Intäkter av uppbörd	509 744	522 878
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	1 527	-511
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	<i>511 309</i>	<i>522 431</i>
<i>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</i>	<i>-509 828</i>	<i>-522 921</i>
Kassaflöde till uppbördsverksamhet	1 481	-490
Transfereringsverksamhet		
Lämnade bidrag	-470 121	-449 188
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	298	382
Förändring av fonder	32	84
Förändring av avsättning för frivillig pensionsförsäkring	-19	-14
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	<i>-469 810</i>	<i>-448 736</i>
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	236 504	237 096
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	10 344	6 800
Medel som erhållits från AP-fonderna för finansiering av bidrag	217 398	199 203
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	5 723	5 600
Finansiella intäkter och kostnader, netto	81	100
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	<i>470 050</i>	<i>448 799</i>
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	240	63
Förändring av likvida medel	2 260	-580
Specifikation av förändring av likvida medel		
Likvida medel vid årets början	7 492	8 072
Ökning (+) av kassa och bank	1	8
Minskning (-) av tillgodohavande RGK	356	-503
Minskning (-) av avräkning med statsverket	1 903	-85
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	<i>2 260</i>	<i>-580</i>
Likvida medel vid årets slut	9 752	7 492

Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)

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.

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.

	2009	2008	2007	2006	2005
Låneram hos Riksgäldskontoret					
– beviljad låneram	2 250 000	2 200 000	2 160 000	2 529 000	2 555 000
– utnyttjad låneram	1 883 462	2 025 369	1 592 197	1 773 915	1 937 263
– varav finansiell leasing	0	4	265	818	1 751
Krediter hos Riksgäldskontoret					
– beviljad kredit	685 730	711 827	741 927	764 000	716 000
– maximalt utnyttjad kredit	352 533	358 353	453 818	129 298	359 546
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret					
– räntekostnader	357	1 174	4 886	–	–
– ränteintäkter	922	10 242	3 109	11 449	4 269
Totala avgiftsintäkter					
– beräknade enligt regleringsbrev	591 871	330 700	583 910	954 700	936 990
– utfall (not 2)	698 159	331 925	592 191	879 609	1 002 007
Anslagskredit 10 02 1 Försäkringskassan					
– beviljad kredit	384 538	347 169	350 000	224 438	–
– utnyttjad kredit	48 675	279 997	–	–	–
Anslagskredit övriga anslag					
– beviljad kredit	10 379 278	10 304 529	10 307 592	10 789 011	11 049 165
– utnyttjad kredit	841 274	342 349	931 398	905 381	1 708 787
Anslagssparande 10 02 1	–	–	471 442	62 282	183 726
– intecknat för framtida åtaganden	–	–	–	–	–
Anslagssparande övriga anslag	7 915 155	6 711 183	4 537 383	5 286 840	4 551 986
– intecknat för framtida åtaganden	–	–	–	–	–
Totalt gjorda åtaganden	8 900	8 900	8 900	12 000	12 000
Tilldelade bemyndiganden	8 900	8 900	8 900	12 000	12 000
Personal					
– antal årsarbetskrafter	12 322	12 568	14 038	15 106	14 238
– medeltal anställda	13 696	13 030	14 927	16 554	15 069
Driftkostnad per årsarbetskraft	624	645	605	580	561
Balanserad kapitalförändring, mnkr					
vid årets början (not 23)	838	492	747	733	807
Årets kapitalförändring, mnkr (not 24)	–101	–607	–261	14	–75

Redovisningsprinciper

Allmänt

Försäkringskassans årsredovisning upprättas enligt bestämmelserna i förordning (2000:605) om myndigheters årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) med tillhörande föreskrifter samt de krav på åiterrapportering 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.

Förändrade redovisningsprinciper

Försäkringskassan har ändrat följande redovisningsprinciper jämfört med föregående år:

Riksdagen beslutade 2008-11-12 (bet. 2008/09:FiU15, rskr. 2008/09:30) om ändrad grund för anslagsavräkning av myndigheternas förvaltningsutgifter. Beslutet innebär att myndigheternas förvaltningsutgifter fr.o.m. 2009 ska avräknas mot anslag det år till vilket kostnaden hänförs, att anslagsavräkning sker kostnadsmässigt. Tidigare anslagsavräknades förvaltningsutgifter utgiftsmässigt. Bytet av anslagsavräkningsprincip genererade en övergångseffekt om 472 mnkr vid årsskiftet 2008/09. Denna övergångseffekt består framförallt av kostnader som myndigheten har haft t.o.m. 2008-12-31 men som inte anslagsavräknats år 2008, exempelvis upplupna kostnader och avsättningar. Övergångseffekten har, i enlighet med regeringsbeslut daterat 2009-05-28, anslagsavräknats på anslagsposten 26 01:004 ap.114 Försäkringskassan.

Vid årsredovisningen 2009-12-31 har beloppsgränsen 500 000 kr använts vid redovisning av periodavgränsningsposter när faktura eller motsvarande inkommit efter fastställd brytdag, 11 januari 2010, eller när fordrings- eller skuldbelopp inte varit exakt känt när bokslutet upprättades. Vid årsredovisningen 2008-12-31 användes beloppsgränsen 50 000 kr. Redovisningsprincipen har ändrats i samband med att nya periodiseringsrutiner införts.

Vid värdering av statliga fordringar som Försäkringskassan administrerar används fr.o.m. 2009-12-31 en justerad inbetalningsgrad på förfallna fordringar som bedöms utifrån gäldenärens betalningsförmåga. Någon omräkning av jämförelsetalen har inte gjorts då underlag för en omräkning saknas och kostnaden för att ta fram ett underlag inte står i rimlig proportion till värdet av den information som en omräkning skulle ge.

Alla kapitalkrav med beslutsdatum yngre än 60 dagar bedöms som säkra fordran och värderas inte ytterligare. Kapitalfordran äldre än 60 dagar värderas utifrån parametrarna överenskomna avbetalnings- alternativt kvittningsplaner, avbruten indrivning hos Statlig Fordran och ärenden hos Kronofogdemyndigheten (KFM). De fordringar som bedöms som osäkra utifrån ovanstående parametrar är de som har avbruten indrivning p.g.a. att gäldenären saknar betalningsförmåga samt de som skickats till KFM för indrivning. De osäkra fordringarna skrivs ner per förmånsslag. Ärenden hos KFM skrivs ner per förmån enligt den fördelningsprocent som förmånerna finns totalt redovisade på saldospesifikationen och de avbrutna indrivningarna är nedskrivna enligt faktiska värden. Nedskrivningen bokförs mot respektive förmåns nedskrivningskonto.

Andelen osäkra kapitalfordran används för att göra motsvarande nedskrivning av administrationsavgifterna och räntefordringarna. Här sker ingen uppdelning per förmån, nedskrivningen bokförs i stället mot särskilda nedskrivningskonton.

Från och med år 2009 sker redovisningen på utgiftsområden i stället för på politikområden. Omräkning av jämförelsetalen har gjorts i motsvarande mån.

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 socialavgiftsinkomster 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, förtidspension, föräldraförsäkring, arbets-skadeförsäkring och efterlevandepension avräknas mot anslag, men socialavgifter förs enligt lag till staten på inkomstitel, för att finansiera de olika förmånerna.

Inkomstgrundad ålderspension med tilläggspension finansieras med socialavgifter, statlig ålderspensionsavgift och allmänna egenavgifter via allmänna pensionsfonden. För 2009 har 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-fonderna och löpande pensionsutbetalningar.

Följande principer gäller för förvaltningen: Nyttjanderätter som betalas i december avräknas mot anslag påföljande år om nyttjanderättsperioden 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. Direktutlåning till kommuner m.fl., där lånen vanligen kvarstår under hela löptiden, tas upp till anskaffningsvärdet.

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

Maskiner och inventarier med ett anskaffningsvärde överstigande 10 000 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 10 000 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 de tillsammans överstiger 10 000 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

Anskaffningsvärdet ska överstiga 10 000 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 inkomsttitlarna utgörs främst av utbetalningar till AP-fonderna.

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	2009	2008
10 02 :1 ap.1 Förvaltningsmedel	7 384	7 695
10 01 001 ap.21 Sjukpenning, samverkan inom rehabiliteringsområdet	258	484
10 01 :001 ap.1 Företagshälsövård o rehabgaranti	0	0
Summa	7 642	8 179

Not 2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar (belopp i tkr)

Enligt regleringsbrev och föreskrifter till förordningen om myndigheters årsredovisning m.m. ska avgiftsintäkter redovisas särskilt.

Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regleringsbrev eller annat regeringsbeslut

	2009	2008
Adm. av inkomstgrundad ålderspension	554 624	264 792
Adm. av familjebidrag	2 922	5 292
Adm. av småföretags- och semesterlöneförsäkring	914	777
Försäkringsmedicinskt centrum	0	132
Institutet för stressmedicin	0	71
Adm. av statlig fordran	12 141	11 598
Adm.ers. från affärsdrivande verk och bolag	2 193	2 343
ADB-bearbetning m.m.	1 309	1 354
Tjänsteexport	192	-
Delsumma	574 295	286 359

Intäkter enligt avgiftsförordningen § 4

	2009	2008
Lokaluthyrning m.m.	5 925	3 178
Försälj. av publikationer och infomaterial	345	858
Kurs- o. konf.avg.	325	154
Personalserveringar m.m.	978	1 766
Konsulttjänster	40 998	11 693
Servicekontor	37 975	0
Övrigt ej specificerat	19 582	170
Delsumma	106 128	17 819

Övriga ersättningar

	2009	2008
Expeditionsavgifter m.m.	73	2
Övrigt ej specificerat	17 663	27 745
Delsumma	17 736	27 747
Totalsumma	698 159	331 925

Not 3 Intäkter av bidrag

Intäkter av bidrag 22 (52) har minskat med 30 beroende i huvudsak på minskade intäkter avseende samordningsförbund och minskade bidrag från Arbetsförmedlingen.

Not 4 Verksamhetens finansiella intäkter

	2009	2008
Ränteintäkt, räntekonto	8	10
Övriga ränteintäkter	1	3
Summa	9	13

Not 5 Kostnader för personal

	2009	2008
Lönekostnader, exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	3 966	3 963

Personalkostnaderna uppgår till 5 855 (5 921) vilket är en minskning med 66. Lönekostnaderna har ökat marginellt medan arbetsavgiftaravgifter har minskat markant med 47. Till följd av att arbetsgivaravgiften har sänkts med 1 procent mellan åren.

Kostnaden för övertidsuttag har minskat med 25. Minskningen beror på att den nya kundmötesorganisationen har stabiliserat sig sedan omorganisationen 2008.

Försäkringskassan har under 2009 inte betalt några engångspremier till SPV vilket gör att denna post har minskat med 57. Däremot har kostnaderna för särskild pensionsersättning ökat med 21 då det bland annat har blivit en helårseffekt av tidigare uppsagda medarbetare.

En post som har ökat mycket mellan åren är avgiften till KÅPAN, FFO (Försäkringsföreningen inom försäkringskasseområdet). Anledningen till denna avvikelse är att Försäkringskassan, har erlagt ett tillskott till Kåpan Pensioner på 49 som en följd av ett avtal från 2007 som Arbetsgivarverket har tecknat med parterna på det statliga förhandlingsområdet och som avser övertagande av verksamheten i FFO.

För övriga poster inom personalkostnader finns det poster som har ökat och minskat mer eller mindre. Försäkringskassan har bland annat högre kostnader för försäkringsmedicinska rådgivare då fler försäkringsmedicinska rådgivare blir anställda av Försäkringskassan och frisk- och hälsovård då Försäkringskassan har gett medarbetare möjlighet att få vaccin mot "svininfluensan". Minskade kostnader har myndigheten bland annat för traktamenten, bilersättningar och kurser.

På grund av ändrad redovisningsprincip från och med januari 2009 (övergång till kostnadsmässig anslagsavräkning) påverkas uppbokningar av bland annat periodiseringar och upplupna kostnader. Det gäller till exempel upplupna premier till SPV och upplupen särskild löneskatt på pensionskostnader samt även uppbokning av semesterlöneskuld. Summan av dessa poster blir en minskad belastning på 13.

Not 6 Övriga driftkostnader

Posten Övriga driftskostnader uppgår till 1 093 (1 412) vilket är en minskning med 319.

Konsultkostnaderna har totalt minskat med 315 205 av dessa avser konsultkostnader främst kopplade till utvecklingsprojekt med IT-inslag. 110 avser minskade kostnader för organisations- och managementkonsulter som var en stor post 2008 i samband med Försäkringskassans omorganisation. Övriga poster där kostnaderna har minskat är Försäkringskassans kostnader för Försäkringsmedicinska rådgivare med 54 då dessa i större utsträckning är anställda, kostnader för samverkansprojekt med 18, kostnader för inhyrd personal från bemanningsföretag med 17, kostnader för telefoni och datakommunikation med 21 samt kostnader för diverse IT-tjänster med 23. Övergången till kostnadsmässig anslagsavräkning 2009 har genererat lägre kostnader på periodiseringskontot med 67.

Kontot för aktiveringar av immateriella anläggningstillgångar hade ett lägre utfall 2009 än 2008, vilket genererade en kostnadsbelastning på 146 Den lägre aktiveringsnivån hänger samman med en totalt lägre aktiveringsnivå för immateriella anläggningstillgångar 2009. Därutöver har kostnaderna för etablering av servicekontor genererat en ökning av posten med 25. Motsvarande intäkt finns. Posten övriga främmande tjänster har ökat med netto 26 föranledd av kostnader som uppstått i samband med Pensionsmyndighetsutredningen.

Not 7 Verksamhetens finansiella kostnader

	2009	2008
Ränta, lån anläggningstillg.	-13	-77
Ränta, räntekontot	0	-1
Övriga räntekostnader	-7	-3
Summa	-20	-81

Not 8 Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten

Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten 38 (64) har minskat med 26 främst beroende på att en inleverans av statlig ålderspensionsavgift avseende 2005 gjordes under 2008 med 25.

Not 9 Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag

Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag 10 344 (6 800) har ökat med 3 544 främst beroende på att bidrag till Arbetsförmedlingen för utbetalning av aktivitetsstöd har ökat med 3 555 samt att intäkter från Försvarsmakten för utbetalning av familjebidrag till värnpliktiga har minskat med 12.

Not 10 Finansiella intäkter avseende transfereringar

	2009	2008
Ränteintäkter, fonder m.m.	68	70
Övriga finansiella intäkter	28	39
Summa	96	109

Not 11 Finansiella kostnader avseende transfereringar

	2009	2008
Övriga finansiella kostnader	-15	-9
Summa	-15	-9

Not 12 Hälsovård, sjukvård och social omsorg

Kostnader för hälsovård, sjukvård och social omsorg 28 075 (24 596) har ökat med 3 479. Kostnader för statlig assistansersättning har ökat med 1 887. Kostnader för tandvård har ökat med 1 574. Detta beror framförallt på att det nya tandvårdsstödet som infördes den 1 juli 2008 ger möjlighet till ersättning som inte funnits tidigare. Kostnader för bilstöd till personer med funktionshinder har ökat med 22.

Not 13 Andra utbetalningar

Kostnader för andra utbetalningar 10 366 (6 819) har ökat med 3 547. Detta beror på att kostnader för aktivitetsstöd har ökat med 3 557. Kostnader för utbetalning av studiestöd enligt förordning EEG 1408/71 har ökat med 3 samt att kostnader för familjebidrag till värnpliktiga har minskat med 12.

Balansräkning

Not 14 Immateriella anläggningstillgångar

Balansposten avser till största den immateriella anläggnings-tillgångar i form av balanserade utgifter för utveckling av IT-system. Den största posten avser IT-stöd för nytt pensions-system samt följdreformer till denna. Därutöver utvecklar Försäkringskassan IT-stöd för ärendehantering inom andra försäkringsområden samt inför erforderlig ny infrastruktur för IT. Utgifterna finansieras med lån i Riksgäldskontoret. De immateriella tillgångarna börjar skrivas av när IT-systemen tas i drift. Avskrivningstiden är tre-fem år för licenser samt fem år för egenutvecklade IT-system utom för nya pensions-systemet som skrivs av på 10 år då Försäkringskassan har gjort en annan bedömning av pensionssystemets ekonomiska livslängd.

I samband med halv- och helårsbokslut har genomgång gjorts av alla immateriella anläggningstillgångar, vilka ledde fram till nedskrivning av tidigare aktiverade belopp med -36 (-68).

	Ansk. värde	Årets anskv.	Avskrivning Ack. ¹	Årets Ack. ¹	Nedskrivningar Ack. ¹	Årets Ack. ¹	Utg. balans
Utveckling av IT-system	4 369	470	-2 624	-435	-651	-36	1 564
Licenser och rättigheter	307	43	-267	-35	-9	-9	74
Summa	4 676	513	-2 891	-470	-660	-45	1 638

¹ I ackumulerade avskrivningar och nedskrivningar ingår årets avskrivningar och nedskrivningar.

Not 15 Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2009	2008
Ingående anskaffningsvärde	159	164
Årets anskaffning	8	11
Avgår årets utrangering	-4	-16
Utgående anskaffningsvärde	163	159
Ingående avskrivningar	-118	-121
Årets avskrivningar	-11	-13
Avgår årets utrangering	4	16
Utgående avskrivningar e pl.	-125	-118
Totalt utgående bokfört värde	38	41

Not 16 Maskiner, inventarier, installationer m.m.

	2009	2008
Ingående anskaffningsvärde		
– ägda tillgångar	1 153	1 143
Årets anskaffningar	127	152
Avgår årets försälj./utrangering	-120	-142
Utgående anskaffningsvärde	1 160	1 153
Ingående avskrivningar	-831	-826
Årets avskrivningar	-134	-144
Avgår årets försälj./utrangering	119	139
Utgående avskrivningar e. pl.	-846	-831
Delsumma ägda tillgångar	314	322

Ingående anskaffningsvärde		
– finansiell leasing	36	37
Årets anskaffningar	–	–
Avgår årets avslutade leasingåtaganden	–	-1
Utgående anskaffningsvärde	36	36

Ingående avskrivningar	-36	-37
Årets avskrivningar	0	0
Avgår avskrivningar avslutade leasingåtaganden	0	1
Utgående avskrivningar e. pl.	-36	-36
Delsumma finansiell leasing	0	0
Totalt utgående bokfört värde	314	322

Not 17 Andra långfristiga fordringar

	2009	2008
Kommunlån	3	4

Not 18 Övriga fordringar

Posten om 2 275 (2 666) avser till största delen fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd 1 015 (1 218), återkravsfordringar 918 (781), fordringar för EU-vård 184 (252), fordringar hos AP-fonderna 0 (215) och fordringar hos kommuner för assistansersättning 143 (186).

Fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd som Försäkringskassan administrerar värderas till en genomsnittlig inbetalningsgrad på riksnivå, till 36 % (49 %) 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 30,7 %. Gallring görs av ärenden som inte betalats inom fem år och därmed blir preskriberade. Genomsnittlig inbetalningsgrad för ärenden som administreras av Kronofogdemyndigheten uppgår till 46 % (50 %). Total nedskrivning uppgår till 1 373 (1 420), cirka 58 % (54 %).

Återkravsfordringar 1 925 (1 622) har värderats schablonmässigt på individnivå. Total nedskrivning uppgår till 1007 (841), cirka 52 % (52 %).

Not 19 Periodavgränsningsposter

Posten förutbetalda kostnader om 215 (194) består i huvudsak av hyror på 147 (151), konsultkostnader på 60 (32), telekostnader 5 (6) och kostnader avseende samordningsförbund 2 (5). Posten upplupna bidragsintäkter om 83 (104) består av upplupna bidragsintäkter avseende EU-vård på 81 (100) och upplupna bidragsintäkter avseende olika projekt på 2 (4). Posten övriga upplupna intäkter om 173 (144) består i huvudsak av upplupna intäkter avseende EU-vård 76 (51), upplupna inbetalningar avseende underhållsstöd 40 (39) och upplupna ränteintäkter avseende fonder 36 (42).

Not 20 Avräkning med statsverket

	2009	2008
Uppbörd		
Ingående balans	-237	238
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster ¹	-509 828	-522 921
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter ¹	711 779	723 415
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-200 445	-200 997
Fordringar/Skulder avseende Uppbörd	1 269	-265
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	7 340	7 650
Redovisat mot anslag	236 766	237 580
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-236 641	-237 919
Fordringar/Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	7 465	7 311
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	280	-471
Redovisat mot anslag	7 930	7 694
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-8 460	-6 943
Återbetalning av anslagsmedel	299	-
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	49	280
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	403	-
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	-346	-352
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	246 017	223 114
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-683 003	-662 024
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	437 086	438 916
Saldo	-246	-346
Belopp under utredning	18	75
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
	-228	-271
Summa Avräkning med statsverket	8 958	7 055

¹ Nettoutgift redovisad mot inkomsttitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

Under 2009 har belopp under utredning minskat med 57 mnkr. Denna minskning har fördelats utifrån andel av utrett belopp med 28 mnkr till uppbörd som har förts till ingående balans 2009 och 29 mnkr till anslag i icke räntebärande flöde som har förts till ingående balans 2009.

Kvarvarande belopp under utredning, 18 mnkr, avser till övervägande del anslag i icke räntebärande flöde och kommer att återföras i samband med att felaktiga periodiseringar redovisade som balanserad kapitalförändring rättas under 2010.

Not 21 Obligationer och andra värdepapper

	2009	2008
Statsobligationer	155	–
Hypoteksobligationer	1 251	1 240
Övrigt	140	286
Summa	1 546	1 526

Marknadsvärdet överstiger anskaffningsvärdet med totalt 42 (26). Värdepapperen bokförs enligt lägsta värdets princip till det lägsta av anskaffningsvärdet och marknadsvärdet.

Not 22 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret

Ökningen på 356 till 766 (410) består i huvudsak av att utnyttjande av anslagskrediten har sjunkit från 280 föregående år till 49 i år vilket påverkat saldot på räntekontot med 231, tilldelning av anslag avseende övergångsposten för åren 2010-2013 på 172 samt ett positivt resultat på resultatområdet administration av ålderspension på 24. Lägre leverantörsskulder 83 har medfört en minskad behållning på räntekontot.

Not 23 Balanserad kapitalförändring

	2009	2008
Administration av ålderspension	65	301
Administration av familjebidrag	1	–1
Administration av småföretagsförsäkring	0	0
Försäkringsmedicinskt centrum	10	13
Institutet för stressmedicin	–	8
Övriga resultatområden	0	0
Periodiseringsposter försäkring	–92	–615
Fordran avseende underhållsstöd	1 219	1 419
Periodisering återkravsreskontran	114	143
Periodisering EU-vård	–727	–65
Periodiseringsposter förvaltning	–	–351
Avsättning för engångspremier vid omställning	–	–188
Periodisering pensionsskuld	–	–172
Belopp under utredning (Restbelopp vid omföring av övergångspost)	248	–
Summa	838	492

Belopp under utredning avser det restsaldo som kvarstår avseende balanserad kapitalförändring förvaltning när övergångsposten, enligt regeringsbeslut daterat 2009-05-28, förts om och anslagsavräknats på anslagsposten 26 01:004 ap.114 Försäkringskassan. Under 2009 har en omfattande utredning gjorts för att identifiera när i tiden saldoposten har uppstått. Utifrån gjord utredning bedöms saldoposten i allt väsentlig ha uppstått före 2002. Saldoposten kommer att hanteras i särskild ordning i samråd med Ekonomistyrningsverket under år 2010.

I Periodiseringsposter försäkring ingår en summa om 18 mnkr avseende felaktigt gjorda periodiseringar 2006 och tidigare. Dessa periodiseringar kommer att återföras under 2010.

Not 24 Kapitalförändring enligt resultaträkning

	2009	2008
Administration av ålderspension	25	–236
Administration av familjebidrag	–1	2
Administration av småföretagsförsäkring	0	0
Försäkringsmedicinskt centrum	0	–3
Institutet för stressmedicin	–	–8
Övriga resultatområden	0	0
Periodiseringsposter förvaltning	–	–20
Avsättning för engångspremier vid omställning	–	131
Periodisering pensionsskuld	–	–47
Periodiserade lokalkostnader	–	–58
Förändring periodisering EU-vård	–62	–227
Förändring fordran underhållsstöd	–204	–200
Förändring periodisering återkravsreskontran	–9	–40
Förändring periodisering tandvård	180	118
Förändring periodisering assistansersättning	–80	–38
Förändring periodisering samverkan med Arbetsförmedlingen	48	12
Övriga periodiseringsposter försäkring	2	7
Summa	–101	–607

Not 25 Fonder

	2009	2008
Trafiklivräntefonden	778	741
Frivilliga yrkesskadefonden	119	115
Affärsverksfonden	129	131
Övriga fonder	114	121
Summa	1 140	1 108

Not 26 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

	2009	2008
Avsättningar för pensionsförpliktelser:		
Ingående avsättning	181	134
+ Årets kostnad	42	118
– Årets utbetalningar	–89	–71
Utgående avsättning	134	181

Not 27 Avsättningar för frivillig pensionsförsäkring

Avsättningar för frivillig pensionsförsäkring avser skulden till de försäkrade inom den frivilliga pensionsförsäkringens fonder.

Årets förändring på avsättningen på -18 (-14) från 541 (555) till 523 (541) är skillnaden mellan fondernas kapitalavkastning och årets utbetalningar till de försäkrade.

Övriga fonders förändring (se not 25) på 32 (84) är även den skillnaden mellan fondernas kapitalavkastning och årets utbetalningar till de försäkrade. Totala förändringen avseende avsättning till/upplösning av fonder mm i resultaträkningen blir 14 (70).

Not 28 Avsättning för engångspremier vid omställning

Skuld avseende avsättning för engångspremier vid omställning uppgår till 14 (57). Avsättningen avser både år 2008 och nya avsättningar för 2009 på sammanlagt 7. Under 2009 har betalningar fallit ut på totalt 50.

Not 29 Lån i Riksgäldskontoret

Avser lån i Riksgäldskontoret för investeringar i anläggnings-tillgångar. Försäkringskassan har disponerat en låneram på 2 250 (2 200) mkr avseende förvaltningsändamål. I ramen ingår medel för investeringar i immateriella tillgångar. Av brutto upptagna lån avser 1 516 (1 684) immateriella tillgångar. Skulden har förändrats enligt följande:

	2009	2008
Ingående skuld	2 025	1 592
Nyupptagna lån,		
- Immateriella tillgångar	337	814
- Materiella tillgångar	210	219
Amorteringar under året	-689	-600
Utgående skuld	1 883	2 025

Not 30 Skulder till andra myndigheter

Skulder till andra myndigheter uppgår till 441 (186). Förändringen beror till största delen på en skuld till Premiepensionsmyndigheten, 264, avseende socialavgifter vilken motsvaras av en fordran vid förra bokslutet.

Not 31 Övriga skulder

Övriga skulder uppgår till 9 842 (8 482). Förändringen beror till största delen på en skuld till Första till Fjärde AP-fonden, 1 017, avseende socialavgifter vilken motsvaras av en fordran vid förra bokslutet.

Not 32 Periodavgränsningsposter

Upplupna kostnader 1 317 (1 618) består i huvudsak av upplupna kostnader för EU-vård, tandvård och andra försäkringskostnader med 678 (947), semesterlöneskuld med 489 (481), upplupna löner med 34 (68) och övriga upplupna kostnader avseende förvaltningskostnader med 93 (122). Minskningen av övriga upplupna kostnader avseende försäkringskostnader beror främst på lägre upplupna kostnader avseende tandvård. Oförbrukade bidrag är 27 (0).

Not 33 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 34 Skillnader mellan resultaträkning och finansieringsanalys

	2009	2008
Verksamhetens kostnader	-8 355	-8 815
Justeringar:		
Avskrivningar och nedskrivningar	651	626
Realisationsförluster	11	2
Värdereglering kommunlån	0	-1
Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser	-47	47
Avsättning för engångspremier vid omställning	-43	-131
Kostnader enligt finansieringsanalys	-7 783	-8 272

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 "Medarbetare" i resultatredovisningen.

Förmåner samt skattepliktiga ersättningar till ledamöterna i Försäkringskassans styrelse

För Generaldirektör Adriana Lender har lön och övriga förmåner under 2009 uppgått till 1 334 036 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.

Sidoupdrag

Generaldirektör Adriana Lender var under år 2009 styrelseledamot i Skatteverkets Insynsråd, Delegationen för e-förvaltning och Reda Pensionsadministration AB.

Styrelsens ordförande och övriga ledamöter 2009

Erik Åsbrink (styrelseordförande) var under 2009 styrelseordförande i Alecta, Handelshögskolan i Stockholm, Svensk Hypotekspension AB, Återvinningsindustrierna, LightLab Sweden AB och Åsbrink & Far AB, ordförande i Bemanningsföretagens Auktorisationsnämnd samt styrelseledamot i Wallenstam AB, Nordiska Investeringsbanken och Finanspolitiska rådet.

Rolf Andersson har inga övriga uppdrag.

Catarina Andersson Forsman har inga övriga uppdrag.

Peter Blomqvist har inga övriga uppdrag.

Ellen Hyttsten var under 2009 styrelseledamot i Smittskyddsinstitutets insynsråd, Sveriges Standardiseringsråd, IPULS AB och Medicarrier AB.

Christina Lindenius var under 2009 styrelseledamot i Första AP-fonden, Föreningen för god sed på värdepappersmarknaden, International Chamber of Commerce, Sweden, Sveriges Försäkringsförbund, Försäkringsbranschens Arbetsgivareorganisation AB 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. Försäkringskassans ledning lämnar i årsredovisningen en bedömning av myndighetens process för intern styrning och kontroll i enlighet med myndighetsförordningen (2007:515) samt förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll.

Den första bedömningen gjordes för verksamhetsåret 2008 då den interna styrningen och kontrollen till stora delar bedömdes vara betryggande. Inom tre områden identifierades dock brister vilka beskrevs i årsredovisningen. Det rörde handläggning och kontrollverksamhet under delar av året samt styrning av viss IT-utveckling.

Försäkringskassan har inför 2009 haft målsättningen att den interna styrningen och kontrollen ska bedömas vara betryggande för året. Insatser har genomförts för att vidareutveckla metoder för riskhantering integrerat i verksamhetsstyrningen, få en bättre helhetsbild över befintliga strukturer för kontroller samt åtgärda 2008 års brister.

Den interna styrningen och kontrollen har utvecklats under 2009, både genom arbetssätt samt med uppdaterade styrdokument. En grundläggande komponent för denna utveckling är den nya verksamhetsstruktur som infördes 2008, där en specialisering och koncentration av ärendehandläggningen skapat förutsättningar för en tydligare styrning av verksamheten.

Verksamhetens riskhantering bedrivs integrerat med övrig verksamhetsstyrning och på olika sammanlänkade nivåer. Detta ger ledningen och verksamheten en bättre information om helhetsbilden. Även här har det utvecklats tydligare rutiner för dokumentation och uppföljning av de olika momenten i riskhanteringen.

Avstämning mot 2008 och åtgärder 2009

Försäkringskassan genomgick under 2008 en mycket stor omorganisation som berörde i princip alla medarbetare och hela kontorsnätet. Uppdrag, ansvarsfördelning och arbetssätt förändrades. Många strukturer från den tidigare länsindelade verksamheten lämnades och ersattes av nationellt organiserad verksamhet. Den nya organisationen har nu varit verksam i knappt ett år.

I årsredovisningens övriga delar beskrivs åtgärder som vidtagits för att eliminera fjolårets brister samt för att förbättra den interna styrningen och kontrollen. Några av dessa är:

Brister i handläggning

Sommaren 2008 blev handläggningstiderna för bland annat föräldrapenning alltför långa, detta till följd av flera samverkande faktorer så som den pågående omorganisationen, genomförande av politiska reformer samt semestertider. Handläggningstiderna under sommaren 2009 blev kortare än 2008. Genom en mer detaljerad planering och uppföljning inför sommaren tillsammans med fler semestervikarier samt bättre prioritering mellan olika ärendeslag har resultatet förbättrats. Vidare informerades kunderna om vikten att lämna kompletta underlag i god tid inför sommaren för att undvika uppehåll i utbetalningar.

Under en del av 2008 saknades namn på handläggare och beslutsfattare samt andra kontaktuppgifter i vissa skrivelser och beslut. Vidare förekom det under omställningen att kundcenter inte ens på direkt förfrågan lämnade ut kontaktuppgifter till handläggare. De tekniska orsakerna till bristande tillgänglighet som fanns under 2008 är åtgärdade. Informationsinsatser har klargjort att namn på handläggare ska anges i kommuniserings- och kompletteringsskrivelser samt att namn på handläggare är offentliga uppgifter och måste lämnas ut vid förfrågan.

Sammantaget har myndigheten i allt väsentligt åtgärdat de problem som uppstod inom handläggningen i samband med omorganisationen och som JO i januari 2009 riktat kritik mot. Fjolårets brister har i allt väsentligt åtgärdats.

Brister i kontrollverksamhet

Den kontinuerliga kontrollen av handläggningskvalitet kunde inte genomföras under 2008 på grund av problem med urvalet som låg till grund för granskningen. I stället genomfördes riktade kontroller. Dessa kunde inte användas för att uttala sig om hur kvaliteten sett ut totalt i handläggningen under 2008, resultaten har endast indikerat att det förekommit brister inom några ärendeslag. Under 2009 har den kontinuerliga kontrollen av handläggningskvalitet återupptagits. Vissa problem med de IT-system som levererat beslut till kvalitetskontrollen har uppstått under 2009. Detta berörde främst sjukersättning och åtgärder för att komma till rätta med problemet har vidtagits under året.

Resultaten visar att handläggning av sjukpenning som tidigare visat på brister även har svaga resultat 2009. Kvalitetsbristerna återfinns i bland annat utredningar, arbetstidens förläggning vid deltidssjukskivningar, omplaceringsmöjligheter samt otillräcklig motivering av sjukskrivningens längd. Under året har en rad åtgärder vidtagits för att förbättra kvaliteten i handläggningen.

Under 2008 kunde inte utbetalningskontrollerna genomföras fullt ut under hela året på grund av ny kontorsstruktur samt brister i teknikstödet. De tekniska problemen med uttag av ärenden för kontroller har åtgärdats. Kvaliteten på kontrollinsatserna har förbättrats under 2009 genom att kontrollarbetet är mer konsekvent och systematiskt. Andelen kontrollerade ärenden av det slumpmässiga urvalet har ökat och ligger i det närmaste konstant över 95 procent.

Sammantaget har myndigheten i allt väsentligt åtgärdat de problem som uppstod inom kontrollverksamheten i samband med omorganisationen och fjolårets brister har åtgärdats.

Brister i styrning av IT-utveckling

Bristerna i IT-styrningen under 2008 medförde väsentligt ökade utgifter och förseningar i leveranser. Under 2009 har motsvarande problem inte uppstått. Försäkringskassan har koordinerat utvecklingsarbetet genom att inrätta en ny stab med uppdrag att bland annat hålla ihop all verksamhetsutveckling med IT-inslag. En gemensam utvecklingsplan och projektportfölj används för löpande uppföljning, prioritering och styrning.

Sammantaget har myndigheten i allt väsentligt åtgärdat de problem som uppstod inom styrning av IT-utveckling i samband med omorganisationen och fjolårets brister har åtgärdats.

Samlad bedömning 2009

Fjolårets brister inom den interna styrningen och kontrollen har åtgärdats, fortsatt kartläggning av kontrollstruktur har skett och arbetsmetoder för riskhantering har utvecklats ytterligare. Det finns flera goda exempel på aktiv riskhantering under året där risker identifierats, kontrollåtgärder beslutats och problem hanterats.

Försäkringskassan har även genomfört åtgärder för att minska de långa handläggningstider i ärenden om omprövning som utgjort ett särskilt problem vilket JO beskrivit i sitt initiativärende oktober 2009 (JO:s dnr 5564-2009 m.fl.).

Sammantaget bedömer myndighetens ledning att den interna styrningen och kontrollen under 2009 varit betryggande.

Beslut om årsredovisningen

Årsredovisningen har fastställts genom beslut i Försäkringskassans styrelse den 17 februari 2010

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Vi bedömer vidare att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Erik Åsbrink
Styrelsens ordförande

Adriana Lender
Generaldirektör

Rolf Andersson

Catarina Andersson Forsman

Peter Blomqvist

Ellen Hyttsten

Christina Lindenius

